

## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya**

Dasar penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan. Adapun penelitian-penelitian tersebut dijadikan referensi untuk memperkuat teori dan sebagai perbandingan yang dimiliki oleh penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Sehingga peneliti akan meneliti terkait untuk membuktikan pengaruh ketegasan sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan digitalisasi pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gresik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Rusmayani dan Supadmi, 2017) tentang pengaruh sosialisasi, pengetahuan, sanksi dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode pengumpulan menggunakan metode kuesioner, dengan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tabanan yang dihitung menggunakan rumus slovin. Hasil dari penelitian ini yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Dewi dan Jati, 2018) dengan tujuan menguji dan memperoleh bukti apakah sosialisasi, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan memiliki pengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dilakukan di Kantor Bersama Samsat Klungkung. Populasi penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor

yang ada dan sudah terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Klungkung. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*, dihitung menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dengan teknik wawancara dan menyebarkan kuesioner 100 responden. Hasil dari penelitian ini yaitu sosialisasi, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Namun, biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh (Gustiari dan Suprasto, 2018) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan sebagai pemoderasi pengaruh kewajiban moral dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang aktif di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. Metode penentuan sampel yang digunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner dan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil ini menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sosialisasi perpajakan tidak terbukti memoderasi pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Masur dan Rahayu (2020) telah melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner

kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Tambun dan Riandini, 2022) dengan tujuan untuk meneliti bagaimana *tax planning*, digitalisasi layanan pajak dan moderasi nasionalisme terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga berkontribusi kepada pemerintah menentukan aspek yang tepat untuk wajib pajak di masa yang akan datang tentang cara meningkatkan kepatuhan pajak. Metode yang digunakan untuk penentuan sampel yaitu *random sampling* dengan menyebarkan kuesioner melalui sosial media. Adapun hasil penelitian yaitu *tax planning* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, digitalisasi layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, adanya pengaruh yang signifikan atas nasionalisme terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak ada pengaruh yang signifikan atas moderasi nasionalisme atas pengaruh *tax planning* terhadap kepatuhan wajib pajak serta adanya pengaruh signifikan atas moderasi nasionalisme atas pengaruh digitalisasi layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Theory Planned Behavior (TPB)**

Dasar teori pada penelitian ini yaitu *Theory Planned Behavior* (TPB). Teori ini perkembangan dari *Theory Reasoned Action* (TRA) oleh Icek Ajzen. Pada *Theory Reasoned Action* (TRA) mengemukakan bahwa niat seseorang dipengaruhi

oleh *attitude toward behavior* dan *subjective norms*. Ditambahkan satu faktor yaitu *control behavior* pada *Theory Planned Behavior* (Ajzen, 1991).

*Theory planned behavior* menyatakan bahwa perilaku seseorang tidak sepenuhnya di bawah kendali mereka untuk mengatasi perilaku tersebut, maka dibutuhkan adanya kontrol sebelum berperilaku. Selain itu, niat juga dapat mempengaruhi seseorang untuk berperilaku. Menurut (Mustikasari, 2008) dalam (Manek dan Subardjo, 2019) terdapat 3 faktor munculnya niat untuk berperilaku yaitu sebagai berikut:

1. *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individual-individual akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative beliefs* adalah keyakinan tentang harapan-harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan normatif tersebut
3. *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal yang dapat mendukung dan menghambat setiap perilaku yang ditampilkan dan persepsi mengenai kuat atau tidaknya hal yang akan mendukung atau menghambat perilaku tersebut.

### **2.2.2. Ketegasan Sanksi Pajak**

Ketegasan sanksi pajak adalah suatu keputusan atas hukuman yang diberikan kepada wajib pajak secara tepat dan jelas sesuai dengan ketentuan perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan bahwa sanksi pajak berupa sanksi administrasi dan/atau sanksi pidana diberikan kepada wajib pajak yang menolak untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Menurut Mardiasmo (2013:59) di dalam undang-undang perpajakan terdapat dua macam sanksi sebagai berikut:

1. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.
2. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan, yaitu suatu alat terakhir atau bencana hokum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

### **2.2.3. Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan pajak sebagai dorongan agar wajib pajak membayar kewajibannya dengan tepat waktu dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut (Kotler, 2009:52) terdapat lima dimensi seseorang melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai dan sasaran komunikasi
2. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan
3. *Responsiveness*, keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
4. *Reliability*, kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal dan memuaskan

5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff (bebas dari bahaya, resiko dan keraguan).

#### **2.2.4. Digitalisasi Pajak**

Digitalisasi Pajak merupakan perbaikan program perpajakan menjadi teknologi yang lebih efisien dan ekonomis diberikan kepada wajib pajak agar membayar pajak. Program ini dapat mempercepat, mempermudah dan gratis dalam proses pembayaran pajak yang dapat diakses melalui internet secara *real time*. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 63/PMK.03/2021 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak Dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Serta Penerbitan, Penandatanganan, Dan Pengiriman Keputusan Atau Ketetapan Pajak Secara Elektronik menyatakan bahwa wajib pajak dapat melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya secara elektronik dan menggunakan tanda tangan elektrik.

#### **2.2.5. Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepatuhan pajak yaitu kesediaan wajib pajak agar memenuhi kewajiban pajak yang telah diatur dalam undang-undang yang berlaku sehingga wajib pajak terhindar dari sanksi hukum ataupun administrasi (Gunadi, 2013:94). Sedangkan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam (Siti Kurnia Rahayu, 2013:138) kepatuhan merupakan tunduk dan patuh pada peraturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak menurut Norman D. Nowak (Moh.Zain, 2004) dalam (Siti Kurnia Rahayu, 2013:138) mengemukakan bahwa “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan

peraturan dalam perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar tepat waktu”. Adapun macam- macam kepatuhan sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal merupakan kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya sesuai dengan aturan perpajakan. Seperti, wajib pajak melakukan pendaftaran, perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak.
2. Kepatuhan material merupakan wajib pajak patuh dalam memenuhi syarat material yaitu mengisi SPT Tahunan secara lengkap yang sesuai dengan peraturan perpajakan.

#### **2.2.6. Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Sedangkan Kendaraan Bermotor merupakan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Yang termasuk objek Pajak Kendaraan Bermotor (Halim, dkk., 2019:503-504) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan

ukuran isi bruto GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor adalah:

1. Kereta api;
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan dan keamanan Negara;
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah; dan
4. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah Orang Pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut (Halim, dkk., 2019:504). Pembayaran pajak kendaraan bermotor dibayarkan setiap 1 (satu) tahun terhitung saat kendaraan terdaftar di Kantor Samsat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terkait tarif pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, yaitu:

1. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling tinggi sebesar 2%.
2. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif paling rendah 2% dan paling tinggi 10%
3. Untuk angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, paling rendah 0,5% dan paling tinggi 1%.



4. Untuk alat-alat berat dan alat-alat besar, paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0,2%.

### **2.3. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis**

#### **2.3.1. Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor**

Ketegasan sanksi pajak adalah peraturan perpajakan yang telah diberlakukan kepada wajib pajak secara tegas dalam membayar kewajibannya. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak merasa dirugikan, sehingga wajib pajak patuh dan taat membayar pajaknya dengan tepat waktu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pebrina dan Hidayatulloh (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, wajib pajak sadar untuk membayar kewajibannya. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta (Hardiansyah dkk., 2022). Hasil penelitian tersebut didukung oleh (Andiko, 2018) bahwa ketegaan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut teori *planned behavior* ketegasan sanksi pajak merupakan salah satu faktor niat, yaitu *control beliefs*. Dimana faktor ini mencakup adanya pengontrolan sebelum berperilaku. Ketegasan sanksi pajak bersifat memaksakan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Adanya sanksi pajak, wajib pajak merasa dirugikan dan keberataran. Sehingga mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin naik. Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

### **2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor**

Kualitas pelayanan pajak merupakan jaminan jasa yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak terkait pembayaran pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Dewi dan Jati, 2018). Sedangkan dalam penelitian Subarkah dan Dewi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut didukung oleh (Shafrani, 2019) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut teori *planned behavior* kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor niat, yaitu *normative belief*. Yakni, memberikan harapan dan motivasi untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak dinilai dari kepuasan wajib pajak. apabila kualitas pelayanan pajak semakin baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat.

H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

### **2.3.3. Pengaruh Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Digitalisasi pajak yaitu teknologi pajak yang difasilitasi oleh Direktur Jendral Pajak (DJP) kepada wajib pajak pada pembayaran pajak. Adanya digitalisasi pajak bertujuan memudahkan wajib pajak melapor dan membayar pajak dengan efisien dan ekonomis. Misalnya, dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa melalui e-samsat jatim. Sehingga wajib pajak tanpa harus ke Kantor

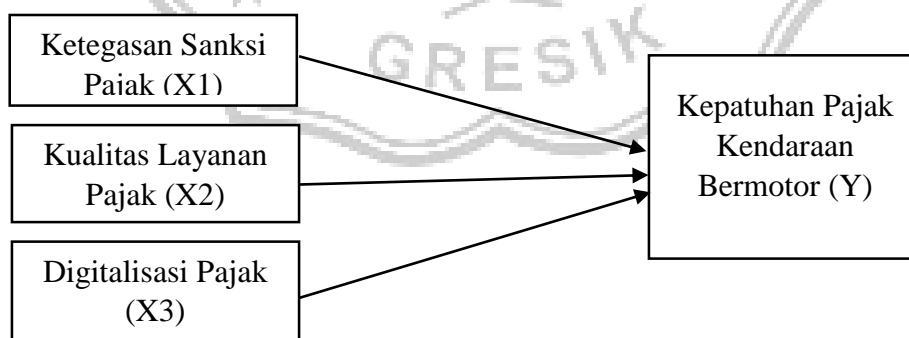
Samsat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Sarunan, 2015) dalam (Tambun dkk., 2020) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut juga didukung (Tambun dkk., 2020) menunjukkan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. penelitian tersebut juga didukung oleh (Tambun dan Kopong, 2017) menunjukkan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut *teori planned behavior* digitalisasi pajak merupakan salah satu faktor niat, yaitu *normative beliefs*. Yakni, digitalisasi pajak memudahkan wajib pajak dalam lapor dan bayar kewajibannya. Apabila tingkat wajib pajak lapor dan bayar melalui digitalisasi pajak meningkat, maka tingkat kepatuhan pajak juga mengalami kenaikan.

H<sub>3</sub>: Digitalisasi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

#### 2.4. Kerangka Penelitian

Dari pengembangan hipotesis di atas, maka kerangka konseptual yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

Berdasarkan gambar 2.1, dapat diketahui bahwa Ketegasan Sanksi Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dan Digitalisasi Pajak (X3) merupakan

variabel independen yang akan digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Y) dalam penelitian ini merupakan variabel dependen.

