

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

Pengembang teori Atribusi ialah Fritz Heider yang beranggapan bahwa tingkah laku individu yang ditetapkan oleh gabungan antara kekuatan internal ialah faktor yang asalnya dari diri individu, contohnya kepribadian, keterampilan, motivasi dan persepsi sementara kekuatan eksternal ialah faktor yang asalnya dari luar diri individu, contohnya pandangan masyarakat, kondisi sosial dan juga nilai-nilai sosial. Teori atribusi ialah teori yang menjelaskan ketika seseorang meninjau tingkah laku individu, maka berusaha untuk menetapkan apakah sikap tersebut diakibatkan secara eksternal dan internal. Dalam teori ini yang dimaksud perilaku secara internal ialah tingkah laku seseorang yang berada dibawah kendali pribadi seseorang tersebut dan perilaku yang secara external ialah tingkah laku yang disebabkan dari luar, yang berarti seseorang tersebut dianggap dipaksa dalam melakukan sesuatu atau berperilaku dalam situasi apapun (Falah, 2020). Teori ini juga sangat relevan dalam menerangkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini. WP memiliki kepatuhan yang berhubungan dengan perilaku wajib pajak dalam memberi nilai pada pajak itu sendiri. Anggapan individu dalam menilai tentang orang lain juga sangat diberi pengaruh dengan faktor internal ataupun faktor external dari orang lain.

### **2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak yaitu dalam membayar pajak dapat melaporkan pajak dengan benar, lengkap serta pula aspek berarti dalam mewujudkan sasaran penerimaan ataupun pemasukan Negeri terhadap pajak. Semakin tinggi kepatuhan dalam membayar pajak, hingga penerimaan pemasukan terus menjadi bertambah serta sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak ialah sesuatu sikap yang patuh serta taat dan sadar terhadap kedisiplinan ataupun kewajiban dalam pelaporan ataupun pembayaran kewajiban perpajakan tahunan dari wajib pajak yang berupa dari sekelompok orang ataupun modal yang sebagai usaha berdasarkan syarat perpajakan yang ada (Winasari, 2020).

Ada sejumlah indikator yang mempengaruhi kepatuhan WP pada penelitian ini yaitu (Wardani & Rumiya, 2017) :

1. Kewajiban dan keharusan terhadap kepatuhan WP.
2. Patuh akan semua sanksi pajak.
3. WP membayar pajak atau kewajiban tepat pada waktunya.

### **2.1.2 Pengetahuan Perpajakan**

Menurut (Lianty et al., 2017) pengetahuan perpajakan ialah suatu hal yang wajib diketahui dan dipahami, karena sehubungan dengan hukum pajak yang berlaku. Apabila wajib pajak memahami seluruh pengetahuan yang terkait maka akan mudah bagi wajib pajak melaksanakan kewajibannya dalam pembayaran pajak serta patuh dalam peraturan perpajakan, hingga bisa menaikkan kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Pengetahuan perpajakan memiliki beberapa indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut (Susanti & Melani, 2018) :

1. WP paham akan pengisian dan pelaporan pajak.
2. WP mengetahui jatuh tempo pajak.
3. Mengetahui kewajiban pajak.
4. Membayar pajak tepat waktu.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak**

Definisi dari kualitas pelayanan pajak ialah tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan. Melalui pelayanan yang baik hal tersebut dapat memberi kepuasan pada wajib pajak ataupun kosumen. Apabila layanan ini bisa melebihi harapan yang diinginkan kosumen maka pelayanan kualitas pajak ini bisa digolongkan layanan yang amat bermutu ataupun memuaskan dan memenuhi standar pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan serta berlaku sampai kapanpun (Agustin & Putra, 2019).

Terdapat sejumlah indikator pada kualitas pelayanan pada penelitian ini yaitu (Handayani Barus et al., 2016) :

1. Penanganan masalah dengan cepat.
2. Terdapat kemudahan dalam mendapatkan arahan dan bimbingan.
3. Fasilitas yang disediakan akan memberikan kenyamanan.
4. Dalam memberikan pelayanan petugas pajak harus mempunyai daya tangkap yang baik atau kecepatan dalam melayani masyarakat.

### **2.1.4 Pemanfaatan Teknologi**

Dalam perkembangan zaman pemerintah melakukan ide atau gagasan terhadap pelayanan perpajakan yang terutama dalam pelayanan transaksi upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan pajak yang baik dan meningkatkan penerimaan pajak. Salah satunya ialah melakukan layanan

*E-Samsat* Kepulauan Riau, tetapi masih sebagian masyarakat yang belum memahami keberadaan layanan tersebut ataupun cara menggunakan layanan tersebut, namun sekali ketertarikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan ini dikarenakan kurangnya informasi dari penyedia layanan (Hidayati, 2016).

Terdapat beberapa indikator pemanfaatan teknologi pada penelitian ini ialah sebagai berikut (Susanti & Melani, 2018) :

1. WP memanfaatkan teknologi *E-Samsat*.
2. WP mengetahui layanan *E-samsat*.
3. Pembayaran pajak secara *Online*.
4. WP paham akan prosedur serta manfaat tujuan *E-Samsat*.

#### **2.1.5 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan ialah sebuah pencegahan supaya wajib pajak tidak melakukan pelanggaran kebijakan perpajakan. Jika WP tidak patuh akan kewajibannya maka akan diberikan sanksi yang berlaku berdasarkan undang-undang Republik Indonesia. Terdapat beberapa sanksi yaitu sanksi pidana dan juga sanksi administrasi. Sanksi administratif berbentuk denda, bunga serta kenaikan dikenakan sesuai dengan tingkatan pelanggaran ataupun kesalahan yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Sebaliknya sanksi pidana berbentuk denda pidana, pidana kurungan serta pidana penjara dikenakan sesuai dengan tindak pelanggaran serta tindak kejahatan yang dilakukan pihak-pihak terkait. Hingga semakin tingginya sanksi yang ada, maka yang diharapkan wajib pajak semakin memperhatikan kewajiban perpajakannya (Asfa & Meiranto, 2017). Sanksi yang dikenakan sebagai teguran kepada WP agar patuh dalam apa yang telah menjadi kewajibannya.

Terdapat sejumlah indikator sanksi perpajakan pada penelitian ini yakni (Wardani & Rumiyatun, 2017) :

1. Seorang WP paham terkait sanksi dan tujuan pajak kendaraan bermotor.
2. Sanksi administrasi, ialah sanksi bagi pelanggaran yang telah dilakukan WP sesuai dengan besar/kecilnya pelanggaran WP.
3. Sanksi pidana, ialah sanksi tegas yang diberikan kepada WP yang telah melakukan pelanggaran.
4. Bagi WP yang melakukan suatu pelanggaran harus diberi sanksi berlandaskan peraturan undang-undang yang ada.

#### **2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak**

Pemaparan (Fitria, 2017) mengenai kesadaran wajib pajak sebagai sebuah keadaan WP memahami hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak sangat di perlukan karena berperan penting bagi negara sebagai sumber pendapatan dan pembiayaan negara ataupun kesadaran wajib pajak adalah unsur terpenting dalam memaksimalkan kepatuhan WP. Jika masyarakat memiliki pemikiran atau pandangan yang positif pada pajak, serta mempunyai pemahaman dan pengetahuan yang cukup terkait pentingnya kewajiban membayar pajak, dan juga memiliki informasi yang cukup terkait perpajakan, lalu dengan adanya suatu layanan yang bermutu dari instansi pemerintahan maka akan menciptakan kesempatan agar masyarakat wajib pajak mematuhi dan taat serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Terdapat beberapa indikator kesadaran wajib pajak pada penelitian ini ialah sebagai berikut (Wardani & Rumiyatun, 2017) :

1. Kesadaran WP pada kebijakan pajak.

2. Kesadaran WP akan adanya kewajiban dan hak pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak.
3. Adanya kesadaran WP dalam membayar pajak untuk pembangunan daerah serta Negara.
4. Terdapat motivasi dari diri sendiri dalam membayar pajak.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Menurut judul penelitian yang penulis ambil, ada sejumlah penelitian yang berhubungan serta bisa memperkuat penelitian penulis dan juga bisa diajukan sebagai bahan dasar yakni penelitian Anshori & Zakaria (2020) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kab. Lamongan)” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memberi pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pemanfaatan teknologi informasi memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan sanksi perpajakan memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Kadek Juniati Putri & Putu Ery Setiawan (2017) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya penelitian Nila Sari Agustin & Eka Putra (2019) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam” dalam penelitian ini menunjukkan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, kesadaran masyarakat tidak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, dan kualitas Pelayanan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB.

Penelitian Anggi Winasari, (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang)” dalam penelitian ini membuktikan Bahwa Sanksi perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pengetahuan perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan WP kendaraan bermotor, dan kesadaran wajib pajak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Yunita et al., (2017) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Bea Balik Nama, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Wilayah Kabupaten Banyuwangi” dalam penelitian ini menunjukkan Kesadaran wajib pajak memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan juga memberi pengaruh positif pada

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dan berpegaruh positif pengetahuan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian Hendro Subroto (2017) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta” hasil penelitian ini yaitu tidak berpengaruh positif kesadaran perpajakan pada kepatuhan wajib pajak, Hasil penelitian berpengaruh signifikan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan WP.

Penelitian Aswati et al., (2018) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” hasil dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan WP dan pengetahuan pajak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan WP.

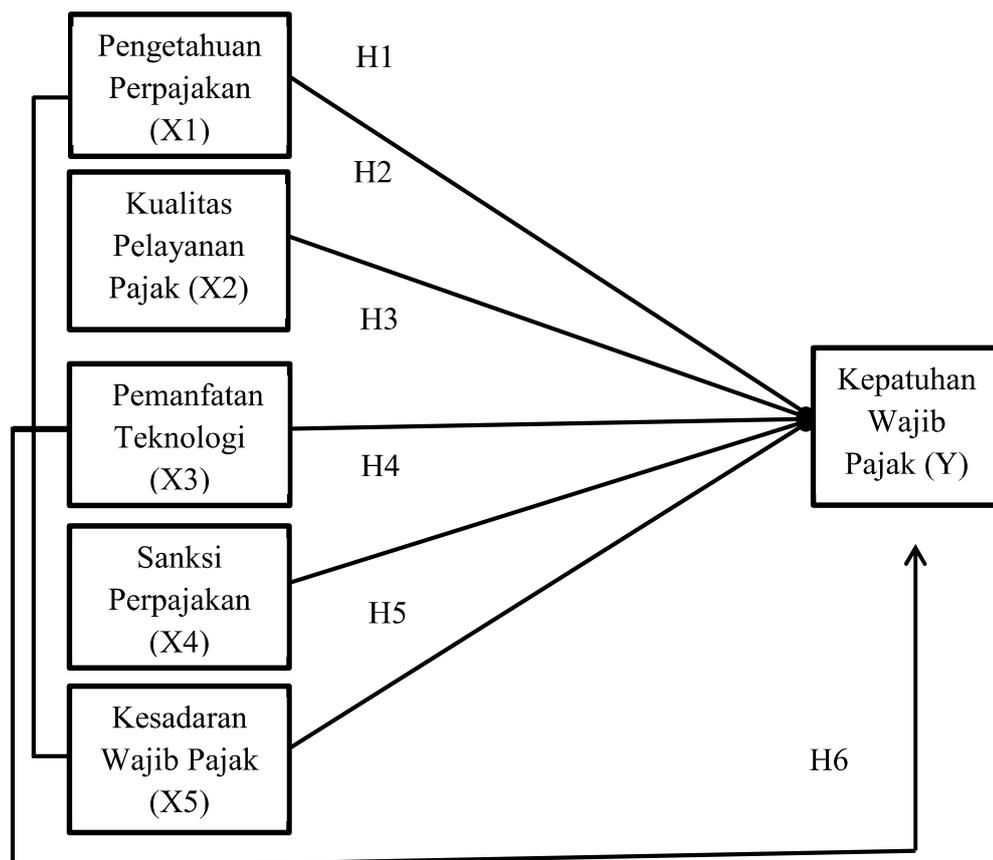
Penelitian Meifari (2020) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderatin Di Kota Tanjungpinang” hasil dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WP dan kualitas pelayanan memberi pengaruh positif pada kepatuhan WP.

Penelitian Wardani & Asis (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem SAMSAT Drive THRU Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” hasil dalam penelitian ini yaitu Pengetahuan perpajakan dan sanksi

perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP dan kesadaran WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ialah keterkaitan logis dari kajian empiris dan landasan teori. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplansi asosiatif. Pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian yang dipergunakan dalam meneliti sampel ataupun populasi tertentu yang tujuannya melakukan uji hipotesis yang sudah dibuat (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini terdapat kerangka pemikiran yang bisa diamati pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Sumber : Penulis (2021)

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis asalnya dari bahasa Yunani yakni *hypo* yang berarti dibawah dan *thesis* yang berarti pendirian. Hipotesis penelitian atau anggapan dasar yaitu bantahan sementara terhadap suatu permasalahan yang masih bersifat dugaan (Praduga) dikarenakan masih harus diteliti faktanya. Bantahan sementara tersebut dari suatu penelitian yang kebenarannya masih bersifat sementara, yang akan diuji atau diteliti kevalidannya melalui data-data yang dikumpulkan melalui penelitian. Pengertian hipotesis penelitian yaitu dugaan atau proposisi yang belum terbukti atau yang masih dapat berubah dalam menjelaskan fakta atau yang benar terjadi ataupun fenomena, serta bisa jadi jawaban dalam pertanyaan-pertanyaan dalam riset. Sehubungan dengan permasalahan riset ini yaitu mengenai ada atau tidaknya pengaruh kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini ialah :

- H1: Diduga pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H2: Diduga kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H3: Diduga pemanfaatan teknologi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- H4: Diduga sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H5: Diduga kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H6: Diduga pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.