

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

(Rusandi dkk, 2018) Kepatuhan Wajib Pajak atau *Tax Compliance* adalah: ‘‘Berhubungan dengan kegiatan untuk mematuhi aturan perpajakan, yang meliputi: administrasi, pembukuan, pemotongan/pemungutan pajak, penyetoran, pelaporan, memberikan data untuk keperluan pemeriksaan pajak dan sebagainya. Secara umum peraturan pajak akan dipatuhi Wajib Pajak bila biaya untuk memenuhinya (*Compliance cost*). Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Mukmin dan Maemunah, 2019). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan di Indonesia menganut *System Self Assesment* dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung membayar dan melaporkan kewajibannya (Wuryanto, et. al, 2019).

Selanjutnya, salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak kendaraan bermotor dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa nyaman untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Karena apabila masyarakat merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang baik maka masyarakat akan kembali untuk

memenuhi kewajiban membayar pajaknya karena merasa pelayanannya sebanding dengan pembayarannya perpajakannya (Danarsi et al. 2017).

Menurut UU No.16 Tahun 2009 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak ialah partisipasi WP kepada Negara yang terutang oleh individu atau badan yang sifatnya memaksa sesuai UU, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta dipakai untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat (Raharjo & Bieattant, 2019). Predikat kepatuhan dalam arti disiplin dan taat, tidak dapat disamakan dengan pembayar dalam jumlah besar, tidak ada hubungan jumlah nominal setoran dengan kepatuhan pajak. Pembayar pajak dengan nominal besar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh apabila masih terdapat tunggakan atau keterlambatan penyeteroran, meskipun memberikan kontribusi yang besar kepada negara namun tidak dapat diberi predikat sebagai wajib pajak patuh (Rahadian, 2018).

2.2 Pengetahuan Perpajakan

Kepatuhan wajib pajak yaitu dalam membayar pajak dapat melaporkan pajak dengan benar, lengkap serta aspek-aspek dalam mewujudkan sasaran penerimaan ataupun pemasukan negeri terhadap pajak. Semakin tinggi kepatuhan dalam membayar pajak, hingga penerimaan ataupun pemasukan terus menjadi bertambah serta sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak merupakan 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 (Winsari,2020).

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

1. Memenuhi kewajiban pajak.
2. Membayar pajak tepat waktu.
3. Wajib pajak memenuhi syarat
4. Wajib pajak mengetahui perhitungan.
5. Wajib pajak mengetahui jatuh tempo.

Selanjutnya Ermawati dan Afifi (2018) menjelaskan pengetahuan perpajakan adalah seberapa besar ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh wajib pajak. Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh (Rahayu, 2017). Apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak tinggi, tentunya penerimaan Negara dari justru pajak akan terus meningkat dan pemerintah dapat menjalankan perannya (Wardani dan Asis, 2017).

Pengetahuan perpajakan merupakan ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai tata cara perpajakan bagaimana cara menghitung pajak, bagaimana cara membayar pajak dan bagaimana cara melaporkan pajak. Ilmu yang dimiliki wajib pajak akan mempengaruhi seberapa jauh wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan (Widagsono, 2017).

2.3 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan menurut (Rusmayani dan Supadmi, 2017) adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Sedangkan Menurut (Cong dan Agoes, 2019) kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan melakukan interaksi secara langsung dengan wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *Tax Goes To School/ Tax Goes To Campus*, perlombaan perpajakan, dan lain-lain. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada wajib pajak tanpa adanya interaksi secara langsung. Bentuk sosialisasi tidak langsung antara lain melalui internet, penyebaran buku panduan perpajakan, menyiarkan melalui televisi atau radio.

Sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada para wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, serta waktu pembayaran pajak (Binambuni; Wahyudi dan Arditio, 2018).

2.1. Penerapan E-Samsat

E-samsat merupakan Suatu bentuk pelayanan yang dilakukan Samsat dengan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan bermotor menggunakan alat elektronika seperti ATM (Wardani dan Fiktri, 2018). (Wardani and Juliansya, 2018), melakukan penelitian bahwa program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena dinilai efektif dan efisien dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak.

Dukungan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan. Hal ini merupakan salah satu bentuk dari modernisasi pajak. Drive-Thru adalah bentuk pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya diluar gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (Waqidah, 2017).

Dalam hal kesuksesan penerapan suatu konstruk teknologi penerimaan pengguna merupakan kunci yang penting untuk menilai dan mengetahui tingkat kesuksesan dari penerapan teknologi tersebut. Penerapan suatu Teknologi

Informasi (TI) pasti selalu berkaitan dengan penerimaan pengguna. *User Acceptance* atau penerimaan pengguna merupakan penting yang dapat memberikan pengaruh terhadap kesuksesan implementasi dari suatu teknologi informasi (Hakim, 2017). Penerimaan suatu pengguna teknologi berkaitan dengan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Didalam teori TAM menyebutkan ada dua konstruk utama dalam penerimaan suatu konstruk yaitu Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan yang mempengaruhi atau mendorong seseorang menggunakan suatu konstruk. Selain dua konstruk tersebut peranan penyebaran informasi mengenai layanan E-SAMSAT sangatlah penting, tingkat sosialisasi E-SAMSAT yang baik akan berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nurhamidah, 2018). Semakin banyak masyarakat yang mendapat informasi dari sosialisasi E-SAMSAT maka semakin banyak pula masyarakat yang akan menggunakan E-SAMSAT (Utami dan Kurniawan, 2020).

2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesadaran merupakan keadaan dimana seseorang itu tahu, merasa, dan mengerti akan suatu hal. Dimana kesadaran itu berarti mengetahui manfaat dari pajak sebagai sumber pendapatan negara (Ruky, et. al, 2018). Selanjutnya kesadaran merupakan elemen di diri manusia guna mengetahui kenyataan serta bagaimana mereka

berperilaku pada kenyataan, sedangkan perpajakan yaitu mengenai tentang pajak (Raharjo & Bieattant, 2019). Kesadaran juga diartikan bahwa tidak adanya tekanan dari orang lain serta mengetahui tentang pajak merupakan keadaan wajib pajak yang sadar (Wardani & Rumiyaun, 2017).

Kesadaran WP mampu ditinjau dari kesungguhan serta kemauan WP untuk melunasi kewajiban perpajakannya yang diperlihatkan dalam pemahaman WP pada kegunaan pajak serta kesungguhan WP dalam melunasi pajaknya (Cokroda Istri Putra Nirajenani & M, 2018). Semakin tinggi taraf kesadaran WP, maka pemahaman serta penyelenggaraan kewajiban perpajakan semakin bagus hingga mampu menaikkan ketaatan (Astana & Merkusiwati, 2017).

Kesadaran salah satu bentuk keikutsertaan dalam pembangunan. Kesadaran untuk menunda kewajiban dalam membayar pajak serta meringankan tanggungan pajaknya sangat merugikan bagi negara, perihal ini kesadaran bagi WP yang ingin melaksanakan pembayaran pajak karena mereka sadar (Raharjo & Bieattant, 2019). Wajib pajak yang sadar pajak, hendak mempunyai keyakinan mengenai pentingnya melunasi pajak untuk menolong melaksanakan pembangunan (Raharjo & Bieattant, 2019). Kesadaran telah mengartikan bahwa pajak telah ditetapkan oleh negara dan ditegakkan. Wajib pajak akan melakukan kewajibannya jika telah mengetahui dasar kontruk yang kuat serta merupakan kewajiban mutlak bagi tiap warga negara (Wijaya, 2019).

Dari uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa wajib pajak atau dikatakan sadar apabila ada sebuah keyakinan dan itikad baik dari seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak yang didasarkan

pada hati nurani yang ikhlas dan juga tulus. Hal tersebut juga diartikan sebagai dorongan dari dalam diri wajib pajak itu sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pelaksanaan kewajiban dalam perpajakan akan semakin baik. Dengan tingginya kesadaran wajib pajak tersebut dalam membayar pajak, pemerintah akan dengan mudah mengumpulkan dan mengelola pendapatan negara dari pajak tersebut serta akan dengan cepat digunakan untuk perbaikan ekonomi.

2.5 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:

1. Penelitian Abriano,dkk (2022) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Balangan” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian Afif, dkk (2019) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan waib pajak, dan penerapan e-samsat memberi pengaruh positif dan disignifikan pada kepatuhan wajib pajak.

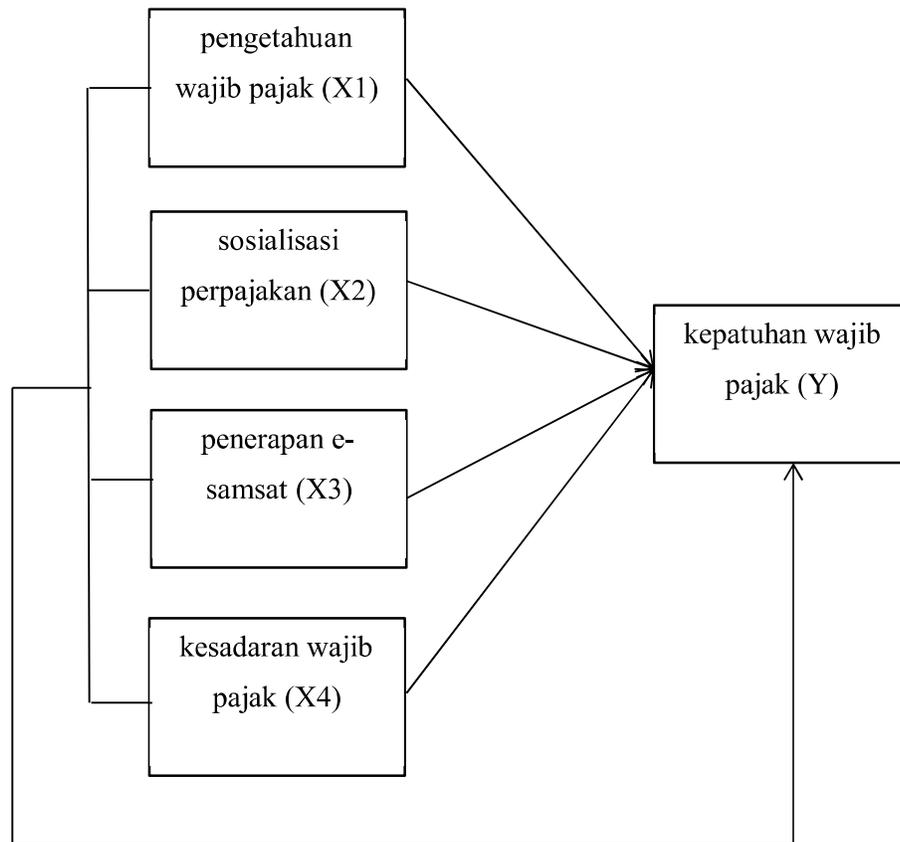
3. Penelitian Anggi Winsari, (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang)” dalam penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan kesadaran wajib pajak juga memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Penelitian Aswati et al., (2018) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor” hasil dari penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan pajak memberi pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.
5. Penelitian Meifari (2020) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai *Variabel Moderation* Di Kota Tanjungpinang” hasil dalam penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan memberi pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.
6. Penelitian Dheviera Agung & Mohammad Eddy (2022) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pajak Kendaraan Bermotor” hasil dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor,

pengetahuan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

7. Penelitian Tobi Arfan, dkk (2018) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Rumbai” hasil dari penelitian yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8. Penelitian Kristina, (2022) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam” hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan melihat independen variable dengan dependen variable dengan secara parsial (sendiri) ataupun secara simultan (bersama sama). Berdasarkan penelitian ini mengenai analisis pengetahuan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, penerapan e-samsat, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kerangka pemikirannya mampu digambarkan yakni:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis

Berikut ini penulis menguraikan hipotesis atau dugaan sementara mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 = Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam

H2 = Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam

H3 = Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam

H4 = Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam

H5 = Pengetahuan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Penerapan e-samsat, Dan Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam