

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Atribusi

Kepatuhan pajak ialah hasil dari sikap pada peraturan perpajakan. Teori atribusi ini bisa menjelaskan bagaimana sikap wajib pajak tersebut. Teori atribusi menjelaskan bahwa orang cenderung mengamati perilaku mereka sendiri atau orang lain serta membuat kesimpulan mengenai aspek-aspek yang memberikan pengaruh perilaku tersebut. Aspek yang mengakibatkan perilaku ini adalah faktor internal dan eksternal. Perilaku yang diinduksi secara internal adalah perilaku yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berada di bawah kendali pribadi seseorang, sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh tuntutan situasi atau lingkungan.

Teori atribusi berkaitan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dimana perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh aspek eksternal dan aspek internal. Aspek internal pada riset ini adalah kewajiban moral yang bisa mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya adalah sistem modernisasi dan kualitas pelayanan.

2.1.2. Pajak

2.1.2.1. Pengertian Pajak

Berikut ini merupakan beberapa definisi perpajakan menurut undang-undang dan para ahli:

1. Sesuai Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pajak ialah kontribusi wajib pajak pada Negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berlandaskan undang-undang dengan tidak memperoleh manfaat secara langsung serta digunakan pada keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
2. Menurut Rochmat Soemitro (dalam Siti Resmi, 2019:1): Pajak adalah pembayaran yang dibayarkan warga negara kepada pemerintah sesuai dengan undang-undang yang berlaku tanpa kompensasi yang dapat dibuktikan secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
3. S.I Djajadiningrat (dalam Siti Resmi, 2019:1): Pungutan sebagai suatu tanggung jawab menyerahkan sebagian dari harta ke kas negara yang disebabkan oleh suatu situasi, peristiwa, dan tindakan yang memberikan status khusus, namun tidak sebagai sanksi, sesuai dengan regulasi yang ditetapkan pemerintah dan dapat ditegakkan, tetapi tidak ada imbalan langsung dari negara untuk menjaga kesejahteraan secara umum.

Pajak ialah adalah kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat wajib berasaskan undang-undang, dengan tidak memperoleh manfaat secara langsung yang dipergunakan untuk kepentingan negara

bagi sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat. Dari beberapa fesisini pajak yang telah diuraikan, maka dapat peneliti simpulkan bahwa pajak ialah iuran wajib rakyat pada negara yang bersifat wajib dan tidak mendapat jasa imbalan yang langsung digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran negara.

2.1.2.2. Fungsi Pajak

Pajak merupakan “sumber penerimaan negara yang terbesar dan karenanya memegang peranan penting karena digunakan untuk membiayai pengeluaran guna meningkatkan kesejahteraan rakyat”. Selain itu, menurut (Kusnanto, 2019), pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi Budgetair (anggaran)

Inilah fungsi utama pajak, dimana masyarakat harus membayar pajak guna mengoptimalkan penerimaan kas negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang normal maupun untuk pembangunan. Fungsi ini dapat berjalan dengan baik dalam hal kerjasama yang baik antara wajib pajak dengan fiskus yang menguasai objek pajak terbanyak. Oleh karena itu wajib pajak harus berperan aktif dalam memenuhi kewajibannya.

2. Fungsi Regulerend (mengatur)

Fungsi ini menjelaskan bahwa pajak merupakan alat politik yang digunakan pemerintah untuk mengatur perekonomian negara. Misalnya, pemerintah ingin mengembangkan usaha kecil dan menengah untuk menurunkan tarif pajak. Selain itu, dengan demikian tugas pengaturan pemungutan cukai tidak

mengganggu proses produksi dan kegiatan usaha, tidak mengganggu masyarakat untuk mencapai tujuan (profit) dan tidak merugikan kepentingan umum.

3. Fungsi Stabilitas

Fungsi ini memungkinkan pemerintah untuk memiliki anggaran yang memadai sehingga dapat melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan menjaga stabilitas harga atau mewujudkan stabilitas ekonomi sehingga inflasi yang terjadi terkendali, salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan mengoptimalkan peredaran jumlah uang di masyarakat dan memafaatkan pajak dengan seefisien dan seefektif mungkin.

4. Fungsi Pendistribusian Pendapatan

Pembayaran pajak yang telah dilakukan oleh orang wajib pajak akan digunakan untuk membiayai semua keperluan umum, termasuk mengalokasikan dana untuk peroyek pembangunan. Dalam hal ini, pembangunan dapat memberikan dampak positif seperti meningkatkan kesempatan kerja bagi masyarakat sehingga pendapatan mereka dapat meningkat.

2.1.2.3. Unsur Pajak

Secara general, ada beberapa unsur-unsur pajak yang merujuk pada definisi pajak yang sudah dijelaskan diatan (Mardiasmo, 2019:1), antara lain:

1. Pajak yang dikenakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Kewajiban untuk membayar pajak diatur oleh pasal 24A Undang-Undang

Dasar 1945, yang menyatakan bahwa “ pajak serta pungutan yang bersifat wajib untuk keperluan negara diatur pada undang-undang”.

2. Pemungutan pajak bersifat wajib. Seorang wajib pajak harus membayar pajak dengan tarif yang sudah ditentukan sebelumnya. Tarif pajak yang berbeda berlaku untuk entitas dan objek pajak yang berbeda. Saat WP tidak menjalankan kewajiban perpajakannya, bisa diberikan sanksi sejalan dengan peraturan yang berlaku.
3. Tidak ada interpretasi atau respon langsung. Manfaat pembayaran pajak tidak langsung dirasakan oleh perorangan karena hasil pemungutan pajak umumnya diperuntukkan pada kepentingan general misalnya pembangunan nasional dll. Maknanya, dampak pajak ini dinikmati oleh semua orang yang membayar pajak. Yang belum menjalankan kewajiban pajak bahkan yang tidak membayar pajak. Namun, kenikmatan tersebut tidak langsung dan membutuhkan waktu yang tidak terbatas, seperti dalam pembangunan infrastruktur.
4. Pemungutan pajak dilaksanakan langsung oleh negara. Hasil dari pemungutan pajak berfungsi untuk membiayai kemakmuran rakyat, pajak itu sendiri merupakan kontribusi besar terhadap pendapatan negara.

Hasil pajak tersebut digunakan untuk menyediakan uang bagi pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, untuk mensejahterakan rakyat secara maksimal.

Secara umum, unsur-unsur pajak yang diterapkan di Indonesia terbagi menjadi empat kategori (Mardiasmo, 2019 : 2), yakni

1. Subjek Pajak

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan hukum yang secara hukum bertanggung jawab atas perpajakan, baik sebagai pemungutan pajak maupun pemotongan pajak. Orang kena pajak harus hadir dalam sistem perpajakan. Jika tidak ada badan kena pajak, tidak ada pembayaran pajak yang dilakukan. Individu atau organisasi dikenakan pajak, bukan barang dan jasa.

2. Wajib Pajak

Orang atau entitas yang mempunyai tanggung jawab dan kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan aturan hukum pajak yang berlaku disebut sebagai wajib pajak. Wajib pajak dapat berupa individu, perusahaan, atau Lembaga yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan atau memotong pajak. Terkadang terjadi kebingungan dalam menentukan siapa yang harus membayar pajak, apakah produk atau layanan yang diberikan atau orang yang menyediakan produk atau layanan tersebut yang harus membayar pajak. Menurut peraturan yang berlaku penetapan status wajib pajak biasanya didasarkan pada usia seseorang. Jika seseorang masih di bawah umur, maka orang tua yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak. Sementara itu, untuk perusahaan atau lembaga, status wajib pajak ditetapkan saat usaha didirikan.

3. Objek Pajak

Benda dan jasa yang dikenai pajak disebut sebagai subjek pajak. Salah satu contohnya adalah penghasilan yang merupakan imbalan atas jasa yang sudah diberikan oleh kita baik di dalam maupun di luar negeri, dengan bentuk dan

nama apa pun. Penetapan pajak atas penghasilan tersebut akan disesuaikan dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

4. Tarif Pajak

Pengenaan pajak didasarkan pada tarif pajak yang merupakan jumlah nominal yang wajib dipenuhi untuk memperoleh barang atau jasa. Secara general, tarif pajak diterapkan dengan adil pada setiap wajib pajak, dengan mempertimbangkan lapisan penghasilan mereka. Tarif pajak yang berlaku di Indonesia diatur oleh Undang- Undang No. 36 Tahun 2008.

2.1.2.4 Subjek Pajak

Menurut Keputusan No. 28 Tahun 2007, Wajib Pajak adalah orang perseorangan atau badan hukum yang memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ikut serta sebagai orang perseorangan dan badan hukum dalam pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak. (SK No. 28 Tahun 2007). Secara general, ada beberapa faktor yang termasuk sebagai subjek pajak penghasilan, antara lain:

1. Individu bisa tergolong sebagai subjek pajak baik yang berada maupun tinggal di dalam negeri atau di luar Indonesia.
2. Warisan yang belum dibagi merupakan suatu pajak pengganti, dimana warisan dianggap sebagai wajib pajak yang terpisah dan menggantikan ahli waris.
3. Badan adalah sekelompok orang yang mungkin atau mungkin tidak memiliki sumber daya untuk memulai dan menjalankan bisnis. Orang yang disebutkan di sini dapat berupa perseroan terbatas, perseroan, koperasi atau sejenisnya.

Suatu perusahaan dianggap kena pajak jika telah beroperasi selama lebih dari 183 hari sejak tanggal pendirian.

4. Bentuk usaha tetap, Jenis perusahaan ini merupakan salah satu subjek kewajiban perpajakan luar negeri, baik yang berbentuk perorangan maupun badan hukum. Lembaga tetap yang berbentuk perusahaan atau perseorangan, yang jumlahnya tidak banyak dan tidak didirikan di wilayah Indonesia, tetapi menjalankan tugasnya disini.

2.2. Teori Variabel Y dan X

2.2.1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Berikut ini ialah beberapa definisi kepatuhan sesuai Undang- Undang dan para ahli:

1. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara
2. Menurut (Dipa Teruna Awaloedin, Hasanudin & Nasional, 2023) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan.
3. Menurut Roth et al. (1999) kepatuhan pajak didefinisikan sebagai melaksanakan dan melaporkan seluruh hak dan kewajiban perpajakan secara benar dan diwaktu yang tepat, berdasarkan peraturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak ialah pelaksanaan tanggung jawab perpajakan yang dilaksanakan WP untuk memberikan dukungan bagi pembangunan negara yang diharapkan dilaksanakan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem Self Assesment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya. Menurut undang-undang Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.03/2013 (Undang-undang Menteri Keuangan,2013), ketaatan perpajakan dapat mencakup:

1. Kepatuhan dalam penyampain surat pemberitahuan
2. Kepatuhan dalam melunasi kewajiban pajak
3. Kepastian surat pemberitahuan untuk masa pajak, bagian tahun pajak, dan tahun pajak sebelumnya

2.2.1.2. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Pada umumnya, wujud kepatuhan wajib pajak yang ditetapkan bisa diklasifikasi menjadi dua (Muhamad dkk.,2020), yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merujuk pada situasi Ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara resmi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tingkat kepatuhan ini dapat tercermin dari pembayaran dan pelaporan pajak yang dilakukan tepat waktu sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

1. Kepatuhan Material

Kepatuhan material, tidak sama dengan kepatuhan formal kepatuhan material terfokus pada materinya yaitu jumlah kewajibannya sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku. Mudahnya, perhitungan serta pelunasan pajak telah disesuaikan dengan peraturan.

2.2.1.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar riset (Rahayu dalam penelitian Nasution 2019) indikator-indikator kepatuhan wajib pajak yang nantinya diaplikasikan pada riset ialah:

1. Wajib pajak berupaya mengerti hukum perpajakan.
2. Isi formulir pajak dengan tepat.
3. Kalkulasikan pajak dengan jumlah yang tepat.
4. Melaksanakan pembayaran pajak tepat waktu.
5. Mengikuti ketentuan tentang perpajakan.

2.2.2. Modernisasi Sistem Administrasi

2.2.2.1. Definisi Modernisasi Sistem Administrasi

Berikut ini adalah beberapa pengertian Modernisasi Sistem Administrasi menurut KBBI dan para ahli:

1. Menurut Siti Kurnia Rahayu (dalam Mazumi 2020) menyebutkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan terkategori dalam reformasi perpajakan dengan menyeluruh dalam kesatuan dilaksanakan pada 3 aspek pokok yang secara langsung mengenai asas perpajakan yakni bidang administrasi, peraturan, serta pengawasan.
2. Menurut Suparman (dalam EA Saputra ,2020) mencatat bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah perbaikan atau peningkatan efisiensi

administrasi pada individu, kelompok dan kelembagaan, yang membuatnya lebih efektif, ekonomis dan lebih cepat.

3. Menurut Pandiangan menyatakan bahwa: “Sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah restruksi organisasi penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan Akuntansi SDM. Konsep ini disesuaikan dengan iklim, kondisi dan sumber daya yang ada di Indonesia.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah pembaruan sistem perpajakan di bidang administrasi dengan menggunakan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak. Sistem administrasi perpajakan modern ialah pengimplementasian sistem administrasi perpajakan yang telah diperbaiki atau ditingkatkan efektivitasnya baik secara individual, maupun kelompok dan kelembagaan. Dalam perkembangan layanan SAMSAT, berbagai inovasi diciptakan, antara lain:

1. SAMSAT Keliling, adalah pelayanan dengan kendaraan bermotor yang berjalan dari satu lokasi ke lokasi lainnya.
2. SAMSAT Drive Thru, ialah servis verifikasi dokumen serta pembayaran pajak yang memungkinkan wajib pajak menyelesaikan transaksi tanpa harus meninggalkan kendaraannya.
3. E-SAMSAT, merupakan alternatif layanan pengesahan surat menyurat dan pembayaran pajak secara elektronik dengan Channel Bank seperti ATM, Mobile Banking dan Internet Banking.

4. SAMSAT Corner adalah sebuah layanan yang menyediakan pengesahan dokumen dan pembayaran pajak di pusat perbelanjaan, pasar swalayan, dan toko besar.

2.2.2.2. Tujuan Modernisasi Perpajakan

Berikut ini adalah beberapa tujuan dari modernisasi sistem administrasi perpajakan:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (tax compliance) yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (trust) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

2.2.2.3. Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut (Ega Arwan, 2020) indikator-indikator kepatuhan wajib pajak yang akan diterapkan sebagai berikut:

1. Struktur organisasi Untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan dengan lebih efektif dan efisien, perlu dilakukan penyesuaian pada struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki sifat strategis.
2. Meningkatkan efisiensi proses bisnis melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan menciptakan proses yang lebih efisien, servis kepada wajib pajak dapat ditingkatkan baik dari segi kualitas ataupun efisiensi.
3. Peningkatan *management* SDM. Dengan sistem dan *management* SDM yang lebih bagus dan transparan, diharapkan dapat menciptakan SDM yang berkualitas.

4. Pengimplementasian *Good Governance* guna meminimalkan pelanggaran atau kecurangan pada organisasi, baik itu dilaksanakan oleh karyawan ataupun pihak lain, baik disengaja maupun tidak.

2.2.3. Kewajiban Moral

2.2.3.1. Definisi Kewajiban Moral

Berikut ini adalah beberapa pengertian kewajiban moral menurut para ahli:

1. Mustikasari menjelaskan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang namun tidak dimiliki oleh orang lain. Sedangkan moral adalah perbuatan/ucapan/tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk.
2. Bobek dan Hatfield, mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya..
3. Owusu dkk. (2020) kewajiban moral merupakan suatu niat yang dimiliki seseorang untuk jujur atau tidaknya terhadap pajak, dan dapat meminimalisir kecurangan ataupun penghindaran terhadap pajaknya jika individu tersebut mempunyai kesadaran atas kewajiban pajaknya.

Menurut definisi para ahli dapat disimpulkan bahwasannya kewajiban moral adalah emosi kesalahan yang dimiliki seseorang tetapi belum tentu dimiliki orang lain. Pentingnya etika moral sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut teori atribusi, individu cenderung mencari tahu apakah perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. Kewajiban moral merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Orang dengan standar moral yang baik lebih patuh dalam hal membayar pajak.

Seiring dengan semakin tingginya kewajiban moral seseorang, maka semakin meningkat pula kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian (Yustina dkk, 2020) membuktikan bahwa etika moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian (Agita & Noermansyah, 2020) juga menunjukkan bahwa etika moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Moral pajak wajib diterapkan sejak dini guna menciptakan masyarakat kesadaran pajak sebagai sukarela kewajiban pajak, juga moral pajak semestinya diterapkan ke dalam sistem dengan ketentuan perpajakan yang inklusif serta transparan.

2.2.3.2. Indikator Kewajiban Moral

Menurut (Ester Marlina, 2022) indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur Kewajiban Moral, antara lain:

1. Melanggar Etika

Wajib Pajak harus mematuhi aturan etika yang telah ditetapkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, ketika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku dan membuat Wajib Pajak merasa bahwa pemenuhan kewajiban perpajakannya harus dipenuhi.

2. Perasaan Bersalah

Dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya, wajib pajak diharuskan untuk jujur dalam menghitung jumlah pajak yang harus dibayarnya dengan

benar dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu serta memenuhi semua kewajibannya. Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya, maka ia akan merasa bersalah.

3. Prinsip Hidup

Setiap wajib pajak memiliki prinsip hidup yang berbeda-beda, ada wajib pajak yang memiliki prinsip bahwa pajak lebih penting baginya, ada juga wajib pajak yang prinsip pajaknya tidak penting.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab menyediakan uang untuk pertahanan negara adalah tanggung jawab kita bersama.

5. Ada rasa cemas

ketika seseorang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik.

2.2.4. Kualitas Pelayanan Pajak

2.2.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Berikut ini merupakan pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli:

1. Menurut (Kotler, 2023) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.
2. Menurut (Manengal, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.
3. Menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari, 2019) kualitas pelayanan

adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

4. Menurut (Goesth dan Davis, 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan definisi menurut para ahli dapat di ambil bahwa Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh sistem akuntansi yang efektif dari fiskus pada kepatuhan wajib pajak dalam melunasi kewajiban pajak (Sarifah dkk,2020). Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.

Kualitas layanan adalah bagian dari komponen penting yang dipertimbangkan konsumen saat melaksanakan pembelian suatu Barang. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, mutu layanan adalah penilaian atau sikap keseluruhan yang berkaitan pada keunggulan suatu layanan. Pengertian ini berdasarkan pada 3 dasar konseptual utama, yakni, mutu layanan lebih sulit dinilai oleh konsumen dari pada mutu barang, persepsi pada mutu layanan ialah hasil perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja aktual layanan, *evaluation* mutu layanan tidak hanya

dilaksanakan berdasarkan hasil layanan tetapi juga termasuk evaluasi pada tahap penyampaian layanan. Layanan yang dapat menunjukkan mutu layanan yang sangat baik dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam (Sari Agustin et al., 2019).

2.2.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Heterogeneity (dalam Mukarom & Laksana, 2018, hlm. 68-69) Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan perlu diketahui kriteria, dimensi atau indikator yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan, kelima indikator kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibility*: yaitu penampilan, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*: yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya atau diandalkan.
3. *Responsiveness*: yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat.
4. *Empathy*: tepat untuk mengetahui dan memahami kebutuhan setiap pelanggan.
5. *Assurance*: yaitu pengetahuan dan keramahan personil serta kemampuan kepercayaan dan keyakinan personel.

2.3. Penelitian Terdahulu

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

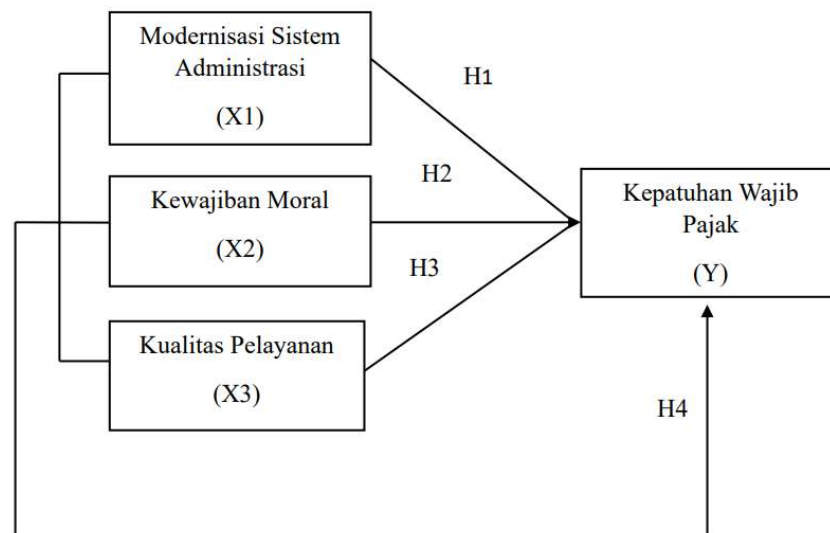
No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil
1	Virgiawati dkk, (2019)	“Pengaruh Pengetahuan wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap	Variabel X: Modernisasi Sistem Administrasi. Variabel Y:

		Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
2	Sari Agustin dkk, (2019)	“Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Batam”	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3	Efriyenty (2019)	“Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam”	Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor “
4	Setyobudi & Muchayatin, (2022)	“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Mengenai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2022 (Studi Empiris Wajib Pajak di Kabupaten Pati)	Variabel X: Modernisasi Sistem Administrasi & Kualitas Pelayanan
5	Shafrani (2019)	“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Cilacap “	Variabel X: Kualitas Pelayanan Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
6	Fauzi & Halimatusadiah, (2022)	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Moedernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor “	Variabel X: Moedernisasi Administrasi Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
7	Kurniawati & Susanto K, (2021)	“Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan “	Variabel X: Kewajiban Moral

			Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
--	--	--	---

2.4. Kerangka Pemikiran

Dengan berpedoman pada landasan teori, tujuan riset dan beberapa riset terdahulu, maka dapat disajikan kerangka penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah hipotesis yang berkaitan dengan problematika yang telah diuraikan dan belum dibuktikan kebenarannya melalui proses penelitian. Dengan mengacu pada kajian teoritis, kajian dan kerangka kerja sebelumnya, maka bisa diidentifikasi hipotesis sebagai berikut:

H1: Modernisasi Sistem Perpajakan memiliki pengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

- H2: Kewajiban Moral memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.
- H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.
- H4: Modernisasi Sistem Perpajakan, Kewajiban Moral & Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.