

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

a) Landasan Teori

1. Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana)

Menurut Mustikasri (2008), menjelaskan Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

1. Behavioral Beliefs (Keyakinan Perilaku)

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan dari seseorang individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu. Konsep ini didasarkan pada kemungkinan subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan suatu hasil.

2. Normative Beliefs (Keyakinan Normatif)

Normative Beliefs yaitu faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya. Atau keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut .

3. Control Beliefs (Kepercayaan Kontrol)

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power) Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan.

Theory of Planned of Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

Hubungan penelitian ini dengan Theory of Planned Behavior (TPB) untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang melakukan sesuatu, orang tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian orang yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

2. Kesadaran Pajak

a) Pengertian Kesadaran Pajak

Kesadaran masyarakat wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Indrawan (2014) kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara membayar pajak.

Menurut Arum & Zulaika (2012) kesadaran merupakan unsur

dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

b) Faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak

Adanya banyak hal yang menjadi penyebab mengapa tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih rendah (Suryarini dan Tarsis T, 2006:9-10) diantaranya adalah:

- 1) Sebab kultural dan historis. Misalnya, rakyat mengenal pajak pada masa penjajahan sebagai alat pemeras dan oleh sebab itu, rakyat benci terhadap pajak, dikarenakan pajak dirasakan sebagai beban yang memberatkan hidupnya, rakyat masih kurang mengerti dengan perpajakan.
- 2) Kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat. Pada umumnya, rakyat tidak mengetahui tentang informasi perpajakan, contohnya tentang perubahan UU atau kebijakan lain.
- 3) Adanya kebocoran pada penarikan pajak. Misalnya, uang yang

dibayarkan tidak sama dengan jumlah yang tertera di SPPT. Contoh lain adalah jumlah uang hasil penerimaan pajak yang disetorkan tidak sesuai atau kurang dari jumlah yang seharusnya disetor.

c) Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Muliari & Setiawan, 2011) ada beberapa indikator *kesadaran wajib pajak* yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan melaporkan pajak dengan benar

3. Kualitas Pelayanan

a) Pengertian Kualitas Pelayanan

Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh *Kotler & Keller* (2016, hlm. 143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang

memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Tentunya perwujudan pelayanan itu juga haruslah disajikan dengan sebaik mungkin yang erat kaitannya dengan penjaminan mutu atau baik-buruknya kualitas yang disajikan. Seperti yang diungkapkan oleh Abubakar (2018, hlm. 39) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Kualitas pelayanan ini juga merupakan salah satu komponen pemasaran yang sulit untuk ditiru oleh pesaing. Hal tersebut karena wujud nyatanya hanyalah dapat dirasakan oleh pelanggan, dan pelanggan yang telah merasakan kualitas pelayanan terbaik dari suatu perusahaan akan memiliki harapan khusus yang belum tentu disediakan oleh merek lain.

Selanjutnya, *Lewis dan Booms* (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang berarti kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai yang diharapkan pelanggan. Sedangkan Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

penyampiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

b) Faktor-Faktor yang Membengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat bermacam faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Terkait hal tersebut, menurut Kasmir (2017, hlm. 6-7)

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di adalah sebagai berikut.

1. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.

7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, layout gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

c) Indikator Kepuasan Pelayanan

Menurut Heterogeneity (dalam Mukarom & Laksana, 2018, hlm. 68-69) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria, dimensi, atau indikator yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, di mana lima indikator kualitas layanan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Tangibility, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi.
2. Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. Empathy, yaitu bentuk sikap dan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pelanggan.
5. Assurance, yaitu pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

b) Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak dalam Membayar Pajak

Kepatuhan membayar pajak harus tetap ditegakkan apabila ingin dipelihara oleh efektifitas pelayanan pemerintah. (Sapriadi, 2013) faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah:

- 1) Faktor Pendidikan wajib pajak, yang meliputi Pendidikan formal dan pengetahuan wajib pajak.
- 2) Faktor pendapatan wajib pajak, yang meliputi besarnya

pendapatan bersih wajib pajak dari pekerjaan pokok dan sampingannya, serta jumlah anggota keluarga yang masih harus dibiayai.

- 3) Faktor pelayanan aparatur pajak, pelayanan penyampaian informasi, pelayanan pembayaran, maupun pelayanan keberatan dan penyaranan.
- 4) Faktor penegakan hukum pajak, yang terdiri dari sanksi-sanksi, keadilan dalam penentuan jumlah pajak yang dipungut, pengawasan dan pemeriksaan.
- 5) Faktor sosialisasi, diantaranya pelaksanaan sosialisasi dan media sosialisasi.

c) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Cahyidi (2021) ada beberapa indikator kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai berikut:

- a. Memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
- b. Tidak pernah dikenakan sanksi administrasi karena tidak membayar pajak tepat waktu.
- c. Informasi lengkap tentang persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Bayar pajak tepat waktu.
- e. Memperhatikan batas waktu pembayaran pajak kendaraan

bermotor

b) Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Dari hasil pencarian dan tabulasi jurnal dihasilkan beberapa jurnal yang menjadi basis diuraikan pada tabel berikut ini

Tabel 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

No.	Nama	Judul Penelitian	Pendekatan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rizky Fitra Ramdani , Eva Faridah, Elis Badriah (2019)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kab. Ciamis.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor .
2.	Christian Eman Hormati , Cecilia Kewo, Nikolas F. Wuryaningrat (2021)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Samsat Tomohon	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kasadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikani terhadap kpatuhan wajlb pajak
3.	Hannes Hanvansen, Cherrya Dhia Wenny (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di	Kuantitatif	Hasil penelitian menemukan Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib pajak kendaraan

LANJUTAN TABEL 2.1

		Palembang		Bermotor.
4.	Nurlaela (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut.	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa wajib pajak kesadaran mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Rosalina Novitasari (2019)	Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotordi kantor Samsat Gianyar	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Kualitas pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
6.	Ni Putu Atik Widiastini, Ni Luh Supadmi (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pajak Kendaraan Bermotor di kota Denpasar	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
7.	Marni Sulistyowat, Tommy Ferdian Ronald, N Girsang (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

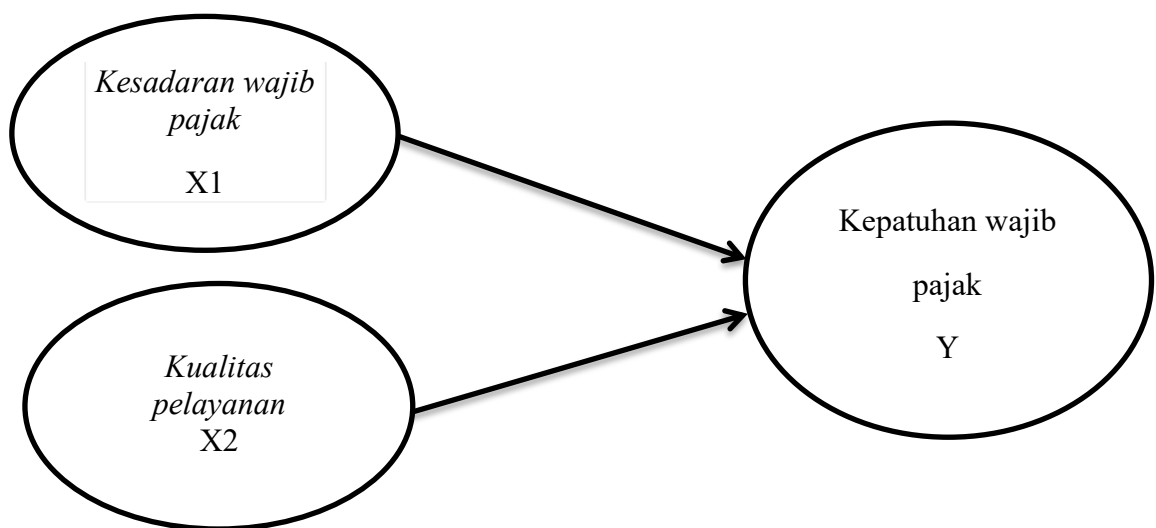
d) Kerangka Konseptual

a) Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian merupakan mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai factor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Kerangka piker menggambarkan pengaruh antara variable bebas terhadap variable terikat yaitu pengaruh variable X terhadap variable Y. variable bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable terikat.

Gambar 1

Skema Kerangka Konseptual



Keterangan:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
3. Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

C. Hipotesis

I. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, untuk membantu penyelenggaraan pembangunan Negara (behavioral beliefs).

Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs). Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tanpa adanya kesadaran dalam membayar pajak oleh wajib pajak maka akan mempengaruhi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak karena kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela (2017), menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosalina Novitasari (2019), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y)

II. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor harus diperhatikan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak terpenuhi sehingga kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor dapat meningkat. Menurut Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik.

Theory of Planned Behavior dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Dengan kondisi

tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, juga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Christian Eman Hormati, Cecilia Kewo, Nikolas F. Wuryaningrat (2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB, selain itu penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

H2 : kualitas pelayanan pajak (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y).

III. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3: Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Berpengaruh secara simultan (bersama-sama) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y)