

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Kepatuhan**

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan teori yang menggambarkan situasi yang terjadi ketika seseorang mematuhi arahan atau aturan yang diberikan (Rahmatika & Salim, (2021)). Kepatuhan pajak bertanggung jawab untuk menjalankan seluruh tanggungan perpajakan dan melakukan hak perpajakan kepada negara serta rakyat sebagai wajib pajak. Kepatuhan perpajakan diatur pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, yang bermaksud untuk meningkatkan kepastian, kepatuhan hukum, meningkatkan transparansi dalam administrasi perpajakan, serta meningkatkan kepatuhan perpajakan. Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk semakin mematuhi aturan yang berlaku, sesuai pada wajib pajak yang berupaya untuk menjalankan tanggung jawabnya yaitu membayar pajak sesuai batas yang ditentukan.

Hubungan antara teori kepatuhan dengan penelitian ini dimana kepatuhan dapat mendorong perilaku seseorang individu menjadi lebih patuh terhadap undang-undang yang berlaku dengan mempertimbangkan manfaat yang diperoleh, dimana seseorang yang melaksanakan kewajiban pajaknya sangat bermanfaat bagi negara dan wajib pajak juga akan menerima manfaatnya secara tidak langsung. Dalam situasi perpajakan yang menuntut partisipasi aktif pajak selama pelaksanaan perpajakan, wajib pajak harus menjaga tingkat kepatuhan yang tinggi, yaitu pemenuhan kewajiban perpajakan yang sebenarnya. Penegakan sukarela dari kewajiban pajak yaitu menjadi tulang punggung sistem penilaian mandiri dan

wajib pajak yang berkewajiban selama melakukan tanggung jawab pajak dan melaporkan pajaknya serta pembayaran pajak mereka secara tepat waktu.

Kerangka ini disajikan kepada wajib pajak individu, tergantung pada karakter wajib pajak dalam pelaksanaan serta pemenuhan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Pernyataan ini sesuai dengan teori kepatuhan, teori kepatuhan memungkinkan wajib pajak untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, seperti halnya pembayar pajak berupaya untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku. Kepatuhan memenuhi tanggung jawab perpajakannya secara sukarela dari wajib pajak yang berkewajiban untuk menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya, kemudian secara akurat, teratur dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya (Sista, 2019).

## **2.2 Tinjauan Pustaka**

### **2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Rahmatika & Salim, (2021) menjelaskan kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tanggung jawab perpajakan dalam pemenuhan dari wajib pajak dalam bentuk memberikan partisipasi terhadap pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dijalankan secara sukarela. Kepatuhan pajak menjadi pertimbangan penting karena sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self-assessment* yang memberikan wajib pajak kepercayaan penuh dalam perhitungan, pembayaran dan pelaporan tanggung jawabnya. Sarifah et al., (2020) menjelaskan bahwa seseorang dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh apabila wajib pajak tidak memiliki tunggakan, tidak pernah melanggar ketentuan peraturan, membayarkan pajaknya secara tepat waktu, dan memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak dapat memberi kemudahan pemerintahan daerah untuk melaksanakan berbagai kegiatan. Pemungutan penerimaan pajak harus dimaksimalkan sebaik-baiknya karena rata-rata wajib pajak di Indonesia malas dan tidak terlalu mementingkan untuk pembayaran pajak. Jadi, kesimpulannya kepatuhan merupakan motivasi seseorang selama berbuat maupun tidak berbuat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Masalah kepatuhan juga menjadi masalah yang penting bagi negara, hal ini disebabkan ketika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan dalam melakukan tindak penghindaran pajak, Oleh karena itu tujuan dari sistem ini adalah kepatuhan sukarela dari wajib pajak.

### **2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan sebuah itikad baik seseorang ketika menjalankan tanggung jawabnya dengan ikhlas dan sukarela. Hal tersebut berarti kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai sikap baik yang ada didalam diri wajib pajak untuk memahami manfaat dan fungsi pajak sebagai sumber utama suatu negara, dan bersedia melakukan tanggung jawab perpajakannya dengan ikhlas (Isnaini & Karim, 2021). Menurut Syah & Krisdiyawati, (2017) menyatakan kesadaran wajib pajak bisa diamati berdasarkan keinginan dan kesungguhan wajib pajak selama menjalankan tanggung jawabnya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Apabila tidak diimbangi antara jumlah kendaraan bermotor yang mengalami kenaikan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya, maka pada akhirnya dapat menyebabkan tunggakan serta sanksi semakin tinggi.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa terdapat dua jenis kesadaran yang membawa wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pertama, kesadaran bahwa negara akan sangat dirugikan oleh pajak apabila wajib pajak melakukan penundaan pajaknya, Kedua kesadaran bahwa pajak yaitu keikutsertaan warga negara untuk mendukung dan memajukan pembangunan negara. Dengan demikian keadaan mengetahui mengenai pajak perlu dipegang oleh wajib pajak agar memiliki rasa kesadaran sebagai wajib pajak yang patuh.

### **2.2.3 Pengetahuan Pajak**

Menurut Prayitna & Witono, (2022) pengetahuan pajak merupakan pengetahuan dasar wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar perpajakannya. Hal yang membuat wajib pajak tidak bersedia membayar pajaknya adalah pada saat wajib pajak tidak memiliki pengetahuan pajak. Dengan ini, melalui pengetahuan perpajakan yang ada didalam diri wajib pajak menyebabkan wajib pajak semakin sadar pentingnya membayar pajak serta manfaat yang didapat ketika membayar pajak. Setelah memahami dan mengetahui kewajiban menjadi wajib pajak, wajib pajak pasti akan menaati kewajiban perpajakannya. Sehingga pada akhirnya masyarakat akan memperoleh keuntungan dari pembayaran pajak tersebut.

Hal yang paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak adalah pengetahuan pajak karena apabila tidak mengetahui pengetahuan mengenai pajak maka akan sulit bagi wajib pajak untuk melakukan tanggung jawab perpajakannya (Djarmika et al., 2021). Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajaknya lebih banyak maka akan lebih patuh terhadap perpajakan karena mereka

mempertimbangkan pungutan pajak yang dijatuhkan pada mereka dengan denda yang akan dijatuhkan jika sudah dilanggar. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan pajak digunakan oleh wajib pajak untuk mengambil keputusan mengenai pajak dalam hak dan kewajiban didalam perpajakan.

#### **2.2.4 Sanksi Pajak**

Sanksi pajak adalah kewajiban dalam menentukan adanya norma perpajakan yang ditetapkan pada hukum perundang-undangan pajak yang harus dipatuhi, ditaati serta diikuti atau sanksi pajak bertanggung jawab sebagai cara untuk wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan (Sirait & Surtikanti, 2021). Sanksi pajak akan dijatuhkan untuk wajib pajak yang melakukan keterlambatan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Apabila saat terjadi Razia dan wajib pajak belum membayar pajak sesuai waktunya maka akan diwajibkan untuk membayar biaya keterlambatan tersebut langsung di lokasi razia. Jika tidak, wajib pajak akan diminta untuk menyerahkan pernyataan bahwa wajib pajak akan menyelesaikan kewajiban pajak dalam waktu tiga hari. Namun, jika wajib pajak tidak datang ke kantor Samsat dalam waktu 3 hari dan membayar pajak, nomor kendaraan wajib pajak akan diblokir dan STNK otomatis batal. Artinya, kendaraan tersebut tidak memiliki sertifikat yang sah atau kendaraan tersebut tidak benar.

Menurut Prayitna & Witono (2022) sanksi pajak adalah hukum peraturan perpajakan yang dilakukan agar wajib pajak dapat mematuhi serta menaati hukum yang berlaku. Dengan adanya sanksi pajak mengakibatkan wajib pajak lebih taat akan membayar pajaknya. Sanksi dilakukan sebagai pencegah seseorang melanggar suatu undang-undang yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dapat

disimpulkan bahwa sanksi pajak adalah tindakan berbentuk hukuman terhadap seseorang yang pernah melanggar suatu undang-undang yang sudah ditetapkan.

### **2.2.5 Pelayanan Fiskus**

Menurut Rianty & Syahputepa, (2020) Pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai suatu cara untuk mendukung, mengelola, ataupun mempersiapkan siapa petugas pajak, dalam hal kebutuhan setiap wajib pajak. Pelayanan fiskus yang dijalankan bersama petugas pelayanan pajak untuk rakyat harus memberikan kesan yang baik dan ramah agar membuat kesan yang baik di mata masyarakat. Masyarakat yang merasakan kepuasan dalam layanan yang diberikan petugas akan merasa dirinya dihargai sesuai pada apa yang dikeluarkan dalam membayar kewajibannya (Kusumawati & Rachman, 2021). Bukti langsung (*tangible*), keandalan, daya tangkap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan sebagai acuan.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan untuk konsumen serta selalu memberi etika yang perlu diterapkan. Untuk memastikan bahwa wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam membayar pajaknya, pelayanan fiskus bagi wajib pajak adalah cara untuk membantu mereka dengan sebaik mungkin (Attamimi & Asalam, 2021). Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus merupakan serangkaian kegiatan yang perlu dilakukan dalam memberikan sebuah pelayanan bagi konsumen dalam proses membayar pajak.

### 2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian sebelumnya ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian, yang mampu memperkuat teori yang dipakai dalam meneliti penelitian yang dilakukan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, sub bab ini menjelaskan tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

No	Judul dan Peneliti	Variabel X	Hasil
1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar (Sista, 2019)	X1: Kesadaran wajib pajak X2: Kualitas pelayanan pajak X3: Sanksi pajak	Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak  Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Sarifah et al., 2020)	X1: Kesadaran wajib pajak X2: Kualitas pelayanan	Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
3.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan	X1; Kesadaran wajib pajak X2: Pelayanan	Kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak,

	Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Rianty & Syahputepa, 2020)	fiskus X3: Sanksi perpajakan	Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan
4.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Mendrova, 2020)	X1: kesadaran wajib pajak X2: pelayanan fiskus X3: Sanksi administrasi	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Tomohon (Hormati et al., 2021)	X1: Kesadaran wajib pajak X2: Kualitas pelayanan	Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak  Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
6.	Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib	X1: Pengetahuan pajak	Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

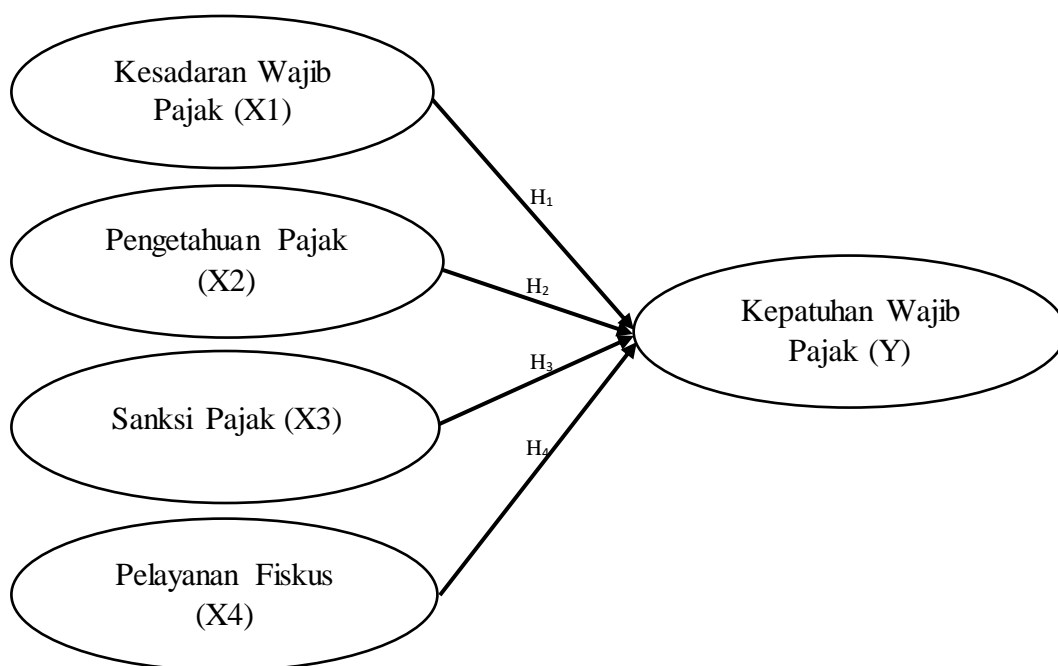


	Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kelurahan Bekasi Jaya (Djarmika et al., 2021)		
7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Attamimi & Asalam, 2021)	X1: Kualitas Pelayanan X2: Pengetahuan Pajak X3: Sanksi Pajak	Kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak  Sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak
8.	Analisis Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jeparo (Rahmatika & Salim, 2021)	X1: Sanksi pajak X2: Pelayanan pajak	Sanksi pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib
9.	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak	X1: Pengetahuan pajak X2: Kesadaran wajib pajak	Pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

	Kendaraan Bermotor Dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Nahari & Rosita, 2022)	X3: Sanksi pajak	Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
10.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Palembang Dengan Sanksi Pajak Sebagai Intervening (Hanvansen & Wenny, 2022)	X1; Kesadaran Wajib pajak X2; Sanksi pajak	Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak  Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### 2.4 Alur Pemikiran

Alur penelitian didefinisikan sebagai bentuk kerangka yang dipakai sebagai pendekatan pada saat memecahkan masalah. Kerangka pemikiran ini memperlihatkan pengaruh variabel bebasnya kepada variabel terikat. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus merupakan variabel independen pada penelitian ini. Variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Alur pemikiran selama penelitian ini dapat diamati dari gambar 2.1



**Gambar 2. 1 Alur Pemikiran**

## 2.5 Perumusan Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan dan kemudian dikaitkan melalui teori-teori yang ada maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

### 2.5.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai perasaan yang terdapat dan tertanam pada diri wajib pajak yang berkewajiban untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan. Kepatuhan wajib pajak mempunyai keterkaitan erat dengan kesadaran wajib pajak, terbukti dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran serta pelaksanaan kewajiban perpajakannya untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Ada juga hubungan antara teori kepatuhan dengan kesadaran wajib pajak yaitu semakin besar pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan selama meningkatkan kepatuhan maka wajib pajak harus memiliki kesadaran yang semakin besar.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Sarifah et al., (2020) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak yang dimilikinya makin banyak, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perihal ini mengungkapkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramdani et al., (2019) yang menunjukkan bahwa tanpa adanya kesadaran dalam membayar pajak oleh wajib pajak, maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya, hasil ini menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Jadi hipotesis yang disajikan seperti berikut :

**H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **2.5.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tingkat wawasan seorang individu terkait peraturan perundangan dan prosedur sektor pajak dikatakan sebagai pengetahuan perpajakan (Wardani & Rumiya, 2017). Pada saat membayar pajak kendaraan bermotor wajib pajak akan lebih tepat waktu untuk membayar kewajibannya apabila wajib pajak memiliki pengetahuan mengenai pajaknya lebih banyak. Oleh karena itu, pengetahuan pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Djatmika et al., (2021) membuktikan bahwa lebih banyak pengetahuan tentang pajak ketika membayar pajak kendaraan bermotor akan menyebabkan banyaknya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan melalui adanya pengetahuan mengenai pajak dapat memengaruhi kepatuhan. Begitu pula dengan penelitian (Cong & Agoes, 2019)

yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak pasti akan melakukan serta melaksanakan tanggung jawab perpajakannya apabila mereka sudah mengetahui tanggung jawab menjadi seorang wajib pajak, maka hipotesis yang disajikan sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

### **2.5.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi pajak adalah salah satu alat pemerintahan untuk mencegah wajib pajak agar tidak melanggar hukum perpajakan dan undang-undang yang berlaku. Apabila wajib pajak menyadari beratnya sanksi perpajakan karena tidak mematuhi peraturan maka sanksi pajak dapat merugikan diri sendiri sehingga wajib pajak semakin akomodatif dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Pengaruh positif sanksi perpajakan menunjukkan bahwa masyarakat yang takut akan sanksi pajak yang dijatuhkan membuat masyarakat sadar dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya serta pada akhirnya membuat kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sista, (2019) menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini terjadi karena wajib pajak telah menyadari bahwa sanksi pajak sebagai sanksi yang dijatuhkan untuk seseorang yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar, oleh karena itu wajib pajak yang ingin menghindari hukuman wajib pajak harus melakukan kewajibannya. Begitu pula dengan penelitian Cong & Agoes, (2019) yang menjelaskan bahwa sanksi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka hipotesis disajikan sebagai berikut:

**H3: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2.5.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rianty & Syahputepa, (2020) pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, ataupun menyediakan seluruh kebutuhan seseorang wajib pajak. Penelitian ini menentukan apabila tingkat kepatuhan wajib pajak ingin meningkat maka layanan yang disampaikan oleh fiskus harus semakin baik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa meningkatnya kepatuhan wajib pajak disebabkan atas kualitas pelayanan yang layak untuk wajib pajak dalam memenuhi kewajiban sebagai pembayar pajak.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Mendrova, (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan penelitian Ramdani et al., (2019) menjelaskan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka hipotesis disajikan sebagai berikut:

**H4: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**