

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang penggunaan dasar teori sebagai pokok sasaran dalam pembahasan landasan teoritis. Landasan teoritis membahas mengenai beberapa konsep atau teori yang relevan untuk mendukung pembahasan dan analisis penelitian. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, maka pelaksanaan penelitian ini memiliki keterkaitan yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti.

Dalam landasan teori dan penelitian terdahulu tersebut, peneliti akan mengutarakan kerangka pemikiran dengan adanya pola pikir yang menunjukkan hubungan variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran berisi pemetaan kerangka teoritis yang diambil dari beberapa konsep atau teori penelitian terdahulu berupa skema, uraian singkat dan kerangka pemikiran yang berisi hipotesis penelitian.

A. Landasan Teoritis

1. Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Pertama kali teori atribusi diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dan teori penelitian ini mengalami perkembangan yang dilanjutkan oleh Harold Kelley tahun 1972. Dalam definisi teori atribusi merupakan salah satu proses terbentuknya tanggapan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau individual. Adanya teori atribusi dalam penelitian memberikan pandangan terhadap kecenderungan sifat ingin tahu manusia dalam berbagai hal yang ada, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain (Nugraheni, 2015).

Dalam kepatuhan wajib pajak hal ini berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak. Tanggapan seseorang untuk membuat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penilaian terhadap orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang yang terkait. Penjelasan dari teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

2. Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*)

Teori penelitian ini dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen (1980). Dalam definisi teori tindakan beralasan menurut Jogiyanto (2007) dalam (Purnamasari et al., 2018) merupakan suatu teori yang menjelaskan minat seseorang dalam melakukan suatu perilaku. *Theory of Reasoned Action* ini sangat memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, karena dalam menentukan perilaku kepatuhan yang ada dalam diri seseorang mempengaruhi kewajiban perpajakannya berdasarkan sifat rasional dan adanya pengaruh lingkungan yang berhubungan melalui pembentukan norma subjektif terhadap suatu keputusan perilaku wajib pajak (Imelda et al., 2014)

3. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap uang pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Penggunaannya untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Penggunaan pada uang pajak disalurkan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk mendanai pembangunan di pusat dan daerah, seperti membangun fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan, dan kegiatan produktif lain. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pajak merupakan komponen penting bagi pembangunan negara. Pajak digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik. Pajak dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang. Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, yaitu "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

b. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Berikut adalah Fungsi - Fungsi Pajak :

(1) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pemerintah mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

(2) Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan



mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

(3) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

(4) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak

c. Wajib Pajak

Wajib pajak adalah setiap orang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Karena disebut sebagai wajib pajak, seseorang memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Hak dan kewajiban inilah yang dilindungi oleh pemerintah melalui undang-undang.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kewajiban wajib pajak antara lain seperti memiliki NPWP, membayar, memotong, dan melaporkan pajak, kooperatif pada saat mengikuti pemeriksaan pajak, dan lain sebagainya.

Sedangkan hak wajib pajak di antaranya hak atas kelebihan pembayaran pajak, hak untuk dijaga kerahasiaan identitasnya, hak untuk mengangsur dan menunda pembayaran dengan melaporkan alasannya serta hak untuk dibebaskan dari kewajiban perpajakan.

d. Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak adalah wewenang pemerintah yang diatur melalui perundang-undangan. Pemerintah kemudian akan mengeluarkan kembali untuk kepentingan masyarakat melalui kas negara. Pemungutan pajak merupakan kegiatan memungut sejumlah pajak yang terutang atas suatu transaksi. Pemungutan pajak akan menambah besarnya jumlah pembayaran atas perolehan barang. Namun demikian, ada juga pemungutan yang dilakukan oleh pihak pembayar dengan mekanisme yang sama dengan pemotongan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mardiasmo (2016:20) dalam (Edy et al., 2017) menjelaskan bahwa, "Sistem pemungutan pajak dikategorikan dalam 3 bagian, yaitu :

1. Official Assesment System

Merupakan sistem pemungutan pajak yang mengacu pada penentuan besarnya pajak terutang pada Wajib Pajak dalam pelaksanaan wewenang pemerintah (fiskus). Wewenang ini bersifat pasif yang menandakan utang pajak muncul dari adanya surat ketetapan pajak oleh fiskus.



2. *Self Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang mengacu pada penentuan besarnya pajak terutang yang ditentukan sendiri oleh Wajib Pajak dalam pelaksanaan wewangnya. Dalam hal ini, wewenang yang diberikan bersifat aktif yang berarti Wajib Pajak menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya sementara fiskus hanya mengawasi pelaksanaan tersebut.

3. *With Holding Tax System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang mengacu pada penentuan besarnya pajak terutang yang wewangnya diberikan pada pihak ketiga. Dalam wewenang tersebut, pihak ketiga merupakan pihak selain fiskus dan Wajib Pajak yang bersangkutan.

e. SAMSAT Keliling

Samsat keliling merupakan salah satu sarana dari Badan Penerimaan Pajak Daerah (BAPENDA) untuk memberikan kemudahan dalam pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan, pembiayaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan mobil yang dilaksanakan dari satu tempat ke tempat lainnya. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan pada PKB memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan pendapatan asli suatu daerah yang diikuti dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



f. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lukman (2013) dalam (Ardiani et al., 2016) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan pelayanan untuk masyarakat dalam melakukan penyelenggaraan negara terhadap pemenuhan suatu kebutuhan Wajib Pajak berdasarkan pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam penelitian Rezha (2013) dijelaskan bahwa, “Kualitas pelayanan adalah suatu perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang akan diterima terhadap ekspektasi pelayanan yang ingin diterima”. Hal ini sangat berguna untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

g. Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak yang telah diterapkan kepada wajib pajak merupakan suatu prosedur dalam bentuk bantuan kepada wajib pajak dengan mekanisme tertentu yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diamati dari sikap sensitibilitas dan hubungan *interpersonal* agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan dalam kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang dan kelompok pelayanan jasa. Sarana pelayanan pajak pada SAMSAT keliling dikategorikan dalam kelompok pelayanan jasa, karena pelayanan pajak yang dikendalikan oleh pemerintah tidak berorientasi pada hasil keuntungan semata melainkan pembiayaan terhadap negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang berlaku (Fitranti et al., (2014).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



h. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian Ilhamsyah, dkk (2016) bahwa, “Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu situasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku”. Indikator kepatuhan pajak yang dapat diterapkan oleh wajib pajak sebagai berikut:

- (1) Wajib pajak memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku.
- (2) Wajib pajak membayar pajak tepat waktu.
- (3) Wajib pajak memenuhi rangkaian persyaratan dalam membayar pajak.
- (4) Wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengemukakan bahwa jenis-jenis kepatuhan wajib pajak yaitu:

- (1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana undang-undang perpajakan digunakan sebagai aturan formal yang harus dipatuhi oleh wajib pajak.
- (2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

i. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah hasil dari sebab dan akibat yang dapat menghasilkan perubahan sikap dan tata cara perilaku seorang wajib pajak dalam kelompok wajib pajak dengan memantapkan ilmu pola pikir manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih, 2011). Menurut penelitian Febriyani Kusmuriyanto (2015), pengetahuan perpajakan merupakan alat



pengukur wawasan ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang sudah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas negara.

j. Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi merupakan tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar suatu peraturan dan dapat mengakibatkan efek jera bagi yang melanggarnya. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap negara seperti denda, bunga dan kenaikan. Perbedaan antara denda, bunga dan kenaikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (1) Sanksi pajak berupa denda ditujukan kepada pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan dengan ukuran tarif sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku.
- (2) Sanksi bunga ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait kewajiban membayar pajak. Besarannya sudah ditentukan per bulan.
- (3) Sanksi kenaikan ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran kewajiban perpajakannya berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar.

Selain membayar pajak, kewajiban dari wajib pajak yang lain adalah melapor. Wajib pajak dapat mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak. Seringkali terdapat kesalahan saat menghitung pajak dan mengisi SPT. Jika terjadi kesalahan, wajib pajak dapat membetulkan lagi SPT yang dilaporkan dengan cara memberi pernyataan tertulis dengan syarat



belum dilakukan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pihak penyidikan tidak akan mengambil tindakan jika wajib pajak melaporkan kesalahan tersebut.

Jika wajib pajak terbukti melakukan manipulasi secara sengaja yang menyebabkan pemasukan negara merugi maka akan mendapat hukuman penjara sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan dan sebanyak-banyaknya 6 (enam) tahun dan denda sedikitnya 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang kurang dibayar dan setinggi-tingginya 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang kurang dibayar.

Selain itu terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana yang sudah diatur dalam undang-undang. Dengan sanksi yang merugikan wajib pajak, diharapkan dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih tertib.

B. Penelitian terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan memudahkan dalam melakukan penelitian. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu yang digunakan penulis :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis, Judul (tahun)	Hasil Penelitian	Variabel
1.	Putri Isnaini dan Abdul Karim, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa) (2021)	Jurnal berikut mengacu pada analisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gowa. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan upaya peningkatan kepatuhan perpajakan terutama variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan di wilayah penelitian. Variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Independen: Kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan
2.	Mutia, Nunung, dan Irdaus Hamta,	Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan sebuah informasi terkait penerapan SAMSAT	Dependen : Kepatuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber. Hak Cipta Dilindungi</p>	<p>Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner dan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam (2020)</p>	<p>keliling, SAMSAT Corner dan Drive Thru yang menerapkan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Variabel SAMSAT keliling mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara, variabel SAMSAT corner dan <i>drive thru</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Sedangkan SAMSAT keliling, SAMSAT corner dan <i>drive thru</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batam.</p>	<p>pembayaran pajak Independen: SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner, dan Drive Thru</p>
<p>3. Undang-Undang</p>	<p>Ni Putu Atik Widiastini dan Ni Luh Supadmi, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (2020)</p>	<p>Jurnal dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. Variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Denpasar.</p>	<p>Dependen: Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Independen: Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan</p>
<p>4. Hak Cipta Dilindungi</p>	<p>Anis Syamsu Rizal, Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor dan Sistem SAMSAT Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (2019)</p>	<p>Jurnal penelitian ini memfokuskan penelitian pada analisis pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem SAMSAT <i>drive thru</i> terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Utara. Variabel pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sistem SAMSAT <i>drive thru</i> memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Sementara variabel sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.</p>	<p>Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor Independen : Pengetahuan Wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sistem SAMSAT <i>drive thru</i> dan sanksi perpajakan</p>
<p>5. Hak Cipta Dilindungi</p>	<p>Efriyenti, Dian, Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<p>Dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa masyarakat Kota Batam haru patuh wajib pajak kendaraan bermotor agar tidak terkena sanksi. Pada variabel sanksi perpajakan dan pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>	<p>Dependen : Membayar pajak pada kendaraan bermotor Independen: Sanksi perpajakan dan pemahaman terhadap</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam (2019)	Sedangkan sanksi perpajakan, dan pemahaman wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.	wajib pajak
1. Diarahkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	6. I Made Hongki Dwiipayana, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi dan I Nyoman Putra Yasa, Pengaruh Program SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar) (2017)	Jurnal pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program SAMSAT corner, SAMSAT keliling dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Denpasar. Variabel program SAMSAT corner, SAMSAT keliling dan kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Dependen : Kepatuhan wajib pajak Independen : Program SAMSAT corner, SAMSAT keliling dan Kepuasan wajib pajak
	7. Ihamsyah, Randi, Maria G W Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara, Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang) (2016)	Variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Malang. Pada variabel pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.	Dependen: Kepatuhan pada wajib pajak Independen: Pemahaman, pengetahuan pada wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.
	8. Susmita, Putu Rara, and Ni Luh Supadmi, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan	Pada variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sedangkan biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak dan penerapan e-filling	Dependen: Kepatuhan wajib pajak Independen: Kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak

- a. Penguji hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak (2016)	memiliki pengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak.	dan penerapan E-filling
9.	Caroko, Bayu, Heru Susilo, dan ZA Zahro, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (2015)	Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan kepercayaan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak. Sedangkan variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak memiliki pengaruh positif.	Dependen: Motivasi wajib pajak Independen: Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak
10.	Ummah, Muslikhatul, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang (2015)	Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan sebuah informasi pentingnya kesadaran membayar wajib pajak, dan pentingnya mengetahui mengenai pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang. Variabel penelitian kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang. Variabel pada sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang. Sementara variabel penelitian pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang dan variabel pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang.	Dependen: Kepatuhan wajib pajak Independen : Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus
11.	Printaningrum, Siti Senorita, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dan Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Motivasi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (2006)	Pada variabel kualitas pelayanan pajak, kemampuan petugas pelayanan dan ketersediaan saran dan prasarana pada kantor SAMSAT memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan prima yang diberikan yang ditinjau dari prosedur pelayanan yang mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan prima ditinjau dari kemampuan petugas pelayanan pada kantor SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dari variabel ketersediaan sarana dan prasarana pada	Dependen : Kepuasan pada wajib pajak dan motivasi kepatuhan wajib pajak Independen : Kualitas pelayanan pajak pada kendaraan bermotor dan kepuasan wajib pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.	<p>© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	SAMSAT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan petugas pada SAMSAT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.	
---	--	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kepuasan pelayanan memiliki hubungan yang relevan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan, Wajib Pajak selaku pemohon dapat bertindak secara sukarela meluangkan waktunya untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Jika dilihat dari teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*), maka teori ini sangat cocok untuk membahas minat seorang Wajib Pajak dalam penentuan perilaku yang akan dilakukan baik dari kesadaran Wajib Pajak itu sendiri maupun dari lingkungan luar Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka bisa dikatakan bahwa



kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Dwipayana et al., (2017) dan Siamena et al (2017) dapat membuktikan bahwa kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak merupakan ilmu yang berisi informasi perpajakan dan diberikan untuk membekali pengetahuan Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya sebagai warga negara yang taat pajak. Keterikatan yang terjadi antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif. Hal ini sesuai dengan teori atribusi (*attribution theory*) yang membahas terbentuknya anggapan dalam segi pengamatan perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau individual. Dengan adanya pengetahuan pajak, maka terbentuk suatu proses persepsi pada setiap Wajib Pajak yang dapat mendukung perilaku dalam pemenuhan perpajakannya untuk selanjutnya. Penelitian yang mendukung teori tersebut adalah Indrawan, Rizki (2018) membuktikan bahwa pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh sanksi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi administrasi turut mengambil peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Peranan sanksi perpajakan membuat suatu ketegasan untuk wajib pajak yang memiliki sifat memaksa untuk taat dalam mematuhi kewajiban perpajakannya menyebabkan wajib pajak akan enggan untuk membayar lebih dari yang seharusnya dibayarkan. Adanya penerapan sistem jatuh tempo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

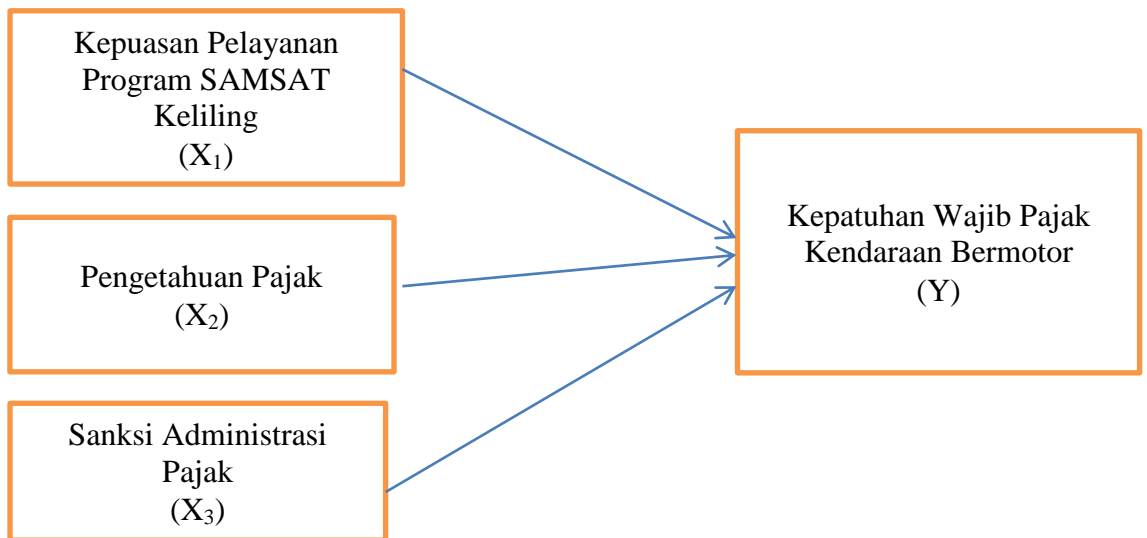
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pembayaran akan membatasi Wajib Pajak, hal ini dapat menciptakan keteraturan terhadap peraturan pemerintah yang sistem pemerintahannya terus berjalan dalam mengelola pembangunan negara. Pengaruh sanksi administrasi pajak mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang mendukung keterikatan hubungan tersebut adalah Dwipayana et al., (2017) dan Siamena et al (2017) membuktikan bahwa, sanksi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Data olahan pribadi

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, maka penelitian ini menetapkan hipotesis sebagai berikut:

Ha1 : Kepuasan pelayanan program SAMSAT keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Ha2 : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Ⓒ kendaraan bermotor.

Ha3 : Sanksi administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor.

Ⓒ **Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.