

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of planned behavior merupakan perkembangan lanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TRA merupakan teori yang berhubungan dengan perilaku sukarela. Pada tahun 1988 Ajzen dan Fishbein menyadari bahwasanya perilaku seseorang muncul tidak hanya berkaitan dengan perilaku sukarela dan terkendali saja, sehinggaterjadi penambahan faktor indikator perilaku yaitu kepercayaan dan persepsi individu terhadap kontrol perilaku. Individu dapat melakukan suatu perilaku karena individu tersebut memiliki kemampuan untuk melakukannya. Penambahan indikator ini bernama TPB yang disebut juga dengan teori tindakan beralasan (Jogiyanto, 2007).

TPB dipergunakan untuk menganalisis niat seseorang, bersedia atau tidaknyadalam melakukan suatu perilaku. Niat berperilaku seseorang memiliki tiga indikator penentu (Fishbein, 1975) yaitu :

- a) *behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku), yaitu pembentukan sikap individu didorong oleh keyakinan individu terhadap perilaku tersebut.
- b) *nomative beliefs* (keyakinan norma), yaitu pembentukan sikap individu didorong oleh persepsi harapan orang lain atas dirinya atau dorongan dari pendapat orang terdekat yang memiliki pengaruh terhadap individu

tersebut dalam mempertimbangkan dilakukan atau tidaknya perilaku tersebut.

- c) *Control beliefs* (kontrol perilaku), yaitu keyakinan mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat atau mendorong individu untuk menampilkan perilaku serta persepsi individu tersebut mengenai seberapa kokoh hal-hal tersebut dalam mendukung dan menghambat perilaku tersebut yang dipergunakan individu dalam bertindak.

TPB memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yang relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum seseorang berniat untuk melakukan sesuatu, maka orang tersebut sudah memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut, sehingga yang bersangkutan dapat memilih untuk melakukannya atau tidak melakukannya. Pengetahuan Wajib pajak mengenai perpajakan terutama berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor berhubungan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control beliefs*) terhadap kesadaran Wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak terutama pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan terutama pengetahuan mengenai pajak kendaraan bermotor, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Wajib pajak yang sadar pajak memiliki keyakinan

untuk membayar pajak karena pajak yang dibayarkan dapat berguna untuk membantu Pemerintah dalam melakukan pembangunan negara.

Kesadaran Wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat muncul karena niat berperilaku yaitu *behavioral beliefs*. Kemudian, apabila Wajib pajak sudah memiliki kesadaran yang tinggi untuk membayar pajak maka Wajib pajak akan memiliki kemauan untuk membayar pajak secara tepat waktu. Kemauan membayar pajak pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari adanya minat berperilaku (*behavioral intention*) terhadap perilaku (*behavior*).

Niat seseorang untuk melakukan sesuatu berkaitan dengan perilaku seseorang tersebut untuk bersedia atau tidak melakukannya. Faktor berikutnya sebagai penentu munculnya TPB yaitu *normative beliefs*. Pembentukan sikap seseorang untuk melakukan sesuatu berasal dari orang lain yang memiliki pengaruh terhadap orang tersebut dalam mempertimbangkan atau tidak mempertimbangkan perilaku tersebut. Hal tersebut relevan dengan pelayanan petugas UPTB dan penghapusan sanksi pajak.

Pelayanan petugas yang baik dan dapat memuaskan Wajib pajak dapat mempengaruhi dan memotivasi Wajib pajak untuk berperilaku taat pajak (*normative beliefs*). Adanya program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor, Wajib pajak yang awalnya tidak melaksanakan kewajibannya dengan benar akan bersedia untuk membayar pajak. Wajib pajak tidak akan dikenakan sanksi atau denda karena tidak membayar pajak. Adanya program penghapusan

sanksi pajak juga dapat mempengaruhi Wajib pajak untuk berperilaku taat pajak (*normative beliefs*).

2.1.2 Definisi Pajak

Pemerintah melakukan suatu usaha untuk memungut dana dari masyarakat, dana yang dipungut tersebut akan dipergunakan untuk segala sesuatu yang diperlukan oleh negara dengan prioritas utama adalah kemakmuran rakyatnya, dan bersifat memaksa serta terikat pada Undang-Undang 1945 merupakan definisi dari pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, definisi pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Unsur-unsur pajak (Mardiasmo, 2011):

1. Rakyat wajib melakukan iuran untuk kas negara : negara memiliki hak untuk memungut pajak.
2. Berdasarkan undang-undang : undang-undang harus dijadikan aturan dalam melakukan pelaksanaan pajak.
3. Pajak yang dibayar oleh rakyat akan dirasakan manfaatnya dari fasilitas-fasilitas umum yang dibangun Pemerintah secara tidak langsung. Seperti : jembatan,jalan tol.
4. Dipergunakan negara untuk membiayai rumah tangganya yang memiliki manfaat bagi rakyat.

2.1.2.1 Fungsi Pajak

Fungsi pajak (Resmi, 2017):

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pemerintah menggunakan sumber penerimaan negara salah satunya dari pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang memiliki manfaat untuk negara dan berpengaruh terhadap masyarakat, karena hal tersebut Pemerintah rutin untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara. Jenis pajak yang dipungut pemerintah yaitu pajak penghasilan (PPh), pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. Fungsi *Regularend* (pengatur)

Mengatur kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan-tujuan yang diluar bidang keuangan maka diperlukan suatu alat, alat tersebut yang dinamakan dengan pajak.

2.1.2.2 Pengelompokkan Pajak

Pengelompokkan pajak(Resmi, 2017) :

1. Pengelompokkan Pajak Sesuai Golongan

a) Pajak Langsung

Pajak dibayar,ditanggung dan dibebankan sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak ketiga.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Tak Langsung

Pembayaran pajak yang dapat dipindahtanggankan kepada pihak ketiga. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Berdasarkan Sifat

a) Pajak Subjektif

Wajib pajak dikenakan pajak dengan memperhatikan keadaan pribadi Wajib. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Objektif

Penaan pajak tidak memperhatikan keadaan pribadi Wajib pajak tetapi dari pajak yang Wajib pajak terutang. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

3. Berdasarkan Pemungutan dan Pengelolaannya

a) Pajak Pusat

Pemerintah Pusat memungut langsung pajaknya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negaranya. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

b) Pajak Daerah

Pemerintah Daerah memungut langsung pajaknya dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerahnya.

Contoh:

Pajak Provinsi:

- a. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- b. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas air
- c. Pajak rokok
- d. Bea balik nama kendaraan bermotor
- e. Pajak permukaan air

Pajak Kota atau Kabupaten:

- a. Pajak penerangan jalan
- b. Pajak reklame
- c. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan
- d. Pajak hiburan
- e. Pajak restoran
- f. Pajak parkir
- g. Pajak Hotel
- h. Pajak bumi bangunan perdesaan perkotaan
- i. Pajak air tanah
- j. Pajak mineral bukan logam dan batuan
- k. Pajak bumi bangunan perdesaan perkotaan
- l. Pajak sarang burung walet

2.1.3 Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah adalah “Kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan

yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Resmi (2017) pajak adalah ”kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

“Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung secara seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah” (Mardiasmo, 2011). Sistem pemungutan pajak terbagi menjadi (Resmi, 2017) :

a. *Official Assessment System*

Aparatur perpajakan memiliki kewenangan sepenuhnya untuk melakukan perhitungan dan pemungutan pajak yang terutang oleh Wajib pajak setiap tahunnya dan berpedoman pada Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

b. *Self Assessment System*

Memungut dan menghitung jumlah pajak terutang setiap tahun merupakan wewenang Wajib pajak sendiri asalkan berpedoman sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah “Semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.” Pengertian pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan oleh pemilik atau Wajib pajak yang memiliki kendaraan pribadi baik roda dua maupun roda empat.

Menurut Pasal 4 ayat (1) Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah yaitu: Subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah orang pribadi, badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI, dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam kepemilikan atau dokumen sah termasuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

Penguasaan adalah penggunaan dan/atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti pengesahan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku. Yang bertanggungjawab terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah: 1. Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya. 2. Orang atau badan

yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor. 3. Ahli waris yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan surat wasiat atau yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atas putusan pengadilan.

Menurut Pasal 3 ayat (1) sampai dengan ayat (3) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah: Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu kepemilikan kendaraan bermotor sedangkan subjeknya adalah orang atau instansi yang memiliki kendaraan bermotor tersebut.

1. Wajib pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah: Wajib pajak baik perorangan maupun badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggungjawab terhadap pelunasan

2. Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah: Masa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak terhitung sejak tanggal pendaftaran. Pajak Kendaraan Bermotor yang karena suatu hal dan hal lain masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, masa dapat dilakukan restitusi.

3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

- a. Wajib pajak yang pertama memiliki kendaraan bermotor akan dikenakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terendah 1% dan tertinggi 2%.
- b. Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor lebih dari satu akan dikenakan tarif pajak progresif terendah 2% dan tertinggi 10%.
- c. Pajak kendaraan bermotor yang dipergunakan untuk keperluan umum atau dimiliki pemerintah dikenakan tarif terendah 0,5% dan tertinggi 1%.
- d. Pajak kendaraan bermotor untuk alat-alat berat dan alat-alat besar dikenakan tarif terendah 0,1% dan tertinggi 0,2%.

4. Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sesuai rumus berikut ini:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

2.1.5 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak yaitu Wajib pajak telah mengerti dan memahami tentang hak dan kewajibannya untuk berkontribusi kepada negara melalui pembayaran pajak serta mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak yang dimana jika tidak dilakukan akan dikenakan sanksi perpajakan. Wajib pajak kendaraan bermotor memiliki hak dan kewajiban sebagaimana sama dengan Wajib pajak secara umum, Hak Wajib pajak kendaraan bermotor adalah Wajib pajak memiliki hak untuk kerahasiaan maksudnya, Wajib pajak berhak untuk mendapatkan perlindungan kerahasiaan atas segala sesuatu yang berkaitan dengan dokumen atau rahasia Wajib pajak, kemudian Wajib pajak memiliki hak untuk melakukan penundaan pembayaran pajaknya oleh karena itu untuk melakukan pembayaran PKB biasanya terdapat jarak waktu selama satu tahun untuk melunasi PKB tersebut dan jika lewat dari batas waktu yang telah ditentukan akan dikenakan denda pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak berhak untuk mendapatkan pengembalian kelebihan pembayaran PKB akan tetapi restitusi atas pajak yang sudah dibayar tersebut juga dapat digunakan Wajib pajak untuk porsi pajak yang belum di lalui (Boediono, 2003). Kewajiban Wajib pajak kendaran bermotor adalah membayar PKBnya sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dengan kepemilikan kendaran bermotor Wajib pajak Orang Pribadi yang memiliki kendaraan lebih dari dua dikenakan tarif progresif yang dimana untuk kendaraan kedua dikenakan tarif progresif 2%, untuk kepemilikan kendaraan ketiga dikenakan tarif progresif 2,25% dan untuk

kepemilikan kendaraan pribadi keempat dan seterusnya dikenakan tarif progresif 2,5%.

2.1.6 Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak adalah kondisi dimana Wajib pajak mengetahui dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang taat dalam membayar pajak berarti memiliki kesadaran untuk membayar pajak. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bisa berasal dari dirinya sendiri atau bisa juga termotivasi dari tindakan orang lain. Motivasi dari luar tersebut didapatkan dari pemerintah, berupa kegiatan- kegiatan sosialisasi (Liza Neva et al., 2019). Wajib pajak yang dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajaknya yang terutang artinya Wajib pajak tersebut sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak (Susanti & Khairani, 2018).

2.1.7 Penghapusan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Salah satu jenis yang terdapat di dalam Perda tersebut adalah pajak provinsi yaitu mengenai pajak kendaraan bermotor. Menurut pasal 73 dan pasal 75 menyatakan bahwa Gubernur dapat memberikan keringanan, pengurangan, pembebasan dan penghapusan pajak yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur.

Pada tahun 2016 diterbitkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 22 Tahun 2016 tentang pembebasan pokok pajak dan sanksi administrasi berupa denda dan bunga atas tunggakan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor kedua untuk kendaraan bermotor polisi dalam provinsi dan kendaraan bermotor nomor polisi luar provinsi yang mendaftarkan dan mutasi ke Provinsi Sumatera Selatan. Di dalam PerGub tersebut dilakukan pembebasan pokok pajak dan sanksi administrasi berupa denda dan bunga atas tunggakan PKB dan pembebasan BBN-KB II dilaksanakan terhitung mulai tanggal 1 September 2016 sampai dengan 31 Desember 2016.

2.1.8 Pelayanan Petugas UPTB

Pelayanan merupakan sebuah kepuasan yang dapat dirasakan tapi tidak berwujud. Kualitas pelayanan perpajakan yaitu Wajib pajak dapat merasa puas atas kemampuan pelayanan yang diberikan baik pelayanan administrasi maupun pelayanan secara umum (Hermawan & Arisman, 2017). Kualitas pelayanan dinilai dengan membandingkan harapan yang diinginkan Wajib pajak dengan Penilaian Wajib pajak terhadap kinerja suatu penyedia layanan, jika pelayanan tidak berkualitas dan berbelit-belit maka kualitas pelayanan mutunya kurang baik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas UPTB ada beberapa pokok dimensi sebagai berikut (Ilhamsyah et al., 2016).

1. Kehandalan:

Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dalam hal ini bagaimanakah kemampuan pegawai UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II dalam

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Wajib pajak dengan jelas, tepat dan cepat.

2. Daya Tangkap

Menyangkut bagaimana daya tanggap pegawai UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh Wajib pajak.

3. Jaminan

Meliputi kemampuan petugas UPTB atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, kualitas perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

4. Empati

Meliputi perhatian secara individual yang diberikan petugas UPTB Palembang I dan UPTB Palembang II kepada Wajib pajak, seperti kemudahan dalam menghubungi UPTB, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan Wajib pajak.

2.1.9 Kemauan Membayar Pajak

Kemauan membayar pajak adalah sesuatu yang rela dikorbankan oleh seseorang sesuai peraturan yang berlaku yang dipergunakan untuk membiayai kepentingan umum negara dengan tidak mendapatkan timbal jasa secara langsung (Hardiningsih, 2011). Kemauan membayar adalah dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. sedangkan pajak merupakan sebuah paksaan dan Wajib pajak

diwajibkan untuk membayar pajak guna membiayai kepentingan negara (Zainuddin, 2018).

Wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak merasa terbebani dengan adanya pajak kendaraan bermotor artinya Wajib pajak tersebut memiliki kesadaran bahwasanya pajak kendaraan bermotor merupakan tanggungan setiap Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dan wajib untuk dibayar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Variabel kemauan membayar pajak diukur dengan instrumen terdiri dari lima item yaitu konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, mengetahui informasi cara dan tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor, mengetahui informasi batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor dan membuat alokasi dana untuk membayar pajak kendaraan bermotor (Zainuddin, 2018).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu untuk mendukung penulisan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1

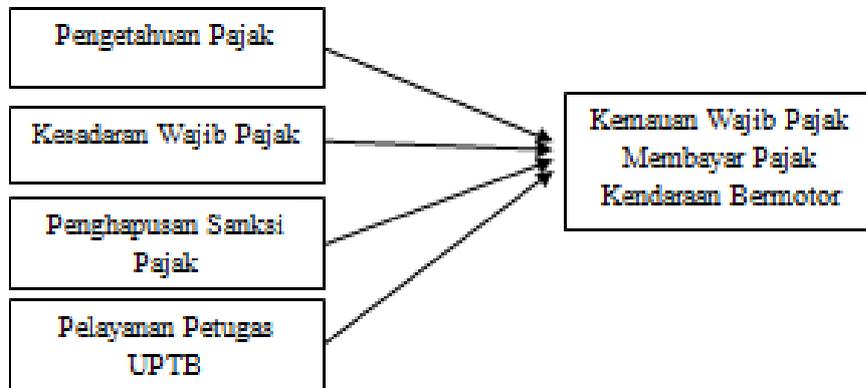
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (Tahun)	Metode	Variabel	Hasil
(Kumala, 2019)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran membayar pajak b) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan c) Kualitas layanan Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak dan pengetahuan serta pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak akan tetapi, kualitas layanan hanya berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
(Liza Neva et al., 2019)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan b) Sosialisasi Pajak c) Kondisi Keuangan d) Efektivitas Sistem Pajak Variabel Terikat : Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan kondisi keuangan dan efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
(Jannah & Icha, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Variabel bebas: a) Pengetahuan Pajak b) Penghapusan Sanksi Pajak c) Pelayanan Petugas SAMSAT Variabel Terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan Pajak dan penghapusan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak sedangkan pelayanan petugas SAMSAT tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

(Susanti & Khairani, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran Wajib pajak b) Sanksi Pajak Variabel terikat : Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini bahwasanya kesadaran wajib pajak dan adanya sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak akan tetapi sosialisasi perpajakan tidak mempengaruhi terhadap kemauan membayar pajak.
(Wulandari & Siti, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pelayanan Petugas UPTB Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya pelayanan petugas UPTB ditempat umum memiliki pengaruh signifikan pada kesediaan Wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan yang mereka miliki.
(Zainuddin, 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pengetahuan dan Pemahaman b) Aturan Perpajakan c) Kualitas Pelayanan d) Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman aturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
(Pradynana Oka et al., 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran Membayar Pajak b) Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan c) Persepsi Wajib pajak Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, dan persepsi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak sedangkan variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

(Rusmanto et al., 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Kesadaran Membayar Pajak b) Pengetahuan Peraturan Perpajakan Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peraturan perpajakan berpengaruh parsial terhadap kemauan membayar pajak sedangkan variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kemauan membayar pajak.
(Utari Dharmawati & Intan Budi, 2017)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Norma Moral b) Kesadaran Membayar Pajak Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya norma moral dan kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
(Istiqomah et al., 2018)	Metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Variabel bebas: a) Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan b) Kualitas Pelayanan c) Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan d) Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum e) Kualitas Pelayanan Variabel terikat: Kemauan Membayar Pajak.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwasanya kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

2.3 Alur Pikir



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Hardiningsih (2011) Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal ataupun non formal akan berdampak positif terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Diselenggarakan pendidikan perpajakan akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan perpajakan meliputi pengetahuan perpajakan yang bersifat umum dan bersifat khusus.

Salah satu pengetahuan perpajakan yang bersifat khusus untuk dipelajari oleh Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor yaitu tentang hak dan kewajibannya dalam pembayaran dan pelaksanaan akan kepemilikan kendaraan bermotornya. Wajib pajak akan merasa lebih mudah dalam membayar pajak termasuk pajak kendaraan bermotor sebab telah mengetahui dan menguasai secara

teknis mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak maka cenderung akan menjadi tidak taat dalam pajaknya.

Semakin paham Wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku maka semakin paham pula Wajib pajak terhadap sanksi yang diterima jika Wajib pajak melalaikan dalam melakukan pembayaran pajaknya. Sanksi pajak kendaraan bermotor tersebut dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Pentingnya pengetahuan tentang perpajakan menjadi faktor agar Wajib pajak memiliki kemauandalam membayar pajak dengan baik dan benar.

Berdasarkan *Theory Planned Behavior* (TPB) yang digunakan untuk menganalisis niat seseorang dalam berperilaku dengan salah satu faktor penentunya yaitu *control beliefs*. *Control beliefs* adalah suatu keyakinan tentang keberadaan yang mendukung atau menghambat individu untuk melakukan perilaku yang akan ditampilkan yang dapat digunakan individu tersebut dalam bertindak. Hal tersebut berkaitan dengan pengetahuan pajak. Pengetahuan Wajib pajak mengenai perpajakan kendaraan bermotor berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya.

Semakin paham Wajib pajak mengenai pengetahuan perpajakan hal tersebut dapat membantu Wajib pajak dalam mengimplementasikan ilmunya dan dapat memudahkan pandangan Wajib pajak tersebut untuk berperilaku taat pajak. Sehingga, Wajib pajak memiliki kemauan dalam diri sendiri untuk melakukan kewajibannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Liza Neva (2019) yang

menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak.

H1 : Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor

2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran Wajib pajak merupakan keadaan dimana Wajib pajak memiliki kemauan tersendiri untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak akan sadar terhadap kewajibannya terutama Wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor. Sadar bahwa dalam kepemilikan kendaraan tersebut perlu untuk dilakukan pembayaran pajak.

Wajib pajak memahami bahwa pajak yang di bayarkan termasuk pajak kendaraan bermotor dapat berguna untuk pembangunan sektor diberbagai daerah. Bentuk uraian dari adanya kesadaran membayar pajak mendorong Wajib pajak untuk melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Hal tersebut dapat menyadarkan Wajib pajak bahwasanya dengan melakukan penundaan membayar pajak dapat mengurangi peningkatan penerimaan dalam sektor pajak (Pradynana Oka & Astakoni Purba, 2018).

Berdasarkan pada TPB, Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak berhubungan dengan salah satu faktor munculnya niat berperilaku yaitu *behavioral beliefs*. Seseorang harus memiliki kepercayaan terlebih dahulu sebelum melakukan sebuah tindakan dengan mempertimbangkan hasil yang akan diperoleh

jika melakukan perilaku tersebut dan hasil dari pertimbangan tersebut dapat menghasilkan keputusan apakah bersedia atau tidak untuk melakukannya merupakan pengertian dari *behavioral beliefs*.

Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya dalam perpajakan otomatis meyakini bahwa memenuhi kewajibannya merupakan hal yang penting yang harus dilakukannya sebagai Wajib pajak. Hal tersebut berkaitan dengan persepsi Wajib pajak dalam menentukan perilakunya. Semakin tinggi kesadaran Wajib pajak untuk membayar pajak dapat menentukan perilaku Wajib tersebut sehingga mendorong kemauan Wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Apabila kesadaran Wajib pajak rendah untuk membayar pajak maka wajib pajak tidak mampu untuk menentukan perilakunya dengan tepat dan cenderung akan melalaikan kewajibannya untuk membayar pajak. Hipotesis ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utari Dharmawati & Intan Budi (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak.

H2 : Kesadaran Wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan Membayar Pajak Wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4.3 Pengaruh Penghapusan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan apabila sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan yang terutang sesuai peraturan undang-undang perpajakan disebabkan oleh kekhilafan Wajib pajak

atau bukan kekhilafannya. Penghapusan sanksi pajak juga dapat berupa pembebasan sanksi administratif terhadap pajak kendaraan bermotor yang mengalami keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Adanya program penghapusan sanksi pajak kendaraan bermotor dapat berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor yang terutang dapat dihapuskan dan wajib pajak dapat membayar pajaknya kembali tanpa adanya sanksi yang dikenakan dalam pajak kendaraan bermotor (Jannah & Icha, 2018).

Berdasarkan TPB, Penghapusan sanksi pajak berkaitan dengan *normative beliefs*. Penghapusan sanksi pajak memiliki tujuan untuk menarik Wajib pajak agar membayar pajaknya terutang dengan tidak dikenakan denda atau sanksi. Wajib pajak yang berpartisipasi dalam program penghapusan sanksi pajak berpengaruh langsung terhadap peningkatan penerimaan pajak sehingga dengan adanya penghapusan sanksi pajak dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Kemauan wajib pajak inilah yang ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak dalam menilai seberapa efektifnya penghapusan sanksi pajak dalam mendorong perilaku wajib pajak untuk taat membayar pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Susanti & Khairani (2018) dengan adanya penghapusan sanksi pajak maka akan meningkatkan kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak.

H3: Penghapusan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor.

2.4.4 Pengaruh Pelayanan Petugas UPTB terhadap Kemauan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kemauan Wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada Wajib pajak sesuai dengan harapan Wajib pajak. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut akan berpengaruh terhadap kemauan Wajib pajak untuk membayar pajak. Maka dari itu, diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti meningkatkan kehandalan petugas UPTB dalam bekerja serta merespon pertanyaan wajib pajak mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor (Wulandari & Siti, 2018).

Berdasarkan TBP, Pelayanan petugas UPTB berkaitan dengan *normative beliefs*. Pembentukan sikap individu untuk melakukan sesuatu berasal dari orang lain yang memiliki pengaruh terhadap individu tersebut dalam mempertimbangkan atau tidak mempertimbangkan perilaku tersebut merupakan pengertian dari *normative beliefs*. Pelayanan petugas UPTB yang baik, memuaskan serta sesuai ekspektasi wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak untuk taat dalam melakukan kewajibannya. Wajib pajak yang terkesan dengan pelayanan petugas UPTB dapat mempengaruhi niat perilaku wajib pajak dengan cara komunikasi *word of mouth* dengan Wajib pajak lain. Sehingga menimbulkan keingintahuan Wajib pajak untuk dapat merasakan pelayanan petugas UPTB setempat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti & Khairani (2018) yang menyatakan bahwa Pelayanan petugas UPTB

berpengaruh terhadap kemauan Wajib Pajak membayar pajak Kendaraan Bermotor.

H4 : Pelayanan petugas UPTB berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib pajak kendaraan bermotor.