

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Pada bab kajian pustaka ini, dikemukakan teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian. Dalam bab ini peneliti akan mengemukakan beberapa teori yang relevan dengan topik penelitian.

##### **2.1.1 Pajak**

Pajak merupakan salah satu penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber penerimaan Negara. Pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Saat ini pemerintah sedang mensosialisasikan kepada masyarakat untuk bisa ikut berpartisipasi untuk taat dalam membayar pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara menyempurnakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan peneanan sanksi yang memberatkan jika wajib pajak tidak membayar pajak terhutangnnya kepada kas Negara secara tepat waktu.

### 2.1.2 Pengertian Pajak

Pengertian Pajak menurut Ilyas dan Burton (2011 : 6) adalah :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Mardiasmo (2011 : 1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat cara timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian pajak menurut Marihot P.Siahaan (2010 : 7) adalah :

“Pungutan dari masyarakat oleh Negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terhutang yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan”

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, 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.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa pajak merupakan iuran wajib rakyat yang telah ditentukan oleh undang-undang, dan atas pembayaran

tersebut rakyat tidak secara langsung memperoleh jasa timbal balik, dimana iuran tersebut digunakan untuk pembiayaan atau pengeluaran rumah tangga Negara.

Berdasarkan definisi-definisi pajak menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak mempunyai ciri-ciri sebagai berikut Waluyo, (2013 : 3) :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
- c. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dan pemasukannya terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

### **2.1.2.1 Fungsi Pajak**

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri pada pengertian pajak dan berbagai definisi pajak terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Resmi, (2013 : 3), yaitu:

#### **1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)**

Pajak mempunyai fungsi *Budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya

memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

2. Fungsi *Regulerend* (Fungsi Mengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengkonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas pengalihan : dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi tidak memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c. Tarif pajak ekspor 0% (nol persen) dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya dipasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa Negara.

- d. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti; industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain: dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).

### **2.1.2.2 Ciri-ciri Pajak**

Ciri-ciri pajak menurut Mardiasmo (2011 : 1) yaitu :

1. Iuran dari rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)

2. Berdasarkan Undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atas dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

2. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara individual oleh pemerintah.

3. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Waluyo (2013 : 3) ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.

2. Dalam pembayarannya pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
3. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang biladari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public invesment*

Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

### **2.1.2.3 Subjek Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011 : 136) Subjek Pajak dapat dibedakan menjadi:

1. Subjek Pajak dalam negeri yang terdiri dari:
  - a. Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu :
    - 1) Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (setarus delapan puluh tiga) hari ( tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
    - 2) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.
  - b. Subjek Pajak badan ,yaitu:
 

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi criteria :

- 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- 3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah ; dan
- 4) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara;

c. Subjek Pajak Warisan , Yaitu :

Warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

2. Subjek Pajak Luar Negara yang terdiri dari :

- a. Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia , yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia ; dan
- b. Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga ) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas ) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia,

yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

#### **2.1.2.4 Objek Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:139) yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk :

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini.
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan
3. Laba usaha
4. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk :
  - a. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.
  - b. Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya.

- c. Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan bentuk apapun.
  - d. Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan peraturan menteri keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau pengusaha diantara pihak-pihak yang bersangkutan.
  - e. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan, atau pemodalan dalam perusahaan pertambangan.
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
- Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
6. Dividen dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.

7. Royalti atau imbalan atas pemegang hak.
8. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
9. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.
10. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.
11. Keuntungan kurs mata uang asing.
12. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.
13. Premi asuransi.
14. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
15. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
16. Penghasilan dari usaha yang berbasis syariah.
17. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
18. Surplus bank Indonesia

#### **2.1.2.5 Hukum Pajak**

Menurut Abuyamin (2012 : 14) bahwa setiap hukum baik perdata maupun publik ada ketentuan materil dan ketentuan formilnya, demikian pula dengan hukum pajak. Hal tersebut penting karena berdasarkan ketentuan tersebut dapat diketahui

materi hukum pajak beserta peraturan-peraturan pelaksanaan dan petunjuk-petunjuk dari hukum pajak tersebut.

1. Hukum Pajak Materil, memuat tentang norma-norma yang menerangkan tentang:
  - a. Subjek pajak : siapa yang harus dikenakan pajak atau pihak siapa yang berhutang pajak
  - b. Objek pajak : keadaan-keadaan, perbuatan-perbuatan, dan peristiwa-peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak.
  - c. Bagaimana Menghitungnya : Menyangkut dasar pengenaan pajak dan tariff pajak
2. Hukum Pajak Formil, memuat ketentuan-ketentuan mengenai bentuk atau cara-cara untuk menjelmakan hukum materil tersebut menjadi kenyataan. Misalnya, Undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP).

#### **2.1.2.6 Sistem Pemungutan Pajak**

Ada 3 (tiga) sistem pemungutan pajak yang dapat digunakan menurut Resmi (2013 : 11) yaitu :

- a. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan (Fiskus) untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, kegiatan menghitung dan memungut pajak

sepenuhnya berada ditangan aparatur perpajakan. Berhasil atau tidaknya pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (Fiskus).

b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi Wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari arti akan pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang.
2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang.
3. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang.
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
5. Mempertanggung jawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri.

c. *Withholding Tax System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan

perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

#### **2.1.2.7 Pengelompokan Pajak**

Menurut Waluyo (2011:12) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut :

1. Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini:
  - a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
2. Menurut sifat yaitu pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut:
  - a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut:
  - a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
  - b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan.

Dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah dinyatakan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib pajak kepada Daerah yang terhutang 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.

Berdasarkan Undang-Undang tersebut Pajak Daerah dibagi menjadi dua jenis, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi terdiri atas :

1. Pajak Kendaraan Bermotor
2. Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
4. Pajak Air Permukaan, dan
5. Pajak Rokok

Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas :

1. Pajak Hotel
2. Pajak Restoran
3. Pajak Hiburan
4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
7. Pajak Parkir
8. Pajak Air Tanah
9. Pajak Sarang Burung Walet
10. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, dan
11. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

### **2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam penelitiannya Silvia Icha (2012) menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengnya yang digunakan disemua jenis jalan darat maupun air yang 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 besar yang bergerak).

### **2.1.3.1 Sejarah Pajak Kendaraan Bermotor**

Semula sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 ditetapkan Pajak Kendaraan Bermotor, dimana pajak atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) & Pajak Kendaraan Atas Air (PKAA) dicakupkan. Seiring dengan perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, terminologi kendaraan bermotor diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Atas Air. Hal ini membuat Pajak Kendaraan Bermotor diperluas menjadi PKB dan PKAA. Dalam praktiknya jenis pajak ini dibagi menjadi 2 yaitu PKB dan PKAA. Hal ini wajar saja mengingat kendaraan bermotor pada dasarnya berbeda dengan kendaraan di atas air.

Penggunaan PKB dan PKAA tidak mutlak ada pada seluruh daerah provinsi di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Untuk dapat dipungut pada suatu daerah provinsi pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB & PKAA di daerah provinsi yang bersangkutan. Pemerintah provinsi diberi kebebasan untuk menetapkan apakah PKB ditetapkan dalam satu peraturan daerah atau ditetapkan dalam dua peraturan daerah terpisah.

### **2.1.3.2 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor**

Republik Indonesia sebagai Negara hukum menekankan ketentuan tentang keharusan adanya dasar hukum yang mengatur setiap tindakan kebijaksanaan yang berhubungan kehidupan bernegara. Pengaturan tentang Pajak Kendaraan Bermotor diadakan untuk pertama kali dengan Ordonansi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 1934. *Staatsblad tahun 1934 Nomor 718*. Peninjauan-peninjauan dan penyempurnaan haruslah selalu dilakukan terhadap setiap peraturan perundang-undangan. Langkah tersebut perlu dilakukan mengingat bahwa ketentuan-ketentuan itu berhadapan dengan masa dan manusia yang selalu berkembang. Begitupun dengan bidang pengetahuan dan teknologi bertumbuh dengan pesat.

Ordonansi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 1934 sebagai peraturan perundang-undangan semenjak ditetapkan telah mengalami peninjauan--peninjauan berupa penambahan dan perubahan sebagai berikut :

1. Staatsblad Tahun 1935 Nomor 551
2. Staatsblad Tahun 1937 Nomor 33
3. Staatsblad Tahun 1939 Nomor 603
4. Staatsblad Tahun 1940 Nomor 226
5. Staatsblad Tahun 1949 Nomor 376
6. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1959 dalam Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 101

Dalam semua ketentuan diatas penyempurnaan terhadap pajak ini telah dilakukan. Pemerintah Indonesia yang menganut otonomi, menyebabkan dalam penyerahan urusan yang akan diselenggarakan oleh Daerah diiringi dengan pemberian sumber pendapatan yang diperlukan dalam pembiayaan.

Pajak Kendaraan Bermotor yang selama ini dikelola oleh pemerintah sebagai pajak Negara termasuk dalam sumber pendapatan yang diberikan kepada daerah. Penyerahan ini dilakukan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1957 tentang Penyerahan Pajak Negara kepada Daerah. Untuk berlakunya suatu pajak yang diserahkan kepada Daerah diterbitkanlah Peraturan Daerah. Adapun dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor saat ini berdasar kepada Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.

### **2.1.3.3 Objek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan disemua jenis darat seperti kawasan :

- a. Bandara
- b. Pelabuhan laut
- c. Perkebunan
- d. Kehutanan
- e. Pertanian
- f. Pertambangan

- g. Industri
  - h. Perdagangan
  - i. Sarana Olah Raga & Rekreasi
2. Wajib Pajak

Orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, jika wajib pajak merupakan badan maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa hukum badan tersebut. Dengan demikian PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

#### **2.1.3.4 Dasar Perhitungan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

##### 1. Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terhutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan rumus :

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

##### 2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif PKB berlaku sama pada setiap Provinsi yang memungut PKB. Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai peraturan

pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Pasal 5, tarif PKB dibagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan jenis penguasaan bermotor, yaitu :

- b. 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum.
- c. 1% untuk kendaraan bermotor umum. Yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- d. 0,5% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

#### **2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi IV (2015:857), kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok..Kesadaran 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 Ritonga (2011).

Menurut Sumarso (2009:43) kesadaran wajib pajak adalah :

“Sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak, sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada Negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum”.

Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak juga tergantung dari cara pemerintah memberikan penerangan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan Harahap (2004:15).

Menurut Erly Suandy (2011:128) menyatakan bahwa :

“Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.”

Menurut Safri Nurmantu (2007:103) menyatakan bahwa :

“Kesadaran wajib pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar.”

Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi untuk mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak Jatmiko (2006)

Kesadaran wajib pajak menurut Suryadi (2006) dibentuk oleh persepsi wajib pajak, pengetahuan wajib pajak dan karakteristik wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak. Karakteristik yang di cerminkan oleh budaya, sosial dan

ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak:

*Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

*Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

*Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila (Manik Asri, 2009)

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. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, melaporkan pajak dengan benar.

#### **2.1.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi dan Menghambat Tingkat Kesadaran Wajib Pajak.**

Menurut (Herry Susanto, 2012) dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak harus ditinjau terlebih dahulu ruang lingkup pembahasannya. Karena jika dibandingkan antara Wajib Pajak PPh, PPN dan PBB sangat berbeda karakter masyarakat Wajib Pajaknya. Hal ini juga dipengaruhi sistemnya dimana PBB dalam penghitungannya masih menganut sistem office assesment sedangkan yang non PBB sudah menganut self assesment.

Faktor yang mempengaruhi tingkat Kesadaran Wajib Pajak:

1. Faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajaknya yang cukup menonjol adalah kualitas pelayanan dan motivasi, memberi kualitas pelayanan yang berkualitas adalah indikator utama untuk membangun kesadaran wajib pajak agar secara sukarela membayarkan pajaknya, motivasi adalah dorongan agar orang mau melakukan sesuatu dengan ikhlas dengan sebaik-baiknya. Dengan pelayanan yang berkualitas

dan motivasi yang baik akan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya.

2. Faktor ekonomi atau tingkat pendapatan. Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban. Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Karenanya tingkat pendapatan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Faktor negatif atau yang menghambat tingkat Kesadaran Wajib Pajak. Faktor ini dapat menurunkan tingkat Kesadaran Wajib Pajak, antara lain:

1. Prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif. Sebab, prasangka negatif ini akan menyebabkan para wajib pajak bersikap defensif dan tertutup. Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak kooperatif. Mereka akan berusaha memperkecil nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi sesedikit mungkin. Perlu usaha keras dari lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut.
2. Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan Instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi Wajib Pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal.

3. Bagi Calon Wajib Pajak, Sistem Self Assessment dianggap menguntungkan, sehingga sebagian besar mereka enggan untuk mendaftarkan dirinya bahkan menghindari dari kewajiban ber-NPWP. Data-data tentang dirinya selalu diupayakan untuk ditutupi sehingga tidak tersentuh oleh DJP
4. Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebar dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara dan segi-segi positif lainnya.
5. Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.
6. Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.

## **2.1.5 Sosialisasi Perpajakan**

### **2.1.5.1 Pengertian Sosialisasi Perpajakan**

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Sosialisasi menurut Mustafa ( 2010 : 10 ) adalah :

“satu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi social yang efektif.”

Sedangkan Basamalah ( 2004 : 196 ) “Sosialisasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif.”

Menurut Samudera ( 2010 : 6 ) bahwa dalam melakukan sosialisasi perlu adanya strategi dan metode yang tepat yang dapat diaplikasikan dengan baik yaitu: publikasi, kegiatan, pemberitaan, keterlibatan komunitas, pencantuman identitas, dan pendekatan pribadi.

a. Publikasi

Adalah aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak melalui surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

b. Kegiatan

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat

akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya: kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional, dan lain sebagainya.

c. Pemberitaan

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

d. Keterlibatan komunitas

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

e. Pancantuman identitas

Berkaitan dengan pancantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

f. Pendekatan pribadi

Pengertian lobbying adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari Dirjen Pajak untuk

memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

#### **2.1.5.2 Bentuk-bentuk Sosialisasi Perpajakan**

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE- 98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak Baru yang membutuhkan sosialisasi / penyuluhan,
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan,
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya tax ratio,
4. Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib

Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar.

Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun awareness tentang pentingnya pajak serta menjaring Wajib Pajak baru.

Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka wajib pajak yang belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali.

Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh. Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut.

a. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain Early Tax Education, Tax Goes To School / Tax Goes To Campus, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Pidato Perpajakan, Artikel), sarasehan/ tax gathering, kelas pajak / klinik pajak, seminar / diskusi / ceramah, dan workshop / bimbingan teknis.

b. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta.

Negara dalam hal ini memberikan mandat kepada pemerintah untuk menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Namun proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembiayaan Negara khususnya pembangunan sarana publik.

Program-program yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut antara lain dengan mengadakan seminar-seminar ke berbagai profesi, dan pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta, memasang spanduk yang bertemakan pajak, memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi, mengadakan acara tax goes to campus yang diisi dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana acara tersebut bertujuan guna menimbulkan pemahaman tentang pajak ke mahasiswa yang dinilai sangat kritis, selain mahasiswa pelajar juga perlu dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui acara tax aducation road show, serta memberikan penghargaan terhadap wajib pajak patuh pada setiap Kantor Pelayanan Pajak.

Berbagai program tersebut juga ditunjang dengan sarana-sarana yang mengakomodasi harapan masyarakat agar merasa mudah, cepat, dan benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana-sarana penunjang tersebut

diantaranya adanya website pajak yaitu, perpustakaan, majalah pajak, jurnal pajak, adanya call center, complaint center, dan lain sebagainya. Keberhasilan program tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya tingkat kepatuhan dari masyarakat dalam membayar pajak, serta peningkatan jumlah wajib pajak.

## **2.1.6 Kualitas Pelayanan Pajak**

### **2.1.6.1 Pengertian Kualitas**

Pengertian Kualitas menurut Sony Devano (2010), adalah :

“Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan, pengertian dari kualitas jasa (layanan) sendiri adalah sejauh mana jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Kualitas jasa juga diartikan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa atau layanan”.

Lewis & Baums dalam (Tjiptono & G. Chandra, 2010 : 47) mendefinisikan sebagai berikut:

“Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan.”

Ada lima perspektif kualitas yang berkembang, ke lima macam perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara keanekaragaman oleh

orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Menurut Fandy Tjiptono (2011:51) menyatakan bahwa kelima macam perspektif tersebut meliputi:

*“Traansident-based approach, product based approach, user-based approach, manufacturing-based approach, value-based approach.”*

Definisi dari kelima persepektif diatas adalah:

1. *Traansident-based approach*

Dalam pendekatan ini kualitas dapat dirasakan tapi sulit didefinisikan atau dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya ditetapkan dalam dunia seni.

2. *Produt-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi. Perspektif yang bersifat subjektif ini menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan yang berbeda pula sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dirasakan.

#### 4. *Manufacturing-based approach*

Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal. Yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan bukan konsumen yang menggunakan.

#### 5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* (pertukaran) antara kinerja dan harga. Kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu produk paling bernilai, akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

### **2.1.6.2 Pengertian Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian Pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah sebagai berikut:

“Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.”

Menurut Tjiptono (2011 : 2) sebagai berikut :

“Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

berakibat pada pemilikan sesuatu pada jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkan.”

### 2.1.6.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2009:226) sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan”

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2011:52) sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut”.

Dalam suatu kualitas pelayanan terdapat dimensi yang menjadi tolak ukur dari kualitas suatu pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Fandy tjiptono (2011:14) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **2.1.6.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Prima**

Surat edaran Direktorat Jenderal Pajak No : SE - 84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima adalah meningkatkan kepuasan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Menurut Maddy (2009:86) menyatakan bahwa :

“Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Maddy (2009:88) menjelaskan bahwa, dalam

pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelanggan dan kualitas.

#### **2.1.6.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap kantor pelayanan pajak (KPP) Putri (2013).

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

“Pelayanan pajak adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan pajak harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.”

Definisi kualitas pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) adalah sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak.”

Kualitas pelayanan pajak menurut Kotler (2002:83) adalah

“Serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.”

Definsi kualitas pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) menjelaskan bahwa :

“Kualitas pelayanan pajak sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan pajak diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas wajib pajak dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (Putri 2013).

Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan indikator kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan (Caro & Garcia, 2007 dalam Aryobimo dan Nur, 2012:2). Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa kualitas interaksi merupakan faktor penting dimana mempunyai pengaruh yang signifikan dalam persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Caro & Garcia, 2007).

- Kualitas interaksi adalah bagaimana cara dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
- Kualitas lingkungan fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar kantor pajak, peranan kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi dalam melayani wajib pajak.
- Hasil kualitas pelayanan pajak adalah apabila pelayanan pajak dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut Pandapotan Ritonga (2011:45) sebagaimana dikutip dalam penelitian I Gede Putu Pranadata (2014) mengungkapkan Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

## 2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.1.7.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat pengertian mengenai Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Machhfud Sidik dalam Kurnia Rahayu (2010:139) adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan memenuhi perpajakan secara sukarela (*Valuntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *Self Assesment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”. Menurut Siti Kurnia (2010:138) Wajib Pajak yang patuh adalah:

“Wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000 dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:112), menyatakan bahwa :

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan adalah wajib pajak yang patuh.

### **2.1.7.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Kurnia Rahayu (2010:139) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### 2.1.7.3 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat dua macam kepatuhan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138)

yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.  
Contoh, kepatuhan formal adalah ketepatan waktu setor pajak dalam menyampaikan SPT.
2. Kepatuhan Material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Aspek material meliputi dengan kejujuran Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Sementara itu, menurut Nurmanto (2003) dalam Widodo (2010:68-70)

terdapat dua macam kepatuhan yaitu sebagai berikut:

- “1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, kepatuhan waktu Wajib Pajak dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu”

### **2.1.8 Wajib Pajak**

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 disebutkan pengertian Wajib Pajak yaitu:

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Dari pengertian menurut undang-undang di atas tidak disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang yang sudah memiliki NPWP saja dan wajib untuk membayar pajak, karena pengertian yang terkandung di dalam pasal, di atas orang yang belum memiliki NPWP pun dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak apabila benar-benar sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

### **2.1.9 Penelitian Terdahulu**

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai pemeriksaan pajak, penagihan pajak dan pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada table 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1

## Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Independen	Hasil Penelitian
1.	Gede Pani Esa Dharma <sup>1</sup> Ketut Alit Suardana <sup>2</sup> (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan	Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB dan BBNKB Pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
2.	Rosalina Novitasari (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di SAMSAT Semarang III	Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan	Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dan pada kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak PKB dan

				BBNKB
3.	I Wayan Mustika Utama (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Biaya Kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak.
4.	Hana Pratiwi Burhan (2015)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP NOMOR 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara 2015)	Sosialisasi Perpajakan	Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Persepsi Wajib Pajak tentang PP NO 46 Tahun 2013 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak prang pribadi. Sedangkan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

				pajak orang pribadi.
5.	Ketut Evi Susilawati <sup>1</sup> Ketut Budhiarta <sup>2</sup> (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja
6.	Nurlis Islamiah Kamil (2015)	The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Service on the Tax Compliance (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung 2015)	Taxpayer Awareness	Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Service on the Tax Compliance has a positive and significant effect on the Individual Taxpayer

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Sebagaimana kita ketahui pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negeri, baik dalam membiayai pengeluaran Negara, pembangunan maupun pembiayaan rutin Negara.

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi dan mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak guna meningkatkan sumber penerimaan Negara dalam pembiayaan pembangunan Negara salah satunya yaitu dengan adanya sikap kesadaran para wajib tanpa terpaksa dalam membayar pajaknya.

Selain pentingnya sikap kesadaran wajib pajak, kegiatan penyuluhan sosialisasi perpajakan sama pentingnya karena dalam mensukseskan sosialisasi pajak kepada para wajib pajak kegiatan sosialisasi perpajakan juga merupakan suatu proses dimana para wajib pajak belajar melalui interaksi dengan petugas pajak serta wajib pajak baru dapat mempelajari sistem dan tatacara dalam pembayaran pajak pertamanya.

Dan yang terakhir kualitas pelayanan, dengan kualitas pelayanan yang nyata para wajib pajak peroleh yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan akan berdampak positif dalam membangun kesadaran dan kepatuhan pajaknya.

Penelitian ini ingin melihat apakah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan berdampak terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT, hal inilah yang menjadi alasan mengapa penelitian ini dilakukan.

### **2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi IV (2015:857), kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok.

Menurut Erly Suandy (2011:128) menyatakan bahwa :

“Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya”

Susilawati (2013) menyatakan bahwa wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Berdasarkan hasil penelitian dari Dharma (2014), Menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

### **2.2.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Samudera ( 2010 : 6 ) bahwa “dalam melakukan sosialisasi perlu adanya strategi dan metode yang tepat yang dapat diaplikasikan dengan baik yaitu: publikasi, kegiatan, pemberitaan, keterlibatan komunitas, pencantuman identitas, dan pendekatan pribadi”.

Sedangkan Basamalah (2004:196) “Sosialisasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diterapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif”.

Dharma (2014) menyatakan bahwa Sosialisasi perpajakan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin wajib pajak mengerti akan manfaat serta fungsi pajak, maka wajib pajak akan semakin tergugah melakukan kewajiban perpajakannya. Maka diperlukan suatu cara yang dapat mengkomunikasikan maksud dari pemerintah sebagai pemungut pajak dengan masyarakat khususnya wajib pajak sebagai pihak yang dipungut membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian Novitasari (2015) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

### 2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) menjelaskan bahwa :

“Kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.”

Menurut Aryobimo dan Nur (2012:2) Kualitas Pelayanan adalah:

“Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan indikator kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan”.

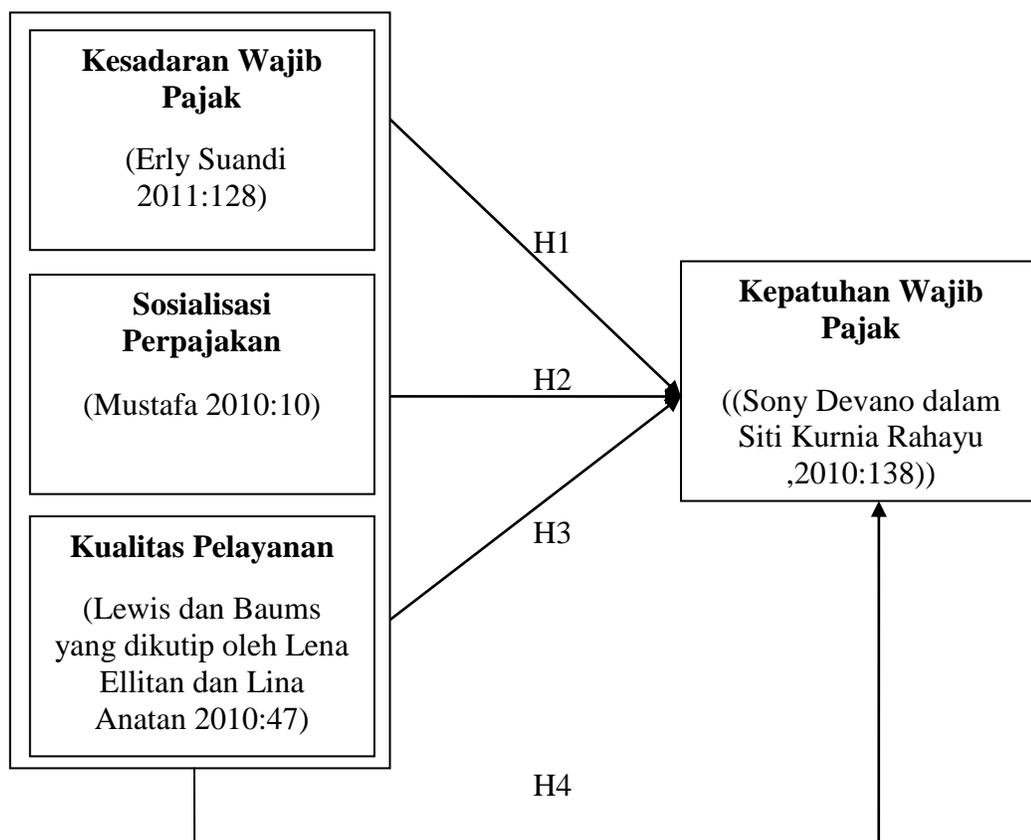
Putri (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap kantor pelayanan pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2013), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, Pajak Kendaraan Bermotor.

Kerangka pemikiran yang dibuat berupa gambar skema untuk menjelaskan mengenai hubungan antar variabel independen dan variabel dependen dibawah.

Gambar 2.1 adalah kerangka pemikiran dari penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT.

**Gambar 2.1**  
**Bagan Kerangka Pemikiran**



### 2.3 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis bahwa “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor baik secara parsial maupun simultan”.

H<sub>1</sub> : Terdapat Pengaruh Positif dari Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H<sub>2</sub> : Terdapat Pengaruh Positif dari Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H<sub>3</sub> : Terdapat Pengaruh Positif dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H<sub>4</sub> : Terdapat Pengaruh Positif antara Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.