

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada bab ini, penulis memaparkan beberapa teori dan konsep dari para ahli dan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini.

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

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 yakni:

“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.”

Adapun pengertian pajak menurut Suandy (2016:8) yaitu:

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum, tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran - pengeluaran umum.”

Pengertian pajak menurut Sumarsan (2017:3) adalah:

“Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Sementara itu, pengertian pajak menurut Mardiasmo (2018:1) yaitu:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada negara melalui peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan yang secara langsung dapat ditunjukkan yang digunakan sebagai alat pendorong, penghambat, atau pencegah untuk mencapai tujuan yang ada dalam bidang keuangan negara.”

Menurut beberapa pendapat mengenai pengertian pajak, maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib pajak baik orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak sangatlah penting karena dana yang dihimpun berasal dari rakyat atau berasal dari pemerintah. Terdapat sasaran dari pemungutan pajak yang disetujui yaitu memberikan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara merata dengan melakukan pembangunan di berbagai sektor.

2.1.1.2 Jenis Pajak

Jenis pajak Menurut Siti Resmi (2016:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. “Menurut Golongan Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
 - a. Pajak Langsung
Pajak langsung merupakan pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH).
 - b. Pajak Tidak Langsung
Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut Sifat Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
 - a. Pajak Subjektif, Pajak Subjektif merupakan pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya, contohnya Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Pajak Objektif, Pajak Objektif merupakan pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib pajak) dan tempat tinggal.
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
3. Menurut Lembaga Pemungut Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
 - a. Pajak Negara (Pajak Pusat) Pajak Negara merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
Contoh: PPh, PPN dan PPnBM.
 - b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh dari pajak daerah yakni pajak kendaraan bermotor dan pajak hotel.”

2.1.1.3 Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan pajak adalah pedoman yang digunakan pemerintah dalam menentukan aturan dalam proses pemungutan pajak.

Siti Resmi (2016:7) menuliskan ada 3 asas pemungutan pajak. Yaitu:

1. “Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.
2. Asas Sumber
Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak.
3. Asas Pemungutan
Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia

dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.”

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan cara yang digunakan dalam proses perhitungan pembayaran pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak.

Siti Resmi (2016:7) menyatakan, terdapat 3 sistem pemungutan pajak. Yaitu:

1. *“Official Assessment System*
Sistem pemungutan pajak ini memberi kewenangan aparaturnya perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
3. *Self Assessment System*
Sistem pemungutan pajak ini memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:
 - a. Menghitung sendiri pajak yang terutang.
 - b. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang.
 - c. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang.
 - d. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
 - e. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.
4. *With Holding System*
Sistem pemungutan pajak ini memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk, peranan dominan ada pada pihak ketiga.”

2.1.1.5 Subjek Pajak

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang dikenakan pajak oleh negara. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 tahun 1997 pasal 3 subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor.

2.1.1.6 Hambatan Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2016:10) menyatakan bahwa hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. “Perlawanan Pasif
Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:
 - a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
 - b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
 - c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.
2. Perlawanan Aktif
Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:
 - a. *Tax avoidance*
Usaha untuk meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
 - b. *Tax evasion*
Usaha untuk meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).”

2.1.2 Pajak Daerah

Menurut Zain (2005:13) Pajak daerah adalah:

“Kontribusi wajib pajak 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 sebagai kemakmuran rakyat. Pajak daerah adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang yang digunakan untuk membiayai pemerintahan serta pembangunan daerah.”

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah bahwa pengertian pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

2.1.3.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang - Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 5 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

- a. “Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB).
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Bobot kendaraan bermotor yang mencerminkan kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan didasarkan pada tekanan gandar kendaraan, jenis bahan bakar kendaraan bermotor, dan jenis - jenis penggunaan, tahun pembuatan, serta ciri - ciri kendaraan bermotor. Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat - alat berat dan alat - alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor. Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor.
- c. Harga Pasaran Umum adalah harga rata - rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat, antara lain agen tunggal pemegang merek dan asosiasi penjual kendaraan bermotor.
- d. Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum pada minggu pertama bulan desember tahun pajak sebelumnya.”

2.1.3.2 Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Pasal 8 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka.

Untuk Pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui.

2.1.3.3 Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 6 ayat 1, besaran tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

A. “Tarif Pajak

1. Kendaraan Bermotor Pribadi

- a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1,75 % (satu koma tujuh puluh lima persen).
- b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor roda 4 (empat) kedua dan seterusnya didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai dengan kartu identitas pengenal diri, ditetapkan sebagai berikut:
 1. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan kedua sebesar 2,25%.
 2. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan ketiga, sebesar 2,75%.
 3. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan keempat, sebesar 3,25%.
 4. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,75% .

Untuk kepemilikan kendaraan bermotor roda 2 (dua) atau roda 3 (tiga), kedua dan seterusnya, didasarkan atas nama dan alamat yang sama sesuai dengan kartu identitas pengenal diri, ditetapkan secara progresif sebagai berikut:

1. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan kedua, sebesar 2,25%.
2. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan ketiga, sebesar 2,75%.
3. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan keempat, sebesar 3,25%.
4. Pajak Kendaraan Bermotor kepemilikan kelima dan seterusnya, sebesar 3,75% .

Penerapan tarif pajak kendaraan bermotor progresif tidak berlaku bagi Kendaraan Bukan Umum dimiliki oleh Badan, Pemerintah/Pemerintah Daerah, TNI/Polri dan kendaraan umum.

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Angkutan Umum ditetapkan sebesar 1% (satu persen).
2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Ambulance, pemadam kebakaran, keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan ditetapkan sebesar 0,5% (Nol koma lima persen).
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Pemerintah/Pemerintah Daerah/TNI/Polri ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen).
4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat - alat berat dan alat - alat besar ditetapkan sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

Tata cara pelaksanaan pengenaan pajak progresif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

B. Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor.

C. Besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor adalah sesuai dengan rumus berikut:

Pajak Terutang = Tarif Pajak x Dasar Pengenaan Pajak / Tarif Pajak x (NJKB x Bobot).”

2.1.4 Pemeriksaan Pajak

2.1.4.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Pengertian pemeriksaan pajak menurut Ilyas & Burton (2016:57) adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak (*tax audit*) merupakan salah satu hak yang dimiliki aparat pajak sesuai pasal 20 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemeriksaan pajak dilakukan oleh pemeriksa pajak yang telah memiliki tanda pengenal pemeriksa serta dilengkapi Surat Perintah Pemeriksaan yang harus diperlihatkan kepada wajib pajak yang akan diperiksa.”

Sementara itu, pengertian pemeriksaan pajak menurut Hutagaol (2016:74)

yaitu sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak mencakup kegiatan mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan atau keterangan lain yang berasal dari pembukuan wajib pajak maupun dari sumber-sumber lainnya (misalnya konsultan/akuntan publik, kreditur, nasabah) yang dapat digunakan untuk menentukan kewajiban perpajakan wajib pajak yang sebenarnya.”

Menurut Soemarso (2016:60), pemeriksaan pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak terhadap wajib pajak untuk mencari dan mengumpulkan data atau keterangan lainnya guna penetapan besarnya pajak yang terutang dan/atau tujuan lain dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

2.1.4.2 Tujuan Pemeriksaan Pajak

Adapun tujuan pemeriksaan pajak menurut Suandy (2016:204), adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada Wajib Pajak serta dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

2.1.4.3 Standar Pemeriksaan Pajak

Adapun standar dari Pemeriksaan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 9/PJ/2010 adalah sebagai berikut:

1. “Standar umum pemeriksaan pajak, yaitu standar yang bersifat pribadi yang berkaitan dengan persyaratan pemeriksa pajak dan mutu pekerjaannya. Standar umum sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. Telah mendapat pendidikan dan pelatihan teknis.
 - b. Jujur dan bersih.
 - c. Taat terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk taat terhadap batas waktu yang ditentukan.
2. Standar pelaksanaan pemeriksaan, yaitu pelaksanaan pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik sesuai dengan tujuan pemeriksaan serta mendapat pengawasan yang seksama. Standar pelaksanaan yang dimaksud meliputi:
 - a. Mengumpulkan dan mempelajari data Wajib Pajak, terdiri dari mempelajari profil Wajib Pajak, menganalisis data keuangan Wajib Pajak, dan mempelajari data lain yang relevan.
 - b. Menyusun rencana pemeriksaan, yaitu setelah mempelajari data Wajib Pajak, supervisor harus menyusun rencana pemeriksaan. Rencana pemeriksaan harus disusun sebelum diterbitkan SP2 dan harus disetujui oleh kepala UP2. Rencana pemeriksaan meliputi penentuan kriteria pemeriksaan, jenis pemeriksaan, ruang lingkup pemeriksaan, identifikasi masalah, sarana pendukung, dan menentukan pos-pos yang akan diperiksa.
 - c. Menyusun program pemeriksaan, yaitu penyusunan program pemeriksaan dilakukan secara mandiri, objektif, profesional, serta memperhatikan rencana pemeriksaan yang telah di telaah.
 - d. Menyiapkan sarana pemeriksaan, yaitu untuk kelancaran dan kelengkapan dalam menjalankan pemeriksaan, tim pemeriksa harus menyiapkan tanda pengenal pemeriksa pajak, SP2, dan sarana pemeriksaan lainnya.
3. Standar pelaporan hasil pemeriksaan, yaitu kegiatan pemeriksaan harus dilaporkan dalam bentuk LHP yang disusun sesuai standar pelaporan hasil pemeriksaan sehingga LHP dapat dipahami dengan baik oleh wajib pajak.”

2.1.4.4 Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak

Menurut Suandy (2016:75), dalam rangka menjalankan pemeriksaan pajak diperlukan pemahaman mengenai ruang lingkup pemeriksaan yaitu:

1. “Pemeriksaan lengkap, yaitu pemeriksaan yang dilakukan di tempat Wajib Pajak yang meliputi seluruh jenis pajak atau tujuan lain baik tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan yang lazim digunakan dalam pemeriksaan pada umumnya. Unit pelaksana pemeriksaan lengkap adalah Direktorat Pemeriksaan Pajak dan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak.
2. Pemeriksaan sederhana, yaitu pemeriksaan yang dilakukan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data atau kegiatan lainnya dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan dengan bobot dan kedalaman yang sederhana. Pemeriksaan sederhana dilakukan karena selama ini pemeriksaan yang telah dilakukan banyak memerlukan waktu, biaya, dan pengorbanan sumber daya lainnya, baik dari administrasi pajak maupun oleh Wajib Pajak itu sendiri.”

2.1.4.5 Indikator Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:287), terdapat indikator dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak yaitu:

1. “Kualitas sumber daya, mengacu pada kualitas dari pemeriksa pajak yang sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja, dan juga sikap dalam bekerja secara jujur, bertanggung jawab, penuh pengabdian, bersikap terbuka, sopan, objektif, serta menghindari diri dari perbuatan tercela.
2. Rasio pemeriksa dan Teknologi informasi, yaitu jumlah pemeriksa harus sebanding dengan beban kerja pemeriksaan. Serta mengacu pada kemajuan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak harus diimbangi dengan penggunaan perangkat teknologi informasi oleh pemeriksa.
3. Melakukan pemeriksaan buku, catatan, dan dokumen merupakan inti dari tahap pelaksanaan pemeriksaan. Lalu pemeriksa menegaskan kebenaran dan kelengkapan data atau informasi dari Wajib Pajak dengan bukti-bukti yang diperoleh dari pihak ketiga.
4. Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak, meliputi memberitahukan secara tertulis koreksi fiskal dan penghitungan pajak terutang kepada Wajib Pajak, melakukan pembahasan atas temuan dan koreksi fiskal serta penghitungan pajak terutang dengan wajib pajak, memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menyampaikan pendapat, sanggahan, persetujuan, atau meminta penjelasan lebih lanjut mengenai temuan dan koreksi fiskal yang telah dilakukan. Serta melakukan pembahasan akhir hasil pemeriksaan, yaitu sebagai upaya memperoleh pendapat yang sama dengan Wajib Pajak atas temuan pemeriksaan dan koreksi fiskal terhadap seluruh jenis pajak yang diperiksa.”

Adapun standar dari Pemeriksaan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 9/PJ/2010 adalah sebagai berikut:

1. “Standar umum pemeriksaan pajak, yaitu standar yang bersifat pribadi yang berkaitan dengan persyaratan pemeriksa pajak dan mutu pekerjaannya. Standar umum sebagaimana dimaksud meliputi:
 - a. Telah mendapat pendidikan dan pelatihan teknis.
 - b. Jujur dan bersih.
 - c. Taat terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk taat terhadap batas waktu yang ditentukan.
2. Standar pelaksanaan pemeriksaan, yaitu pelaksanaan pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik sesuai dengan tujuan pemeriksaan serta mendapat pengawasan yang seksama. Standar pelaksanaan yang dimaksud meliputi:
 - a. Mengumpulkan dan mempelajari data Wajib Pajak, terdiri dari mempelajari profil Wajib Pajak, menganalisis data keuangan Wajib Pajak, dan mempelajari data lain yang relevan.
 - b. Menyusun rencana pemeriksaan, yaitu setelah mempelajari data Wajib Pajak, supervisor harus menyusun rencana pemeriksaan. Rencana pemeriksaan harus disusun sebelum diterbitkan SP2 dan harus disetujui oleh kepala UP2. Rencana pemeriksaan meliputi penentuan kriteria pemeriksaan, jenis pemeriksaan, ruang lingkup pemeriksaan, identifikasi masalah, sarana pendukung, dan menentukan pos-pos yang akan diperiksa.
 - c. Menyusun program pemeriksaan, yaitu penyusunan program pemeriksaan dilakukan secara mandiri, objektif, profesional, serta memperhatikan rencana pemeriksaan yang telah di telaah.
 - d. Menyiapkan sarana pemeriksaan, yaitu untuk kelancaran dan kelengkapan dalam menjalankan pemeriksaan, tim pemeriksa harus menyiapkan tanda pengenal pemeriksa pajak, SP2, dan sarana pemeriksaan lainnya.
3. Standar pelaporan hasil pemeriksaan, yaitu kegiatan pemeriksaan harus dilaporkan dalam bentuk LHP yang disusun sesuai standar pelaporan hasil pemeriksaan sehingga LHP dapat dipahami dengan baik oleh wajib pajak.”

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2011) kesadaran wajib pajak dapat didefinisikan sebagai:

“kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan akan ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Kesadaran Wajib Pajak Menurut (Mutia, 2014):

“Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan dengan kesadaran pajak yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya meningkat.”

2.1.5.2 Bentuk Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Ilhamsyah et al. (2016) terdapat bentuk kesadaran pajak yaitu:

“Terdapat dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, yaitu:

1. Kesadaran pembayaran pajak adalah suatu bentuk kontribusi warga Negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak akan sangat merugikan negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan dan pembangunan sebuah negara.”

Sedangkan indikator kesadaran Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu

(2020:194) dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. “Wajib Pajak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan kemudian mengekspresikan pengetahuannya tersebut pada perilakunya terkait kewajiban perpajakan.
2. Wajib Pajak memiliki pengetahuan selanjutnya memahaminya sehingga dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya.
3. Wajib Pajak memiliki pemahaman peraturan perpajakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan dalam menyikapi kewajiban perpajakannya.”

2.1.6 Kualitas Pelayanan

2.1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993 mengenai pelayanan. Beliau mengungkapkan bahwa:

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

Pelayanan yang berhubungan dengan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dalam hal ini Ditjen Pajak kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan.

Siti Kurnia Rahayu (2006:8) menyatakan bahwa:

“Pelayanan perpajakan merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Pelayanan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dalam hal ini Ditjen Pajak kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan. Pelayanan yang dapat membantu wajib pajak saat kesulitan terkait perhitungan, penyetoran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa senang, semakin mengerti dan memahami akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi. Petugas pajak dalam melayani dan membantu wajib pajak dalam memenuhi segala kewajiban perpajakan diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten serta kualitas yang diharapkan sehingga wajib pajak lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.”

Menurut A. Parasurahman (2014) Kualitas Pelayanan adalah:

“Seberapa jauh kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh. 5 indikator kualitas layanan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangibility*

yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi

- a. komunikasi. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi reliability, yaitu:

- b. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - c. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
 - d. Penampilan dalam melayani pelanggan.
 - e. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
 - f. Kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan.
 - g. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
2. *Realibility*
yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability*, yaitu:
- a. Kecermatan dalam melayani pelanggan.
 - b. Standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness*,
yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- a. Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
 - c. Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat.
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh perusahaan.
4. *Attention*
yaitu kemudahan membangun hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *attention* adalah:
- a. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu
 - b. Perusahaan memberikan jaminan Biaya yang sesuai dengan pelayanan
 - c. Perusahaan memberikan jaminan Jaminan Legalitas
5. *Asurance*
yaitu pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
- a. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.
 - b. Perusahaan memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
 - c. Perusahaan memberikan jaminan legalitas.”

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.7.1 Pengertian Kepatuhan

Menurut Mardiasmo (2018:28), kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan

secara sukarela. Kepatuhan pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.”

Sementara itu, pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Soemarso (2016:42)

adalah:

“Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self assesment* yang dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.”

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Sumarsan (2017:23), yaitu:

“Kepatuhan wajib pajak yaitu di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur seberapa besar kontribusi warga negara dalam mendukung pembangunan nasional yang diterapkan pemerintah. Apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi, maka dengan sendirinya telah membantu pemerintah dalam menyukseskan pembangunan nasional.”

Berdasarkan sejumlah pendapat para ahli mengenai pengertian kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan, yang mana Wajib Pajak dikatakan patuh apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya.

2.1.7.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138):

“Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Berdasarkan pengertian tersebut, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan dalam perpajakan berarti ketaatan, kepatuhan dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Masruroh (2013), indikator kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu membayar pajak.
2. Patuh membayar pajak sesuai peraturan perundang-undangan.

2.1.8 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu mengenai pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul peneliti	Nama dan Tahun Peneliti	Hasil
1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember	Nurus Sarifah ¹ , Sukidin ¹ , Wiwin Hartanto ¹ (2020)	Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajb Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal	Ishak Awaluddin ¹ , Sitti Nurnaluri ² ,Wa Ode Rahmi Damayanti ³ (2017)	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan

No	Judul peneliti	Nama dan Tahun Peneliti	Hasil
	di Bawah Satu Atap (SAMSAT Kendari)		membayar pajak kendaraan bermotor. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan di kantor SAMSAT, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaran Bermotor	Rizky Fitra Ramdani ¹ , Eva Faridah, Elis Badriah. (2019).	Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan wajib pajak, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis.
4.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas pelayanan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Membayar Pajak Di Banda Aceh.	Rahmah Yulianti ¹ Zainuddin ² Ayu Riskiani ³ (2017).	Berdasarkan hasil penelitian dan pembuktian hipotesis, maka diketahui bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor membayar pajak.
5.	Pengaruh Program <i>E-Samsat</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Interening (Studi Kasus pada Daerah Istimewa Yogyakarta).	Dewi Kusuma Wardani Fikri Juliansya (2018).	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa: a. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepuasan kualitas pelayanan. b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

No	Judul peneliti	Nama dan Tahun Peneliti	Hasil
			c. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. d. Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan kualitas pelayanan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pemeriksaan pajak menjadi instrumen yang penting untuk menentukan benar atau salahnya pemenuhan kewajiban perpajakan atau patuh tidaknya seorang Wajib Pajak dalam menunaikan salah satu kewajibannya karena sistem yang berlaku adalah di mana Wajib Pajak diberikan kepercayaan yang penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan pajaknya (Nugrahanto & Nasution, 2019).

Oleh karena itu, mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menjadi hal yang penting, khususnya dalam penyiapan strategi untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Dilakukannya tilang kepada pengendara di jalan merupakan salah satu bentuk pemeriksaan pajak sebagai salah satu faktor yang menyebabkan kepatuhan dari pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini merupakan bentuk untuk

menyesuaikan kepatuhan kewajiban tentang pajak yang dilaporkan oleh Wajib Pajak kendaraan bermotor (Krismayanti & Merkusiwati, 2019).

Inspeksi dan pemeriksaan pajak melalui frekuensi dan kecermatan pemeriksaan mampu memicu pembayar pajak semakin berhati-hati melaporkan pendapat mereka secara keseluruhan kemudian menyelesaikan pengembalian dan mengklaim potongan yang benar dalam menyelesaikan kewajiban pajak pada wajib pajak. Dengan demikian, pemeriksaan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya pada pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan Krismayanti & Merkusiwati (2019) membuktikan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, begitu juga penelitian Nugrahanto & Nasution (2019) yang menemukan adanya pengaruh signifikan antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta penelitian Putri & Nawangsi (2020) serta Yanto, dkk. (2020) yang memperoleh hasil bahwa pemeriksaan pajak melalui *e-tilang* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi efektivitas pemeriksaan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sebaliknya semakin rendah efektivitas pemeriksaan pajak maka akan menurunkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat Pengaruh Positif Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.2.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sampai sekarang, kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

Kemudian, Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta pada tahun 2013 melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam penelitian tersebut, berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja. Berdasarkan uraian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kesadaran yang tinggi, dapat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor yang tinggi pula.

Sehingga, menurut kajian dari penelitian terdahulu maka didapatkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2 : Terdapat Pengaruh Positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

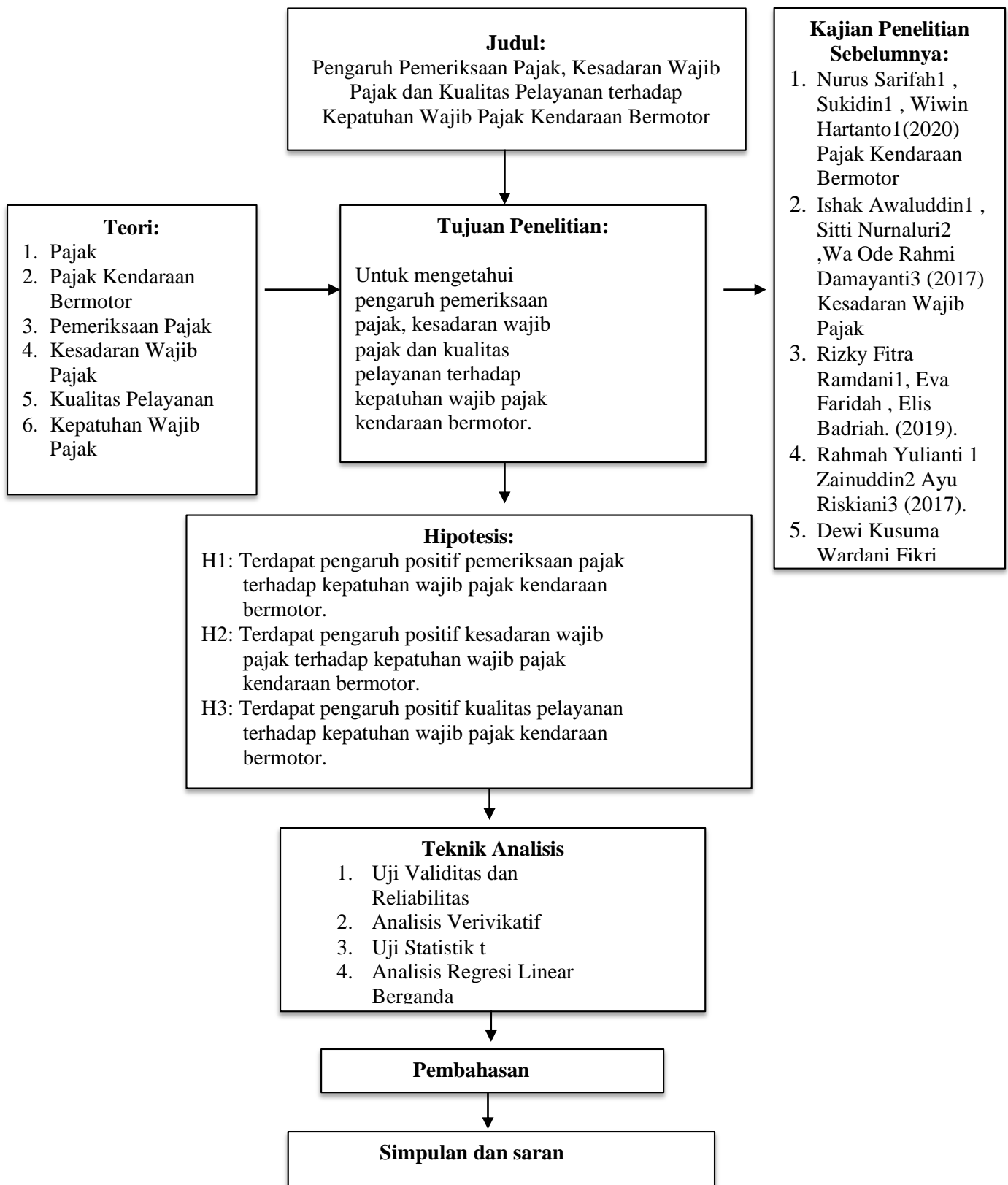
Kualitas adalah keadaan yang ada kaitannya terhadap barang, produk, proses, manusia, jasa dan lingkungan yang diharapkan (Tjiptono, 2010:51). Boediono (2003:12) menyatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu bentuk proses memberi bantuan pada orang lain dengan upaya tertentu sehingga diperlukan hubungan interpersonal dan kepekaan supaya tercapai keberhasilan dan kepuasan. Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dikaji, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3 : Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pemaparan mengenai pengaruh antar variabel, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sehingga, berdasarkan kerangka pemikiran di atas perlu adanya pengujian hipotesis agar dapat mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent. Penulis mengasumsikan jawaban sementara (hipotesis) dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1 : Terdapat Pengaruh Positif Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- H2 : Terdapat Pengaruh Positif Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- H3 : Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.