

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR**

**ANUGRAH WIJAYA**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2020**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh

**ANUGRAH WIJAYA  
A31113024**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2020**

# SKRIPSI

## PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**ANUGRAH WIJAYA**  
**A31113024**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 07 Agustus 2020

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 19650305 199203 2 001

Pembimbing II,



Drs. Haerial, M.Si., Ak., CA  
NIP. 19631015 199103 1 002

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP 19660405 199203 2 003

# SKRIPSI

## PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR

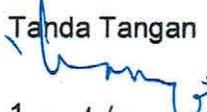
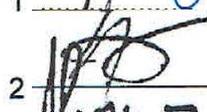
disusun dan diajukan oleh

**ANUGRAH WIJAYA**  
**A31113024**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **14 Agustus 2020** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1 
2.	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2 
3.	Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	3 
4.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	4 

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP 19660405 199203 2 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Anugrah Wijaya

NIM : A31113024

departemen / program studi : Akuntansi/Strata 1 (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 10 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Anugrah Wijaya

## PRAKATA

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA, dan Drs. Haerial, M.Si., Ak., CA, sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Hj. Hasni Zainal, S.Sos., M.Si. sebagai Kepala UPT Pendapatan Wilayah 1 atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di SAMSAT Kota Makassar. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada Amelia Uramako yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan sehingga peneliti menyelesaikan penelitiannya. Dan semua teman-teman seangkatan 2013. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayah dan ibu beserta saudara-saudari peneliti atas bantuan, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama penyusunan skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-NYA atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 4 Agustus 2020

Anugrah Wijaya

## ABSTRAK

### Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar

#### *The Influence of Taxpayer Knowledge, Taxpayer Awareness and Service Quality on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in Makassar City*

Anugrah Wijaya  
Kartini  
Haerial

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh tingkat kepatuhan, kesadaran dan kualitas pelayanan dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di Kota Makassar. Hal ini dilakukan karena peredaran jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya semakin meningkat, namun tidak diimbangi dengan adanya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Kesadaran untuk memenuhi ketentuan yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Untuk menjalankan kewajibannya setiap Wajib Pajak sebaiknya memiliki pengetahuan yang layak tentang pajak, baik itu dari segi peraturan maupun dari segi teknis administrasinya. Kepatuhan dalam hal ini berarti keadaan yang mana Wajib Pajak melaksanakan hak dan kewajibannya secara disiplin, sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku dan tidak menyimpang dari ketentuan perpajakan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak apakah mampu memberikan rasa nyaman dan aman. Sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap pemenuhan kewajiban oleh Wajib Pajak. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner untuk mengetahui pendapat responden tentang kesadaran dan pengetahuan perpajakan, dengan menggunakan teknik analisis data yaitu regresi linier berganda.

**Kata Kunci:** tingkat kepatuhan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, wajib pajak, pengetahuan wajib pajak.

*This study aims to analyze how much influence the level of compliance, awareness and quality of service in carrying out responsibility as motor vehicle taxpayers in Makassar. This is done because the circulation of the number of motorized vehicles is increasing every year, but it is not balanced with the awareness and compliance of taxpayers to fulfill their responsibility in paying taxes.*

*Awareness to fulfill the applicable provisions certainly involves factors whether the provisions have been known, recognized, valued and obeyed. To carry out its responsibility as a good taxpayer, every taxpayer should have proper knowledge about tax, both in terms of regulations and in terms of technical administration. Compliance in this case means that the Taxpayer performs his rights and responsibility in a disciplined manner, in accordance with the laws and regulations and the applicable taxation procedures and does not deviate from the taxation provisions. The quality of services provided to taxpayers is able to provide a sense of comfort and security. So that it can have a positive impact on the fulfillment of responsibility by taxpayers. The type of approach used in this study is a quantitative approach. Data collection was carried out by questionnaire method to find out respondents' opinions about tax awareness and knowledge, using data analysis techniques, namely multiple linear regression.*

**Keywords:** level of compliance, taxpayer awareness, quality of service, taxpayer, taxpayer knowledge.

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Kehadiran Peneliti .....	17
3.3 Lokasi Penelitian .....	17
3.4 Sumber Data .....	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.6 Analisis Data .....	19
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>24</b>
4.1 Gambaran umum Objek penelitian .....	24
4.2 Hasil Analisis Data.....	27
4.3 Hasil Jenis Analisis.....	31
4.4 Pembahasan .....	40
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	44
5.3 Saran Penelitian .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
1.1	Rincian Penerimaan Pajak Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019...	2
4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	24
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	25
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	26
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan .....	27
4.7	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	28
4.8	Uji validitas .....	30
4.9	Uji Reliabilitas.....	31
4.10	Uji Normalitas One Sample Kolmogro-sminorv.....	32
4.11	Uji Multikolinearitas .....	34
4.12	Hasil Uji Autokorelasi.....	35
4.13	Hasil Uji analisis regresi berganda.....	36
4.14	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T) .....	37
4.15	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	38
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	40
4.17	Ringkasan Hasil Hipotesis Penelitian .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
1.1 Penerimaan Perpajakan Tahun 2019 .....	1
1.2 Pembagian Penerimaan Perpajakan Tahun 2019 .....	2
4.1 Hasil Uji normalitas P-Plot .....	33
4.2 <i>Scatterplo</i> .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

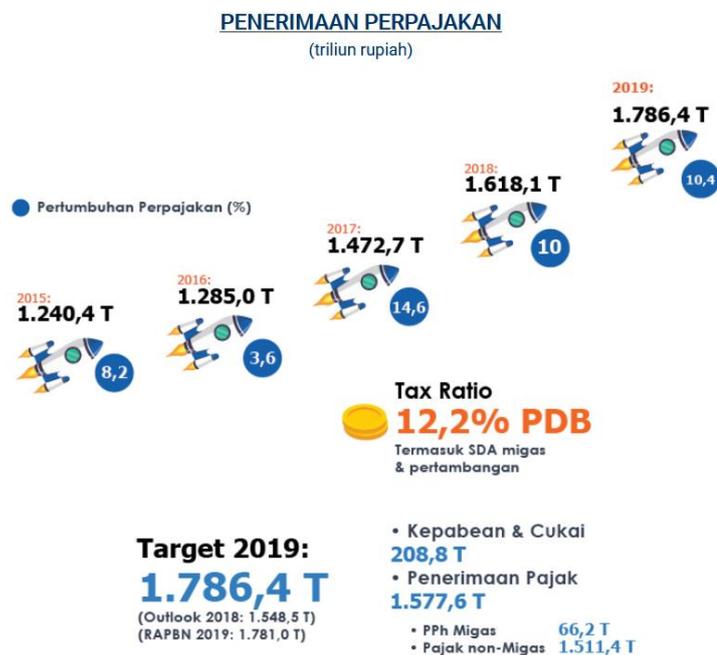
Lampiran	halaman
Lampiran 1. Biodata Pribadi.....	49
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	50
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	53
Lampiran 4. Karakteristik Responden .....	57
Lampiran 5. Analisis Data dan Uji Kualitas Data .....	60
Lampiran 6. Asumsi Klasik .....	65
Lampiran 6. Uji Hipotesis.....`	67

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan terbesar dalam anggaran suatu Negara, begitu pula dengan Negara Indonesia. Dalam penerimaan negara Indonesia tahun 2019, persentase pendapatan dalam bentuk pajak adalah 82,52%. Dengan nilai penerimaan pajaknya sebesar Rp 1.786,4 Triliun sedangkan penerimaan non-pajak sebesar Rp 378,3 Triliun. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan suatu negara merupakan hal yang wajar. Karena pajak mempunyai umur tidak terbatas, diiringi dengan pertumbuhan penduduk sehingga akan menjadi besar pula penerimaan Negara dari sektor pajaknya.



Gambar 1.1 Penerimaan Perpajakan Tahun 2019

Dalam pajak itu sendiri, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dimasukkan kedalam pajak lainnya. Adapun persentase pajak lainnya yaitu sekitar 0,48% dari keseluruhan pendapatan perpajakan atau setara dengan Rp 8,6 Triliun.



Gambar 1.2 Pembagian Penerimaan Perpajakan Tahun 2019

Adapun data realisasi penerimaan pajak untuk provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2019 mencapai Rp 3,692 triliun, dengan persentase 99,46% dari total target selama setahun yaitu Rp 3,712 triliun. Dengan rincian sebagai berikut:

Jenis Pajak	Jumlah Penerimaan
Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Rp 1.387.973.788.000
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	Rp 1.008.643.542.000
Pajak Bahan Kendaraan Bermotor (PBBKB)	Rp 654.633.759.689
Pajak Air Permukaan (PAP)	Rp 93.392.154.197
Pajak Rokok	Rp 548.040.916.937

Tabel 1.1 Rincian Penerimaan Pajak Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019

Namun sebanyak 32.435 unit kendaraan tercatat menunggak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dengan tunggakan mencapai Rp 32 milyar. Terdiri dari 22.380 unit roda dua dengan tunggakan senilai Rp 4,901 milyar dan 10.055 unit roda empat dengan tunggakan Rp 27,099 milyar.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban negara dan peran serta masyarakat dalam rangka membiayai negara dan pembangunan nasional. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat melalui perbaikan pelayanan serta pengadaan prasarana fasilitas publik, alokasi pajak tidak hanya untuk wajib pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak wajib membayar pajak.

Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak merupakan hal penting dalam pemungutan pajak. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak tersebut adalah karena azas perpajakan, yaitu karena hasil dari pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh wajib pajak. Harus disadari bahwa jalanan umum, pusat-pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah-sekolah negeri serta fasilitas publik lainnya yang dapat dinikmati secara umum merupakan hasil dari pembayaran pajak. Namun pada kenyataannya masyarakat enggan membayar pajak. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kesadaran dalam membayar pajak, pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, serta persepsi yang baik terhadap efektifitas sistem perpajakan. Berdasarkan uji parsial, faktor kesadaran membayar pajak dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan faktor pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas

pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang dan tatacara perpajakan yang benar. Semakin tinggi pengetahuan masyarakat tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Semakin banyak pengetahuan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban serta sanksi perpajakan yang ada dalam regulasi. Sehingga mengakibatkan wajib pajak untuk membayar pajaknya dengan tepat waktu.

Kesadaran wajib pajak juga merupakan salah satu fenomena wajib yang perlu diperhatikan. Optimalnya penerimaan pajak yang diterima pemerintah daerah sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan tetapi tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka hal ini dapat menyebabkan tunggakan dan denda yang cukup besar. Oleh karena itu masyarakat Indonesia harus sadar, dengan semakin menikmati hasil pembangunan maka tanggung jawab ini menjadi fundamental dalam pembangunan serta diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan.

Kualitas pelayanan dari pihak pemungut pajak juga harus diperhatikan. Kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses dan membayar pajak bisa berdampak pada meningkatnya jumlah wajib pajak yang datang untuk membayarkan pajaknya.

Penelitian ini akan mengkaji seberapa besar tingkat kepatuhan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) oleh Wajib Pajak yang dilakukan di Kantor SAMSAT kota Makassar pada tahun 2020. Alasan pengambilan objek dikarenakan jumlah tunggakan PKB terutama pada kendaraan roda dua yang tiap tahunnya mengalami peningkatan. Dapat disimpulkan bahwa besarnya penerimaan PKB yang diperoleh pada kantor SAMSAT kota Makassar karena adanya peningkatan peredaran jumlah kendaraan tiap tahunnya, namun tidak diimbangi dengan adanya kepatuhan oleh Wajib Pajak terhadap pemenuhan kewajibannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh dari pengetahuan perpajakan, kesadaan serta kualitas pelayanan dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan seorang Wajib Pajak untuk membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Oleh kaena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib Pajak dalam membayarkan pajak?

3. Apakah kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak berpengaruh terhadap kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kepada wajib pajak terhadap kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak antara lain:

#### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

- a. Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan perpajakan bagi Wajib Pajak orang pribadi
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangsi bagi penelitian sejenis maupun penelitian selanjutnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang akan meneliti masalah yang sama atau yang berkaitan dengan masalah ini.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi instansi yang terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam pengambilan keputusan untuk menyusun kebijakan perpajakan khususnya pajak bagi wajib pajak orang pribadi.
- b. Sebagai tambahan referensi dan acuan mengenai Wajib Pajak dan khususnya di Kota Makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 1. Teori Atribusi

Teori ini dikembangkan oleh Heider (1958) yang menyatakan, “bahwa perilaku seseorang itu ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dan kekuatan eksternal (*external forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar”.

Robbins (2005:105) menyimpulkan bahwa, “perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini dipengaruhi oleh kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat-akibat dari sebab luar; yaitu, individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi”.

Alasan pemilihan teori ini adalah ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk membayar pajak, baik secara internal maupun eksternal. Perilaku yang dapat mempengaruhi secara internal adalah perilaku yang diyakini dipengaruhi oleh kendali pribadi seseorang individu secara sadar. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yang mana individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh keadaan atau situasi. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

##### 2. Definisi Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ke-tiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan

Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi 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.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. yang dikutip oleh Mardiasmo (2016:3), 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 (2016:14), Dasar hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Beberapa pengertian atau istilah yang berkaitan dengan Pajak Daerah antara lain:

- a. Daerah otonom, selanjutnya disebut Daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakasa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Pajak daerah, yang seharusnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- c. Badan, adalah sekumpulan dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak

melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

- d. Subjek pajak, adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak.
- e. Wajib pajak, adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Menurut Mardiasmo (2016:15), Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu sebagai berikut:

- a. Pajak Provinsi, terdiri dari:
  - 1) Pajak Kendaraan Bermotor;
  - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
  - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
  - 4) Pajak Air Permukaan;
  - 5) Pajak Rokok.
- b. Pajak kabupaten/Kota, terdiri dari:
  - 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;
- 11) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Pajak kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut Zuraida (2013:33-39), objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan atau kepemilikan kendaraan bermotor. Pengertian kendaraan bermotor adalah:

- a. Kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
- b. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang ada dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Menurut Gunadi (2013:94), *Tax Compliance* atau kepatuhan pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan,

investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi.

Menurut Rustiyaningsih (2011), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

- a. Pemahaman terhadap sistem *Self Assessment*.
- b. Kualitas pelayanan perpajakan.
- c. Tingkat pendidikan.
- d. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

Sedangkan menurut Putri (2012), Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh:

- a. Kesadaran wajib pajak.
- b. Kewajiban moral.
- c. Kualitas pelayanan perpajakan.
- d. Sanksi perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74 Tahun 2012 tentang, seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi persyaratan 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 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 Muliari yang dikutip oleh Susilawati (2013), Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Muliari (2011).

Indikasi yang menandakan tingginya tingkat kesadaran dan kepedulian Wajib Pajak antara lain:

- a. Realisasi penerimaan pajak terpenuhi sesuai dengan target yang telah ditetapkan;
- b. Semakin bertambahnya jumlah Wajib Pajak baru;
- c. Rendahnya jumlah tunggakan/tagihan Wajib Pajak; dan
- d. Tertib, patuh dan disiplin membayar pajak atau minimnya jumlah pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan.

Menurut Fermatasari (2013), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.

Menurut Ilhamsyah (2016), hal-hal yang mencakup pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Dengan kata lain, wajib pajak akan melakukan dan

melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang wajib pajak.

- b. Kepemilikan NPWP, sebagai salah satu sarana untuk mengefisienkan administrasi perpajakan, wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan, wajib untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya.
- c. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi perpajakan Wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi pajak, wajib pajak akan lebih patuh dan taat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, karena mereka tahu dan paham jika melalaikan kewajibannya akan terkena sanksi. Hal ini otomatis akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajiban dengan baik.
- d. Pengetahuan dan pemahaman tentang PKP, PTKP, dan tarif pajak. Wajib pajak yang mengetahui dan memahami tarif-tarif pajak yang berlaku, wajib pajak akan mampu menghitung pajak terhutangnya sendiri dengan baik dan benar.
- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang didapat melalui sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan dan dilaksanakan oleh KPP.
- f. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang didapat melalui pelatihan tentang perpajakan yang diikuti oleh mereka.

Menurut Boediono yang diikuti oleh Sari (2013), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan inter personal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

- b. Mendorong upaya mengefektifitaskan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya.

## **2.2. Pengembangan Hipotesis**

Pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajibannya sebagai seorang Wajib Pajak. Dengan kata lain, Wajib Pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai seorang Wajib Pajak. Jadi dengan adanya pengetahuan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan lebih mengetahui pentingnya membayar pajak dan manfaat apa yang akan didapatkan ketika Wajib Pajak membayarkan pajaknya.

Teori atribusi relevan dengan Pengetahuan Perpajakan yang merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena pengetahuan merupakan dasar Wajib Pajak untuk paham akan pentingnya perpajakan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan akan membantu dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian Susanti (2018) menyatakan bahwa variabel pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Perumusan akan hipotesisnya sebagai berikut:

**H1: Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Kesadaran Wajib Pajak dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayarkan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran pajak yang dimiliki seorang Wajib Pajak maka mereka telah mengerti fungsi dan manfaat pajak. Wajib Pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayarkan pajak. Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan dalam perpajakan.

Teori atribusi relevan dengan hipotesis ini karena, Kesadaran Wajib Pajak yang merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Dalam penelitian Susanti (2018) menyatakan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dari uraian yang telah dikemukakan, maka hipotesis yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

**H2: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Kepatuhan Wajib Pajak dapat tercermin dari perilaku Wajib Pajak saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sistem administrasi yang terkesan cukup lambat dari segi pelayanan dan kurangnya efektifitas prosedur kerja dapat mempengaruhi minat Wajib Pajak untuk membayar pajak. Jika sistem administrasi perpajakan dirubah dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi di era industri 4.0 saat ini serta sesuai dengan aktivitas yang dijalani

oleh Wajib Pajak dengan memperhatikan aspek aksesibilitas, efektivitas, efisiensi dan keakuratan informasi sehingga mampu menciptakan Wajib Pajak yang patuh terhadap perpajakan. Selain itu masyarakat khususnya Wajib Pajak akan merasakan manfaat diantaranya penghematan biaya dan waktu dalam pembayaran pajak, pelayanan yang lebih cepat dan meminimalisir adanya kesalahan karena data sudah terintegrasi dengan sistem.

Teori atribusi relevan dengan hipotesis ini karena, Kualitas pelayanan pajak yang merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dikatakan faktor eksternal karena faktor ini datang dari luar diri seorang Wajib Pajak. Yang mana kualitas pelayanan akan mempengaruhi wajib pajak ketika kualitasnya bagus dalam pelayanan pajak.

Dari uraian di atas, menghasilkan rumusan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**