**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Landasan Teori**
2. **Teori *Legitimasi***

Teori legitimasi didasarkan pada adanya fenomena kontak sosial antara sebuah organisasi dengan masyarakat. Menurut teori ini, organisasi haruslah mempunyai aktivitas dan kinerja yang dapat diterima oleh masyarakat. Menurut Gray et al. (1995), *Legitimasi* diperoleh organisasi ketika dalam kondisi atau status ketika sistem nilai sebuah entitas kongruen dengan sistem nilai sosial yang lebih besar dimana entitas merupakan salah satu bagian darinya.

*Legitimasi* dapat dianggap sebagai menyamakan persepsi atau asumsi bahwa tindakan yang dilakukan oleh suatu entitas adalah tindakan yang diinginkan, pantas ataupun sesuai dengan norma, nilai, kepercayaan dan definisi yang dikembangkan secara sosial. Teori ini berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kaitannya adalah wajib pajak harus mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk sistem sosial yang lebih besar. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam kebijakan termasuk pajak. Wajib pajak harus taat dan mengikuti sistem dan kebijakan dikeluarkan oleh pemerintah dan dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut pemerintah berharap wajib pajak dapat menyadari kewajibannya yaitu dengan cara sukarela membayar pajak yang nantinya secara tidak langsung manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

1. **Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behaviour)***

Teori ini merupakan teori perilaku yang digunakan untuk mempelajari perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat. Teori ini memiliki landasan yang kuat terhadap sudut pandang kepercayaan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk bertingkah laku secara khusus.

Menurut Ajzen (2005) theory of planned behavior menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang mampu memperkirakan suatu perbuatan. Sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku perlu dipertimbangkan. Apabila sikap positif didukung oleh orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan berperilaku, maka niat seseorang untuk berperilaku semakin tinggi.

Menurut Mustikasari (2007) terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi niat, diantaranya keyakinan perilaku *(behavioral belief)*, keyakinan normatif *(normative belief)*, dan keyakinan kontrol *(control belief).*

1. Keyakinan Perilaku

Keyakinan Perilaku merupakan keyakinan yang dimiliki setiap individu terhadap hasil dari perilaku dan evaluasi yang diperoleh.

1. Keyakinan Normatif

Keyakinan Normatif merupakan keyakinan seseorang tentang pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukung dalam melakukan sesuatu.

1. Keyakinan Kontrol

Keyakinan Kontrol merupakan keyakinan tentang keberadaaan hal yang dapat mendukung atau menghambat suatu perilaku yang akan ditampilkan dan seberapa kuat hal tersebut mendukung atau menghambatnya.

1. **Perpajakan**
2. Definisi Pajak

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. Dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak dari pernyataan Waluyo (2009: 2) yaitu “iuran masyarakat kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

1. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1-2), ada 2 Fungsi Pajak, yaitu:

1. Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, atau biasa disebut fungsi budgetair
2. Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, atau disebut fungsi mengatur *(regulerend).*
3. **Pajak Daerah**

Pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya nanti digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah (Siahaan, 2013:10)

1. **Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor ialah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut Zuraida (2012) objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknikuntuk penggeraknya, dan digunakan untuk transportasi darat. Sedangkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor. Besarnya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar dapat dihitung dengan cara:

1. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor pertama akan dikenakan paling rendah 1% dan paling tinggi 2%.
2. Untuk wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor kedua dan seterusnya maka akan dikenakan paling rendah 2% dan paling tinggi 10%.
3. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti angkutan umum, ambulan, pemadam kebakaran, dan kendaraan lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah maka akan dikenakan paling rendah 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
4. Untuk pajak kendaraan bermotor seperti alat-alat berat dan alat-alat besar akan dikenakan paling rendah 0,1% dan paling tinggi 0.2%. Pajak kendaraan bermotor akan dikenakan Masa Pajak 12 (dua belas) bulan atau 1 (satu) tahun secara berturut-turut terhitung mulai dari pendaftaran kendaraan bermotor dan pajaknya dibayar di muka.
5. **Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Kepatuhan wajib pajak mengarah pada *James, et al* dalam Arum (2012) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratif. Semakin banyak wajib pajak yang dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan. Penerimaan dan pendapatan pajak Negara akan meningkat jika tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tinggi (Tiraada, 2013).

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

1. **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin, 2004). Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderunganuntuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuanperpajakan yang berlaku (Pandapotan Ritonga, 2011:15).Suryadi (2006 :107) mengemukakan 4 aspek yang membentuk kesadaran wajibpajak yaitu :

a. Persepsi Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak akan meningkat jika dalam masyarakat timbulpersepsi positif terhadap pajak. Kebanyakan masyarakat memandang pajak sebagaibeban, sehingga banyak masyarakat yang berusaha untuk menghindar dari pajak.Di sisi lain, masyarakat akan menilai pengelolaan pajak yang mereka bayar. Jikamasyarakat merasa pemungutan pajak tersebut tidak dikelola dengan baik olehpemerintah dan tidak memberikan manfaat yang setimpal terhadap masyarakat,maka masyarakat akan cenderung untuk tidak patuh (Suryadi, 2006:106).Menurut Maria Karanta et.al bahwa “Persepsi wajib pajak dalampemenuhan kewajiban perpajakannya menitik beratkan pada kesederhanaanprosedur pembayaran pajak, kebutuhan perpajakan wajib pajak, asas keadilandalam peraturan perundang-undangan perpajakan” (Maria Karanta et.al dalam SitiKurnia Rahayu, 2010:141). Ketika wajib pajak mempunyai persepsi positif tentanghal-hal tersebut maka wajib pajak akan mempunyai kesadaran dengan sendirinyauntuk melaksanakan kewajiban perpajakannya

b. Pengetahuan Perpajakan

Tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap perilaku kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pengetahuanperpajakan yang dimaksud dapat meliputi tata cara pembayaran, penghitungantarif, prosedur-prosedur yang harus dilakukan wajib pajak seperti melakukanpembukuan atau pencatatan, dan ketentuan-ketentuan lain. Jika wajib pajak tidakmemahami ketentuan-ketentuan perpajakan dengan jelas, wajib pajak cenderungtidak akan taat pajak dan menghindari pajak (Suryadi, 2006:106). Fallanmenyatakan pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangatmempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Denganmeningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakanbaik secara formal maupun non formal akan berdampak positif terhadappemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Fallan dalam SitiKurnia Rahayu, 2010: 141).

c. Karakteristik Wajib Pajak

Karakteristik wajib pajak yang tercermin oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkatkesadaran mereka dalam membayar pajak ( Siti Kuria Rahayu, 2010: 141).Struktur perekonomian suatu negara berdasarkan pada fundamental ekonomimakro, jika fundamental ekonomi makronya kuat dan sehat tentunya strukturperekonomian negara juga akan kuat. Faktor yang mendasari ekonomi yang kuatdiantaranya adalah pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk. Pembangunanekonomi Indonesia masih belum mampu bebas dari keterbelakangan, kemiskinan,ketergantungan dan kerusakan lingkungan. Faktor-faktor kondisi sosial sepertikemiskinan, keterbelangan dapat menyebabkan investasi fisik maupun investasisumber daya manusia rendah, sehingga mengakibatkan tingkat produktifitasrendah, yang berakibat pada pendapatan rendah. Kondisi pendapatan yang rendahmenyebabkan kemampuan menabung rendah dan kemampuan membayar pajakjuga rendah (Soeharsono Sagri dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:116).

d. Penyuluhan Perpajakan

Sebagian besar masyarat tidak mempunyai pengetahuan yang cukupmengenai pajak, oleh karena itu sangat perlu dilakukan penyuluhan atau sosialisasimengenai pajak. Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi sangat berpengaruhterhadap kesadaran wajib pajak, dengan penyuluhan perpajakan secara intensif danterus menerus akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajibanmembayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dan secara perlahan akanmengubah mindset masyarakat tentang pajak kearah yang positif. Dalam beberapapenelitian menunjukkan bahwa penyuluhan perpajakan mempunyai signifikansiterhadap kesadaran wajib pajak dan penerimaan pajak (Suryadi, 2006:107).

1. **Sanksi Perpajakan**

Mardiasmo (2011 :59) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti dan/atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah *(preventif)* agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.

1. **Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan pelayanan yang ditunjukkan pada orang banyak (masyarakat publik). Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), dan *protection function* (fungsi perlindungan). Menurut Susilawati (2013), akuntabilitas pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan tugas-tugas pada publik terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

1. Pertanggungjawaban vertikal *(vertical accountability)* adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat.
2. Pertanggungjawaban horizontal *(horizontal accountability)* adalah pertanggungjawaban masyarakat luas.

Menurut Susilawati (2013) indikator yang dapat mengukur tingkat Akuntabilitas pelayanan publik yaitu:

1. Fasilitas fisik yakni berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor Samsat.
2. Daya tanggap yakni keinginan dan kesiapan para pegawai Samsat untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara tepat.
3. Pelayanan yakni komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasi pada wajib pajak, menetapkan suatu standar kinerja pelayanan dengan memberikan perilaku teladan kepada wajib pajak setiap saat dalam upaya kewajiban membayar pajak.
4. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu disajikan dalam tabel II.1 sebagai berikut.

Tabel II.1

Penelitian terdahulu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Peneliti | Judul Penelitian | Alat Analisis | Hasil Penelitian |
| 1 | Wa Ode Aswati, Arifuddin Mas’ud, Tuti Nurdianti Nudi (2018) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Muna). | Metode analisis regresi linear berganda | Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.Sedangkan Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 2 | Dewi Kusuma Wardani, Rumiyatun (2017) | Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wp Pkb Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul) | Metode analisis regresi linear berganda | Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 3 | I Made Wahyu Cahyadi & I Ketut Jati (2016) | Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Metode analisis regresi linear berganda | Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 4 | Muslikhatul Ummah (2015) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang | Metode analisis regresi linear berganda | Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.  |
| 5 | Teuku Andre Pranata, Mukhlizul Hamdi, Herawati (2015) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bukittinggi. | Metode analisis regresi linear berganda | Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Sanksi denda pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
| 6 | Ketut Evi Susilawati, Ketut Budiartha (2013) | Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor | Metode analisis regresi linear berganda | Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor |

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian Muslikhatul Ummah (2015).

Penelitian ini menggunakan variabel bebas terkait Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Surakarta tahun 2020, sedangkan penelitian Muslikhatul Ummah (2015) menggunakan variabel bebas terkait Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang.

1. **KERANGKA PEMIKIRAN**

Kerangka pikir yang akan digunakan dalam penelitian disajikan dalam gambar II.2sebagai berikut:

Kesadaran Wajib Pajak

(X1)

Sanksi Perpajakan

(X2)

Akuntabilitas Pelayanan Publik

(X3)

GambarII.1

Kerangka pemikiran

Sumber : Aswati, dkk (2018) dan Putri, (2019)

1. **HIPOTESIS**

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian yang berdasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan (Sugiyono, 2008:93). Berdasarkan kerangka pikir yang dibuat, maka hipotesis yang dapat dibuat adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin, 2004).

Pada penelitian yang dilakukan Ummah (2015) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranata, dkk (2015) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti dan/atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah *(preventif)* agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati, dkk (2013) menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**H2: Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan dan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi, dkk (2016) menyatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

**H3: Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor**