

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Teori Atribusi

Teori atribusi dikembangkan oleh Fritz Heider yang menyatakan “ bahwa perilaku seorang itu ditentukan oleh kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dalam diri seseorang dan kekuatan eksternal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar”<sup>1</sup>. Pada dasarnya teori ini mengemukakan bahwa ketika mengobservasi perilaku seorang individu, kita berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal.

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 seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, dimana individu tersebut dianggap berperilaku demikian oleh dorongan orang lain ataupun situasi.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal. Faktor tersebut yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus, kepuasan wajib pajak dan motivasi wajib pajak.

#### B. Pajak Dalam Syari'ah

Secara etimologi, pajak dalam bahasa Arab disebut dengan istilah *dharibah*, yang berasal dari kata dasar ضرب؛ ضربا (*dharaba, yadhribu, dharban*) yang artinya:

---

<sup>1</sup>I Wayan Suartana, *Akuntansi Keprilakuan-Teori dan Implementasi* (Jakarta: Andi, 2010), 181.

mewajibkan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau membebankan, dan lain-lain.

Secara bahasa maupun tradisi, dharibah dalam penggunaannya memang mempunyai banyak arti, namun para ulama dominan memakai ungkapan dharibah untuk menyebut harta yang dipungut sesuai kewajiban.<sup>2</sup>

Pajak mengatur hubungan manusia dengan manusia lainnya (Mu'amalah), oleh sebab itu ia merupakan bagian dari syari'at. Tanpa adanya rambu-rambu syari'at dalam perpajakan, maka pajak dapat menjadi alat penindas rakyat. Tanpa batasan syari'at, pemerintah akan menetapkan dan memungut pajak sesuka hati, dan menggunakannya menurut apa yang diinginkannya (pajak dianggap sebagai upeti, yaitu hak milik penuh sang raja).<sup>3</sup>

Pajak memang merupakan sudah menjadi kewajiban warga negara dalam sebuah negara muslim, dengan alasan dana pemerintah tidak mencukupi untuk membiayai berbagai "pengeluaran" yang jika pengeluaran itu tidak dibiayai, maka akan timbul kemadharatan. Sedangkan mencegah suatu kemadharatan adalah juga kewajiban, sebagaimana kaidah ushul fikih mengatakan : (Ali Ibn Muhammad al- Amidi Abu al- Hasan, 1999)

ما لا يتم الواجب الا به فهو واجب

Artinya: Segala sesuatu yang tidak bisa ditinggalkan demi terlaksananya kewajiban selain harus dengannya, maka sesuatu itu pun wajib hukumnya.<sup>4</sup>

Di antara hak masyarakat terhadap negaranya yang membimbing dan mengurus kepentingannya ialah setiap anggota masyarakat yang punya kewajiban menyerahkan sebagian hartanya akan digunakan untuk memelihara

<sup>2</sup> Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*(Jakarta ;Rajawali Pers, 2011), 28.

<sup>3</sup> Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah* (Jakarta ;Rajawali Pers, 2011), 20.

<sup>4</sup> Maman Surahman dan Fadilah Ilahi, " Konsep Pajak dalam Hukum Islam," *Amwaluna*, Vol. 1, No. 2, (2017) : 174.

kelangsungan hidupnya, memberantas segala bentuk kejahatan dan permusuhan serta segala sesuatu untuk kebaikan masyarakat seluruhnya. Firman Allah SWT:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا  
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ  
 كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “ *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan-jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu*” (Q.S Al-Nisa’ 4 :29)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Penerimaan pendapatan tersebut nantinya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik pengeluaran-pengeluaran rutin, pengeluaran pembangunan atau transfer ke daerah guna mencegah suatu kemadhorotan, seperti kurangnya fasilitas umum, kemiskinan, pengangguran, pendapatan yang rendah dan lain sebagainya.

**C. Teori Pemungutan Pajak**

Berikut ini beberapa teori yang mendasari perlunya pajak dipungut dari masyarakat :<sup>5</sup>

1. Teori Asuransi

Dalam teori ini pemungutan pajak dianalogkan dengan pembayaran premi asuransi. Dalam upaya terhindar

---

<sup>5</sup> Timbul Hamonangan Simanjutak dan Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi* (Jakarta : Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup), 2012), 15-16.

dari ketidakpastian keselamatan masa depan, seseorang akan membayar premi asuransi sehingga ia dapat terlindungi. Dalam hubungan negara dan warganya, maka pajak dianggap sebagai pembayaran premi masyarakat yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan publik. Terdapat kelemahan dalam teori ini karena apabila terjadi kerugian seseorang, maka tentu masyarakat tidak akan dapat penggantian secara langsung. Demikian pula tidak ada hubungan antara jumlah pembayaran pajak dengan jasa publik yang diberikan negara.

2. Teori Kepentingan

Teori ini menitikberatkan pada adanya kepentingan atau ada kebutuhan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara. Dalam kesehariannya masyarakat membutuhkan rasa aman, rasa segar sehat, terpenuhi jasa publik lainnya, pendidikan dan sebagainya, yang semuanya memerlukan pembiayaan.

3. Teori Gaya Pikul

Teori ini menekankan pada rasa keadilan, karenanya beban pajak juga haruslah adil bagi setiap orang. Pajak yang akan dibayar oleh seseorang dianggap sebagai beban yang harus dipikul seseorang. Gaya pikul diukur dari seberapa besar penghasilan seseorang dan sekaligus seberapa besar biaya yang dikeluarkannya.

4. Teori Bakti

Teori ini memandang kepentingan negara berada di atas warganya. Adalah kewajiban mutlak setiap warga negara untuk membuktikan baktinya sebagai warga negara terhadap negara. Atas dasar kepentingan negara, maka negara memiliki hak mutlak untuk memungut pajak. Individu-individu tidaklah berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu komunitas yang menjelma menjadi negara, karenanya negara berhak atas satu dan yang lain. Dengan demikian ada kesadaran masyarakat untuk membutikannya kembali kepada masyarakat.

5. Teori Asas Beli

Teori ini mengasumsikan pemungutan pajak sebagai pompa, dimana kekuatan gaya beli masyarakat dipindahkan menjadi kekuatan gaya beli rumah tangga negara. Dengan kuantan gaya beli inilah (pajak masyarakat), kemudian negara menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

**D. Pajak Kendaraan Bermotor**

1. Pengertian Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik beupa motor atau peralatan lainnya, yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tetentu menjadi tenaga gerak kendaraan bemotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bemotor yang dioperasikan di air.<sup>6</sup>

2. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak provinsi yang hasilnya akan dibagihasilkan ke daerah yang besarnya bervariasi untuk masing-masing daerah tergantung pada besarnya objek pajak di daerah bersangkutan dengan proporsi perundang-undangan.<sup>7</sup> Menurut Peraturan Menteri No. 5 Tahun 2018, pajak

---

<sup>6</sup>Peraturan Menteri Dalam Degeri Republik Indonesia, “5 Tahun 2018, Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor”, ( 19 Januari 2018).

<sup>7</sup> Mahmudi, *Manajemen Keuangan Daerah*(Jakarta : Erlangga, 2010 ), 22.

kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan /atau penguasaan kendaraan bermotor.<sup>8</sup>

3. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor dan diwajibkan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan motor yang terutang.<sup>9</sup>

4. Objek Kendaraan Bermotor

Objek pajak adalah sesuatu yang dapat dijadikan sasaran pengenaan pajak. Sesuatu tersebut dapat berupa keadaan, perbuatan dan peristiwa. Karena Pajak Kendaraan Bermotor termasuk pajak obyektif atau kebendaan, maka yang menjadi obyek pajak adalah keadaan benda tersebut. Dengan demikian, yang dimaksud Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh orang pribadi atau badan.<sup>10</sup>

5. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Dikecualikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh:

- a. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
- b. Kedutaan, konsulat perwakilan negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga Internasional dengan asas timbale balik;
- c. Subjek Pajak lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup>Peraturan Gubernur Jawa Tengah, “58 Tahun 2018, Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,” (20 April 2018).

<sup>9</sup>Kesit Bambang Prakoso, *Pajak dan Retribusi Daerah Edisi revisi* (Yogyakarta : UII Press , 2005),104.

<sup>10</sup> Kesit Bambang Prakoso, *Pajak dan Retribusi Daerah Edisi revisi* (Yogyakarta : UII Press , 2005),105.

<sup>11</sup> Kesit Bambang Prakoso, *Pajak dan Retribusi Daerah Edisi revisi* (Yogyakarta : UII Press , 2005),105.

6. Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan perkalian dua unsur pokok :<sup>12</sup>

a. NJKB (nilai jual kendaraan bermotor).

Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor, dalam harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor tidak diketahui. NJKB ditentukan berdasarkan faktor-faktor :

- 1) Isi silinder dan atau satuan daya;
- 2) Penggunaan kendaraan bermotor;
- 3) Jenis kendaraan bermotor;
- 4) Merek kendaraan bermotor;
- 5) Tahun pembuatan kendaraan bermotor;
- 6) Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan;
- 7) Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu.

b. Bobot yang menceminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/ atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Bobot dihitung berdasarkan faktor- faktor:

- 1) Tekanan gandar;
- 2) Jenis bahan bakar kendaraan bermotor;
- 3) Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan cirri- ciri mesin dari kendaraan bermotor.

7. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 58 Tahun 2018, tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut :

- a. 1,5% (satu koma lima persen) untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi dan Badan;

---

<sup>12</sup> Kesit Bambang Prakoso, *Pajak dan Retribusi Daerah Edisi revisi* (Yogyakarta : UII Press , 2005), 106 - 107.

- b. 1,0% (satu koma nol persen) untuk kendaraan bermotor angkutan umum;
- c. 0,5% (nol koma lima persen untuk kendaraan motor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga social dan keagamaan, Instansi Pemerintah;
- d. 0,2% (nol koma dua persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.<sup>13</sup>

## E. Kepatuhan Wajib Pajak

### 1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.<sup>14</sup> Menurut Indah Chairun Nisa, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana kesediaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan serta mengikuti segala ketentuan dan aturan yang berlaku berdasarkan Undang- Undang Perpajakan.<sup>15</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan hukum perpajakan yang berlaku.

---

<sup>13</sup>Peraturan Gubernur Jawa Tengah “58 Tahun 2018, Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,” (20 April 2018).

<sup>14</sup> Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan, Edisi Dua* (Jakarta: Granit 2003): 148.

<sup>15</sup> Indah Chairun Nisa, “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive Thru Sebagai Variabel Moderating,” *AKTIVA Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Vol. 5, no. 1 (2018) : 5.

## 2. Jenis-jenis Kepatuhan

Adapun jenis-jenis kepatuhan dibagi menjadi dua, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kepatuhan formal , adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.<sup>16</sup>

## 3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Undang- Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator kepatuhan wajib pajak antara lain dapat dilihat dari :

- a. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Aspek *income* atau penghasilan WP, adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran.
- c. Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi), adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
- d. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan dapat dilihat dari aspek lainnya, seperti aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan*( Jakarta : Granit, 2005), 148-149.

<sup>17</sup> Timbul Hamonangan Simanjutak dan Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi* (Jakarta : Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup), 2012), 103.

## F. Pelayanan Fiskus

### 1. Pengertian Pelayanan Fiskus

Pengertian pelayanan adalah adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>18</sup> Sedangkan pengertian fiskus dalam kamus hukum adalah keseluruhan petugas aparat perpajakan atau kas negara.<sup>19</sup>

Menurut Fadhil Hamzah dkk, pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak melayani, membantu dan mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak.<sup>20</sup> Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak memberi pelayanan membantu atau mengurus segala keperluan kepada masyarakat atau wajib pajak yang mempunyai kepentingan perpajakan.

### 2. Hak-hak Fiskus dan Kewajiban Fiskus

Menurut Suandy dalam penelitian R. Jordan dan Niratmika Baskor, hak-hak fiskus dan kewajiban fiskus diatur dalam Undang-Undang Perpajakan. Hak hak fiskus adalah sebagai berikut :

- a. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau mengukuhkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) Fiskus kepada cara jabatan.
- b. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak.
- c. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
- d. Melakukan penyidikan.

---

<sup>18</sup> B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*(Jakarta : PT RINEKA CIPTA, 2003), 60.

<sup>19</sup> J.C.T Simorangkir dkk, *Kamus Hukum*(Jakarta : Sinar Grafika,2004), 50.

<sup>20</sup> Muhammad Fadhil Hamzah dkk, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap),” *Jurnal Of Institution And Sharia Finance*, Vol. 1, No. 1 (2018) : 179.

- e. Menerbitkan Surat Paksa dan melaksanakan penyitaan.

Kewajiban Fiskus :

- a. Kewajiban untuk melakukan penyuluhan kepada wajib pajak.
- b. Menerbitkan surat ketetapan pajak.
- c. Merahasiakan data wajib pajak.<sup>21</sup>

### 3. Indikator Pelayanan Fiskus

Lima indikator yang digunakan untuk mengevaluasi jasa pelayanan publik yaitu sebagai berikut<sup>22</sup>.

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya atau risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## G. Sanksi Pajak

### 1. Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

---

<sup>21</sup> R. Jordan Niratmika Baskoro dan Robert Lambey “ Analisis Layanan Fiskus Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Minahasa Utara,” *Jurnal EMBA*, Vol.4, No. 3, (2016) : 60.

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi III* (Yogyakarta :CV ANDI OFFSET, 2008), 26.

(norma perpajakan) akan dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (perventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan,.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dengan dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

a. Sanksi Pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terkahir atau benteng hukum yang digunakan agar norma perpajakan dipatuhi. Ketentuan sanksi pidana menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara.

1) Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancam kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindakan pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindakan pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancam kepada si pelanggar norma itu ketentuannya mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

3) Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukum perampasan

kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

b. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.<sup>23</sup> Berdasarkan Undang- Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 Tahun 2009, terdapat 3 macam sanksi administrasi yaitu :

- 1) Denda Administrasi yaitu sanksi pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan perundang undangan perpajakan.
- 2) Sanksi Administrasi berupa bunga, meliputi :
  - a) Bunga pembayaran yaitu bunga karena melakukan pembayaran pajak tidak pada waktunya, dan pembayaran tersebut dilakukan sendiri tanpa adanya surat tagihan STP, SKPKB dan SKPKBT. Bunga dibayar dengan menggunakan SSP. Sanksi bunga ini meliputi : Bunga karena pembedaan SPT, Bunga karena angsuran /penundaan pembayaran, Bunga karena terlambat membayar, Bunga karena ada selisih antara pajak sebenarnya terutang dan pajak sementara.
  - b) Bunga penagihan adalah bunga karena pembayaran pajak yang tidak dilakukan dalam batas waktu pembayaran dengan menggunakan surat tagihan berupa STP, SKPKB atau SKPKBT.
  - c) Bunga ketetapan yaitu bungayang dimasukkan dalam suratketetapan pajak tambahan

---

<sup>23</sup> Mardiasmo. *Perpajakan*. (Jakarta: CV Andi Offset, 2016), 62-64.

pokokpajak. Bunga ketetapan dikenakan maksimum 24 bulan.

- 3) Sanksi Administrasi Kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka presentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.<sup>24</sup>

## 2. Indikator Sanksi Pajak

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Dwiyatmoko Pujiwidodo, "Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1, no.1 (2016): 95-96, diakses pada tanggal 20 Januari 2019, <http://eprints.uny.ac.id/60977/1/Skripsi%2520Wirna%2520Fitriani%2520Melia%2520Akuntansi%25202014.pdf>.

<sup>25</sup> Arinta Wulan Sari, "Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Ketepatan Pelaporan Spt Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kepanjen", *Journal Riset Mahasiswa Accounting*, 20, no. 20 (2015): 4.

## H. Motivasi Wajib Pajak

### 1. Pengertian Motivasi Wajib Pajak

Kata “motif” diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan di dalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai suatu tujuan. Bahkan motif dapat diartikan sebagai suatu kondisi intern (kesiapsiagaan). Berawal dari kata “motif”, maka motivasi dapat diartikan sebagai penggerak yang telah menjadi aktif. Motif menjadi aktif pada saat-saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat dirasakan atau mendesak.<sup>26</sup>

Menurut Caroko dalam Suyanto dan Ika, motivasi wajib pajak merupakan daya dorong yang ada pada wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutangnya.<sup>27</sup> Motivasi wajib pajak merupakan kekuatan potensial dari wajib pajak yang bisa melatarbelakangi untuk untuk membayar pajak secara sukarela. Motivasi ini bisa dari dalam ataupun luar individu.<sup>28</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi wajib pajak adalah dorongan yang ada pada wajib pajak untuk melaksanakan suatu kewajibannya dalam perpajakan dikarenakan adanya dorongan dalam diri sendiri atau dari luar.

---

<sup>26</sup> Sudirman, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*(Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 73.

<sup>27</sup> Suyanto dan Ika Septiani Putri, “Pengaruh Persepsi Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan,” *Jurnal Akuntansi*, Vol.5, no. 1 (2017) : 51.

<sup>28</sup> Nunung Manis Setiyani, “Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening,” *Journal of Accounting*, Vol. 4, no. 4 (2018): 4

## 2. Fungsi Motivasi

Ada tiga fungsi motivasi :

- a. Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
- b. Menentukan arah perbuatan, yakni kearah tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- c. Menyelesaikan perbuatan, yakni menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.<sup>29</sup>

## 3. Indikator Motivasi

Ada dua bentuk motivasi yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik.

- a. Motivasi intrinsik :
  - 1) Kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang, semakin tinggi tingkat kesadaran seseorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, begitu juga sebaliknya.
  - 2) Hasrat untuk membayar pajak, kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak.
- b. Motivasi ekstrinsik :
  - 1) Dorongan dari aparat pajak, sosialisasi dari aparat pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui

---

<sup>29</sup> Sudirman, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar* (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 85.

dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara.

- 2) Lingkungan kerja teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang benar oleh kelompok (mayoritas) jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu sebaliknya.<sup>30</sup>

Motivasi ekstrinsik ini tidak mudah timbul, maka lingkungan, kerabat atau teman khususnya aparat pajak sangat berperan menumbuhkan motivasi pajak agar proses penerimaan negara berjalan dan berhasil dengan baik. Antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik itu saling memperkuat, bahkan motivasi ekstrinsik itu dapat membangkitkan motivasi intrinsik.

## I. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak dan motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut banyak memberikan masukan serta kontribusi tambahan bagi Jenderal Pajak untuk melakukan pendekatan-pendekatan apa saja sehingga wajib pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Berikut ini hasil penelitian terdahulu yang peneliti dijadikan bahan acuan dan informasi dalam penelitian, diantaranya adalah :

1. Muhammad Fadhil Hamzah tentang *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap)*”, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear. Objek penelitian ini adalah 100 wajib pajak pada

---

<sup>30</sup> Owen de Pinto Simanjuntak dan Tia Novira Sucipto, “ Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Ratama Medan Petisah, “ *Jurnal Mutiara Akuntansi*, Vol. 3, No. 2, (2018) : 29.

KPPP Pratama Kabupaten Sidrap. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan kewajiban pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Nunung Manis Setiyani tentang “*Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai variable intervening*”, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausalitas yang akan menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 160 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak baik secara parsial maupun simultan. Motivasi Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi baik secara parsial atau simultan. Kesadaran Wajib Pajak tidak memediasi Pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kesadaran Wajib Pajak memediasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi.
3. Cynthia Pradisti Amanda tentang “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Padang*”, sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan metode aconvenience sampling. Secara sederhana berjumlah 95 responden dari wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha di Kota Padang. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini bahwa kesadaran wajib pajak, saanksi pajak, dan

pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP, hal ini disebabkan karena niat dari wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya masih rendah.

4. Ishak Awaluddin tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggaldi Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari*”, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasidan kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 kendaraan bermotor wajibpajak kendaraan yang terdaftar di kantor sistem satu atap Kendari. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Rotua Sitorus dan Intan Fauziyati tentang “ *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening*”, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan diskriptif. Jumlah responden yang diteliti adalah 36 karyawan, sekaligus menjadi sampel. Tahap pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F untuk menguji hipotesis baik secara parsial maupun simultan. Selanjutnya dihitung koefisien determinasi yang disesuaikan serta pembentukan persamaan regresi. Dan yang terakhir adalah menggunakan *Path Analysis*, sebagai hasil dari penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan:

Lingkungan Kerja dan Motivasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak baik secara parsial maupun bersamasama. Lingkungan Kerja dan Motivasi Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Lingkungan Kerja, Motivasi Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Intervensi Kesadaran Wajib Pajak mampu mengurangi efek negative pengaruh dari Lingkungan Kerja terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Intervensi Kesadaran Wajib Pajak dapat memperkuat pengaruh dari motivasi Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Sedangkan pada penelitian sekarang yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di SAMSAT Pati)”, merupakan penelitian yang sejenis dengan penelitian terdahulu dengan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sedangkan yang menjadi perbedaannya terletak pada variabel bebas yang digunakan, sampel, populasi dan penelitian ini dilakukan pada tahun 2019 dengan wajib pajak di SAMSAT Pati.

#### **J. Kerangka Berfikir**

Uma Sekaran dalam bukunya *Business Reserch* mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), 88.

Kerangka berpikir yang lain akan menjelaskan secara teoritis peraturan antarvariabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan penelitian di samping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumen terhadap variasi besaran variabel yang diteliti.

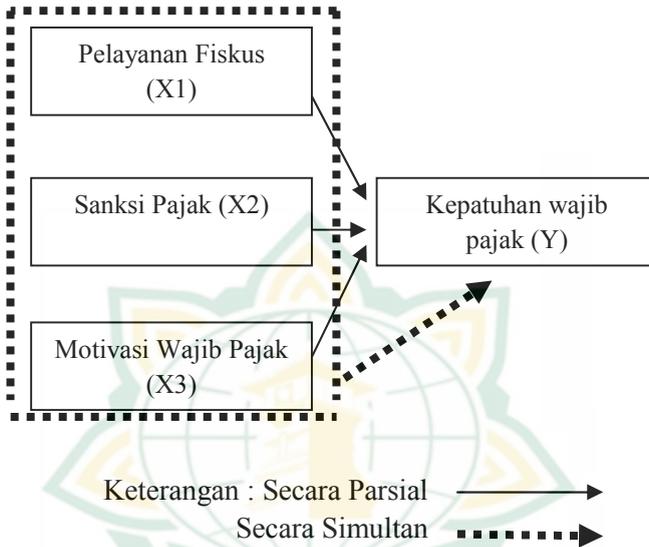
Pada penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu, dalam penyusunan hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, perlu dikemukakan kerangka berfikir.<sup>32</sup>

Untuk menjelaskan arah dan tujuan dari penelitian secara utuh maka perlu diuraikan suatu konsep berfikir dalam penelitian ini sehingga peneliti dapat menguraikan tentang adanya pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut :

---

<sup>32</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), 117.

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**



**1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak melayani, membantu dan mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak.<sup>33</sup> Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak yaitu pelayanan fiskusnya.<sup>34</sup> Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak itu sendiri.

<sup>33</sup> Muhammad Fadhil Hamzah dkk, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap),” *Jurnal Of Institution And Sharia Finance*, Vol. 1, No. 1 (2018) : 179.

<sup>34</sup> Tri Yuli Parwati, “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Buleleng),” *Akuntansi Program SI* Vol. 8, no.2 (2017): 4, diakses pada 17 April , 2019, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/14136/8748>

Hal ini senada dengan penelitian Muhammad Fadhil Hamzah tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap) bahwa pelayanan fiskus secara empiris berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.<sup>35</sup> Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:



## 2. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (perventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.<sup>36</sup> Sanksi yang diberikan akan cenderung mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak, dan wajib pajak akan merasa takut jika tidak membayar pajak akan mendapat hukuman sesuai peraturan yang telah dibuat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurulita Rahayu tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Diwilayah Kabupaten Bantul hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel ketegasan sanksi pajak juga memberikan pengaruh positif

<sup>35</sup> Muhammad Fadhil Hamzah dkk, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kabupaten Sidrap),” *Jurnal Of Institution And Sharia Finance*, Vol. 1, no. 1 (2018): 182.

<sup>36</sup> Dwiyatmoko Pujiwidodo, “Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1, no.1 (2016): 95-96.

artinya bahwa semakin tinggi ketegasan sanksi pajak, maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.<sup>37</sup> Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:



### 3. Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Caroko dalam Suyanto dan Ika, motivasi wajib pajak merupakan daya dorong yang ada pada wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutangya.<sup>38</sup> Motivasi wajib pajak merupakan kekuatan potensial dari wajib pajak yang bisa melatarbelakangi untuk untuk membayar pajak secara sukarela.

Penelitian yang dilakukan oleh, Nunung Manis Setiyani tentang Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening bahwa secara parsial motivasi wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi motivasi seorang wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin

---

<sup>37</sup> Nurulita Rahayu, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Diwilayah Kabupaten Bantul”, *Jurnal Akuntansi Dewantara*, 1 no. 1 (2017): 26.

<sup>38</sup> Suyanto dan Ika Septiani Putri, “Pengaruh Persepsi Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan,” *Jurnal Akuntansi*, Vol.5, no. 1 (2017) : 51.

tinggi pula tingkat kepatuhannya.<sup>39</sup> Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:



**K. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusaan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban yang teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.<sup>40</sup>

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian, oleh karena itu dapat ditarik hipotesa dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1= diduga terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
- H2= diduga terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
- H3= diduga terdapat pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
- H4= diduga terdapat pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak dan motivasi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

---

<sup>39</sup> Suyanto dan Ika Septiani Putri, “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), dan Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan,” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 5, no.1 (2017): 52.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , R & D* ( Bandung : Alfabeta, 2016), 64.