

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 pengertian pajak

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian 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 kemampuan rakyat. Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah suatu kontribusi wajib yang dibayarkan oleh wajib pajak sebagai salah satu kewajiban yang bersifat memaksa tanpa adanya imbalan secara langsung berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan. Terdapat banyak pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tentang pengertian pajak, namun pengertian tersebut memiliki tujuan dan inti yang sama.

Mardiasmo (2016:23) mengatakan definisi 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.

2.1.1.2 Ciri-ciri Pajak

Menurut Siti Resmi (2017:2) ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak adalah sebagai berikut:

1. "Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.1.3 Fungsi pajak

Ada dua fungsi pajak menurut Siti Resmi (2017:3) yaitu:

1. "Fungsi Budgeter (Sumber Keuangan Negara)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.

2. Fungsi Regulerend (Pengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan".

2.1.1.4 Jenis-jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2017:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. “Menurut Golongan

a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain, pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

b. Pajak Tidak Langsung, pajak pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

2. Menurut Sifat

a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.

3. Menurut Lembaga Pemungut

a. Pajak Negara, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing”.

2.1.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional (tax agent) bukan fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan dilakukan dengan self assessment system, dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak yang optimal. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D. Nowak dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:138) mengemukakan bahwa: 28 “Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami sesuai ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.” Liberti Pandiangan (2014:245) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai berikut: “Kepatuhan Wajib Pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap WP. Misalnya, apakah akan dilakukan himbauan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap WP.” Sedangkan menurut

Gunadi (2013:94) pengertian kepatuhan Wajib Pajak adalah: “Dalam hal ini diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.” Dalam definisi pajak menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), tersirat penjelasan kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut: “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan Wajib Pajak adalah kewajiban Wajib Pajak dalam memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, 29 menghitung jumlah pajak terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

2.1.2.1 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Ada dua macam kepatuhan menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138), yaitu:

1. “Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material 30 perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal”. Semantara itu, menurut Numantu dalam Widodo (2010:68) terdapat dua macam kepatuhan yaitu sebagai berikut:

1. “Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang undang perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.

2. Kepatuhan material adalah waktu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (hakikat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu”.

2.1.2.2 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak

terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Siti Kurnia Rahayu (2013:143) adalah sebagai berikut:

1. “Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.”³¹ Adapun pentingnya kepatuhan perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:140) disebutkan bahwa: “Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan kelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara pajak akan berkurang.” Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:146) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. “Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara
2. Pelayanan pada Wajib Pajak
3. Penegakan hukum perpajakan

4. Pemeriksaan pajak

1. Tarif pajak”. Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal.

2.1.3 Kesadaran Perpajakan

Hal lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran perpajakan. Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengatakan bahwa kesadaran adalah keadaan memahami dan mengetahui, sedangkan perpajakan merupakan hal-hal mengenai pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak paham mengenai pajak. Menurut Amanda, Rifa & Minovia (2014), kesadaran perpajakan akan timbul dengan sendirinya apabila wajib pajak paham mengenai kegunaan pajak itu sendiri, sehingga di dalam menumbuhkan kesadaran perpajakan, wajib pajak memerlukan suatu pemahaman yang positif akan pelaksanaan pajak sehingga timbul kesadaran perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Amanda dkk (2014) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP, sedangkan Mutia (2014), Jotopurnomo dan Mangoting (2013).

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Supadmi, 2009). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa: Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi. Penelitian ini didukung oleh penelitian Lovihan (2014:58) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian Mahfud, dkk (2017:39) menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Alma (2005: 56) terdapat lima dimensi kualitas layanan (service quality), yaitu :

2.1.4.1 Berwujud (Tangible)

Suatu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi. Tangibility khususnya lingkungan fisik merupakan salah satu aspek organisasi jasa yang mudah terlihat oleh konsumen, maka apapun bentuknya harus didesain dengan cara yang konsisten.

2.1.4.2 Empati (Empathy)

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing masing pelanggan. Organisasi jasa dapat memposisikan dirinya berdasarkan

empati yang dibangun di atas kebutuhan pelanggan akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggan. Organisasi jasa dapat memposisikan dirinya berdasarkan empati yang dibangun di atas kebutuhan pelanggan akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual.

2.1.4.3 Keandalan (Reliability)

Kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari permasalahan organisasi. Reliability atau kepercayaan merupakan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan yang meliputi waktu dan kecakapan dalam menangani pelanggan.

2.1.4.4 Daya Tanggap (Responsiveness)

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan. Dalam hal ini yang penting diingat adalah bahwa standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan, kecepatan tanggapan yang diinginkan pelanggan serta persepsi

pelanggan tentang kecepatan dan kesegeraan bukan didasarkan atas persepsi perusahaan.

2.1.4.5 Kepastian atau jaminan (Assurance)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Sedangkan menurut Gronroos (2000) dalam Ika P. (2009: 49) memaparkan tiga dimensi utama atau faktor yang dipergunakan konsumen dalam menilai kualitas yaitu: outcome-related (technical quality), process-related (functional quality), dan image-related dimension. Ketiga dimensi ini kemudian dijabarkan sebagai berikut:

1. Professionalism and Skill, yaitu merupakan outcome related, dimana pelanggan menganggap bahwa penyedia jasa, para karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. Attitude and behavior, yaitu merupakan process related. Pelanggan merasa bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan dengan senang hati.
3. Accessibility and Flexibility merupakan process related. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar

dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan dari permintaan dan keinginan pelanggan.

4. Reliability and Trustworthiness merupakan process related. Pelanggan meyakini bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa, karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji-janjinya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.

2.1.5 Pengertian kepuasan

Pengertian Kepuasan Menurut Atep Adya Barata (2004:35), harapan utama seorang pelanggan adalah memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding. Organisasi akan memberikan pelayanan kepada pelanggan eksternal melalui jasa-jasa pelanggan internal (para pegawai). Keberhasilan pelayanan terhadap pelanggan eksternal tergantung kepada kinerja pelanggan internal. Jadi penuhi dulu harapan para pelanggan internal (pegawai), kemudian barulah kita akan mendapat dukungan untuk dapat memenuhi harapan para pelanggan eksternal.

Menurut Lukman dalam Harbani Pasolong (2011:144), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Adapula menurut Gibson, Wexley dan Yuki dalam Harbani Pasolong (2011:144), kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut akan merasa puas, begitu pula sebaliknya. Ada pula pandangan menurut Sedarmayanti (2013:264), bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

2.1.5.1 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Sebagaimana dijelaskan di depan bahwa metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan cara: (1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan (directly reported satisfaction); (2) responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction); (3) responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis); dan (4) responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/performance ratings)

2.1.6 Penelitian Terdahulu

1. Putri dan Jati (2013) membuktikan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik

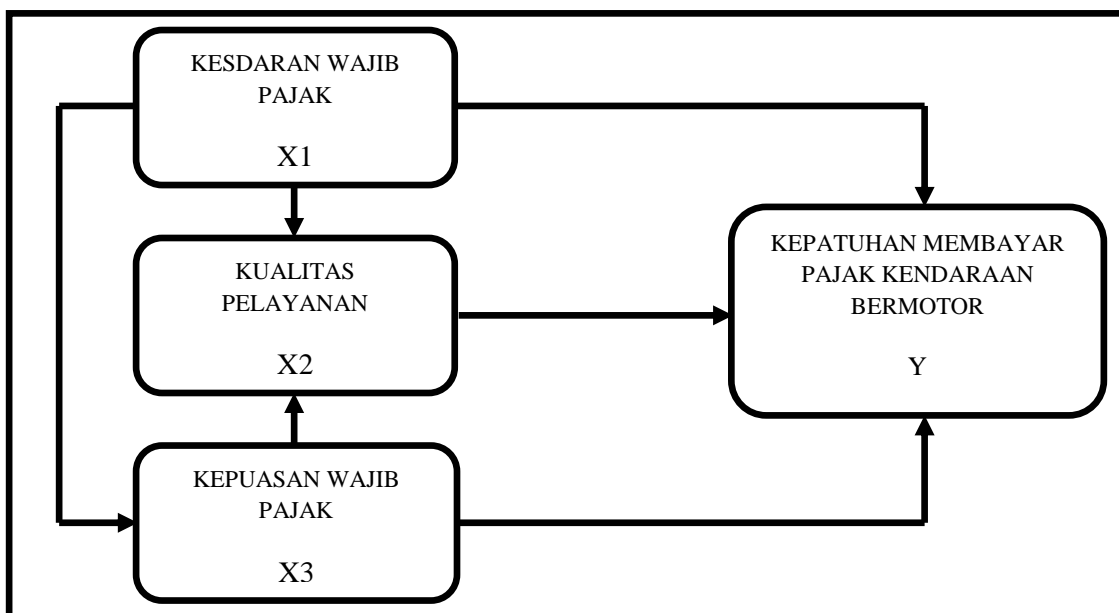
yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Utama (2012) yang menguji “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak “. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) Tabanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Penelitian Selanjutnya dilakukan oleh Novitasari (2014) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak” Penelitian ini dilakukan pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) Semarang III dan hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
4. Ishak Awaluddin (2017) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari) Hasil pengujian analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan hipotesis pertama bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

2.2 Kerangka Berpikir

Wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya apabila tarif sesuai dengan peraturan daerah dan wajib pajak mempunyai kepatuhan membayar pajak. Selain itu adanya kesadaran wajib pajak, Kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak harus diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pembayar pajak kendaraan bermotor. Dari penjabaran diatas, maka kerangka berfikir dari penelitian ini adalah.

2.2.1 Paradigma Penelitia



2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu pernyataan tentang sesuatu yang dianggap benar untuk sementara waktu. Secara kuantitatif hipotesis adalah pernyataan

tentang nilai suatu parameter yang untuk sementara waktu dianggap benar. (Supranto dan Nandan Limakrisna, 2013:33).

2.3.1 Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Nasution (2006: 7) menyatakan bahwa: “Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

menurut Safri Numatu (2005:103) menyatakan bahwa: 15 “Kesadaran merupakan penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar”

H1 = kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar wajib pajak kendaraan bermotor.

2.3.2 kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor

Nasution dalam Rusydi (2017:39) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana

perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”.

H2 = kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar wajib pajak kendaraan bermotor

2.3.3 Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Fandy Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

H3 = kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar wajib pajak kendaraan bermotor.