

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 . Pajak**

Berdasarkan Undang-undang No.28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan 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.

Berikut defenisi pajak menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Mardiasmo (2009) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum.
- b. Pajak adalah pungutan terhadap masyarakat oleh Negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, dan terutama yang wajib dibayar dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2013).
- c. Menurut Adriani dalam Brotodiharjo (2003) pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (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.

**Tabel 2. 1**  
**Kosep Pajak**

| No | Tahun | Sumber Referensi                          | Konsep Pajak   |
|----|-------|---|--|
| 1  | 2016  | Soemarso                                  | prinsip pajak yang diterima secara luas memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu kepatuhan sukarela.   |
| 2  | 2007  | Undang-undang KUP Nomor 28 pasal 1 ayat 1 | 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. |
| 3  | 2017  | Rifhi Siddiq                              | Iuran yang dipaksa pemerintah suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dan bentuk balas jasa tidak langsung                  |
| 4  | 2017  | P.J.A Adriani                             | Pajak iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksa) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan undang-undang   |
| 5  | 2017  | Prof.Dr.H Rocmat Soemitro SH              | Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi)  |

Berdasarkan uraian diatas dapat penulis tarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi rakyat kepada negara dengan tidak mendapat timbal balik dan dalam pemungutannya dapat bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan negara.

#### **2.1.1.1 Sistem Perpajakan**

Terdapat berberpa pengolahan perpajakan :

##### *a) Self Assessment Syetem*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam

menghitung, membayar, dan melaporkan besarnya pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

*b) Official Assessment System*

Merupakan sistem pemungutan yang membebakan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus atau aparat perpajakan sebagai pemungut pajak. Sistem pemungutan pajak ini bisa diterapkan Official Assessment, wajib pajak bersifat pasif dan pajak terutang baru ada setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

*c) Withholding System*

Adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara instansi terkait. Jadi karyawan tidak perlu lagi pergi ke KPP untuk membayarkan pajak tersebut.

### **2.1.1.2 Proses Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2006,14) Pemungutan Pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga Stelse :

1. *Stelse (riset Stelsel)*

Pengenaan Pajak pada objek, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelse nyata mempunyai kelebihan atau kabaikan dan kekurangan. Kebaikan Stelsel ini adalah pajak baru dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan real diketahui)

## 2. Stelse Anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenapan Pajak berdasarkan suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, Penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun tahun pajak yang dikenakan lebih realistik.

## 3. Stelsel Campuran

Merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan, kemudian pada akhirnya tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari besarnya pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah sebaliknya, maka kelebihan dapat diminta kembali

### **2.1.1.3 Indikator Pajak**

Djafar (2011:155-156) menjabarkan tarif pajak kendaraan bermotor berdasarkan Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 6 yang terdiri atas tingkat kepemilikan kendaraan bermotor sebagai berikut:

- a. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut. 1) Kepemilikan pertama paling rendah sebesar satu persen dan paling tinggi sebesar dua persen; 2) Kepemilikan kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar dua persen dan paling tinggi sebesar sepuluh persen. Pajak progresif untuk kepemilikan kedua dan seterusnya dibedakan menjadi kendaraan roda kurang dari empat dan kendaraan roda empat atau lebih.

- b. Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah sebesar nol koma lima persen dan paling tinggi sebesar satu persen. Tarif kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat berat ditetapkan paling rendah sebesar nol koma satu persen dan paling tinggi sebesar nol koma dua persen.
- c. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk pajak langsung yang pemungutannya dilakukan setiap satu tahun sekali dan dipungut berdasarkan peraturan yang berlaku.

Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam pajak daerah lebih tepatnya pajak provinsi yang subjek pajak dan wajib pajaknya adalah orang yang memiliki kendaraan bermotor. Besar tarif pajak kendaraan bermotor dipungut berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan Selain mencakup pajak kendaraan bermotor itu sendiri pajak kendaraan bermotor juga mencakup pajak/bea balik nama kendaraan bermotor. Djafar (2011:52) menjelaskan bahwa bea balik nama kendaraan bermotor merupakan pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar hibah, warisan atau pemasukan ke dalam badan usaha. Pajak/bea balik nama kendaraan bermotor tergolong sebagai pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dan berada dalam pihak yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. Lebih lanjut dijelaskan bahwa subjek bea balik nama kendaraan bermotor adalah orang pribadi

atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor dimana subjek bea balik nama kendaraan bermotor berubah menjadi wajib bea balik nama kendaraan bermotor ketika terjadi penyerahan kendaraan bermotor yang dapat dikenakan pajak.

Selain mencakup pajak kendaraan bermotor itu sendiri pajak kendaraan bermotor juga mencakup pajak/bea balik nama kendaraan bermotor. Djafar (2011:52) menjelaskan bahwa bea balik nama kendaraan bermotor merupakan pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar hibah, warisan atau pemasukan ke dalam badan usaha. Pajak/bea balik nama kendaraan bermotor tergolong sebagai pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dan berada dalam pihak yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa subjek bea balik nama kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor dimana subjek bea balik nama kendaraan bermotor berubah menjadi wajib bea balik nama kendaraan bermotor ketika terjadi penyerahan kendaraan bermotor yang dapat dikenakan pajak.

Kendaraan bermotor dapat terjadi karena adanya jual beli, tukar menukar, hibah, hibah wasiat, waris, hadiah, penguasaan kendaraan bermotor melebihi dua belas bulan lamanya, pemasukan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk digunakan secara tetap di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa bea balik nama kendaraan bermotor juga merupakan pajak kendaraan bermotor yang juga termasuk dalam pajak daerah provinsi. Pajak balik nama kendaraan bermotor merupakan pajak akibat dari adanya jual beli, tukar menukar, hibah, wasiat, waris dan hadiah. Jadi seseorang menjadi wajib pajak balik nama kendaraan bermotor ketika terjadi penyerahan kendaraan bermotor

## **2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.1.2.1 Defenisi Wajib Pajak**

Wajib pajak menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan “adalah orang atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.” Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu adalah wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha dibidang perdagangan grosir atau eceran barang-barang konsumsi melalui tempat usaha/gerai yang tersebar di beberapa lokasi, tidak termasuk perdagangan kendaraan bermotor dan restaurant (Mardiasmo, 2011: 135).

Pengertian wajib pajak menurut Undang-undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 yaitu: Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### 2.1.2.2 Indikator Wajib Pajak

Penulis mencoba membuat indikator wajib pajak dibagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

- 1) Sadar, tentang pajak ditetapkan undang-undang dan dapat dipaksakan
- 2) Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara
- 3) Pembayaran pajak tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung negara
- 4) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara
- 5) Motivasi, Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara
- 6) Membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat

### 2.1.2.3 Fungsi Pajak

Menurut Soemitro (2004) , pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya sebagai sumber pembiayaan dan pembangunan negara. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

#### 1. Fungsi Pemerintah (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah. Dalam APBN, pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.

## 2. Fungsi Mengatur (*Regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat ukur mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Misalnya PPnBM untuk barang – barang mewah, hal ini diterapkan pemerintah dalam upaya mengatur agar tingkat konsumsi barang mewah dapat dikendalikan.

## 3. Fungsi Stabilitas

Fungsi ini berhubungan dengan kebijakan untuk menjaga stabilitas harga (melalui dana yang diperoleh dari pajak) sehingga laju inflasi dapat dikendalikan.

## 4. Fungsi Redistribusi

Dalam fungsi redistribusi, lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak.

## 5. Fungsi Demokrasi

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan wujud sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

### **2.1.2.4 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Hak dan kewajiban wajib pajak menurut Mardiaso (2006:44) adalah:

#### **a. Kewajiban Wajib Pajak**

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.

4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan
5. memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
6. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.

Jika diperiksa wajib:

- a) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
  - b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
  - c) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh pemerintah untuk keperluan pemeriksaan.
- b. Hak-hak wajib pajak
- 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding,
  - 2) Menerima tanda bukti pemasukan SPT,
  - 3) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan,
  - 4) Mengajuakn permohonan penundaan pemasukan SPT,
  - 5) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran
  - 6) pembayaran pajak,
  - 7) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan

dalam surat ketetapan pajak,

- 8) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak,
- 9) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah,
- 10) Memberi kuasa kepada orang lain untuk melaksanakan kewajiban pajaknya,
- 11) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak,
- 12) Mengajukan keberatan dan banding.

#### **2.1.2.5 Asas pemungutan pajak**

Untuk dapat mencapai tujuan dari pemungutan pajak, beberapa ahli yang mengemukakan tentang asas pemungutan pajak, antara lain :

- 1) Menurut Smith dalam Waluyo (2014) asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut:
  - a. Asas *Equality* (asas keseimbangan dengan kemampuan atau asas keadilan): pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak. negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.
  - b. Asas *Certainty* (asas kepastian hukum): semua pemungutan pajak harus berdasarkan UU, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.
  - c. Asas *Convenience of Payment* (asas pemungutan pajak yang tepat waktu atau asas kesenangan): pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi wajib pajak (saat yang paling baik), misalkan di saat wajib pajak

baru menerima penghasilannya atau disaat wajib pajak menerima hadiah.

d. Asas *Efficiency* (asas efisiensi atau asas ekonomis ): biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak.

2) Menurut Langen dalam Waluyo (2014), asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

a. Asas daya pikul: besar kecilnya yang dipungut harus berdasarkan besar kecilnya penghasilan wajib pajak. Semakin tinggi penghasilan maka semakin tinggi pajak yang dibebankan.

b. Asas manfaat: pajak yang dipungut oleh negara harus digunakan untuk kegiatan-kegiatan yang bermanfaat untuk kepentingan umum.

c. Asas kesejahteraan: pajak yang dipungut oleh negara digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

d. Asas kesamaan: dalam kondisi yang sama antara wajib pajak yang satu dengan yang lain harus dikenakan pajak dalam jumlah yang sama (diperlakukan sama).

e. Asas beban yang sekecil-kecilnya: pemungutan pajak diusahakan sekecil-kecilnya (serendah-rendahnya) jika dibandingkan dengan nilai objek pajak. Sehingga tidak memberatkan para wajib pajak.

3) Menurut Wagner dalam Waluyo (2014), asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut.

- a. Asas politik finansial: pajak yang dipungut negara jumlahnya memadai sehingga dapat membiayai atau mendorong semua kegiatan negara.
- b. Asas ekonomi: penentuan objek pajak harus tepat. Misalnya pajak pendapatan, pajak untuk barang-barang mewah.
- c. Asas keadilan yaitu pungutan pajak berlaku secara umum tanpa diskriminasi, untuk kondisi yang sama diperlakukan sama pula.
- d. Asas administrasi: menyangkut masalah kepastian perpajakan (kapan, dimana harus membayar pajak), keluwesan penagihan (bagaimana cara membayarnya) dan besarnya biaya pajak.
- e. Asas yuridis segala pungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang.

#### **2.1.2.6 Mekanisme Pembayaran pajak**

Direktorat Jenderal Pajak sudah menyediakan situs yang bisa diakses oleh masyarakat untuk mempermudah cara pembayaran dan pelaporan pajak diantaranya e-banking, e-SPT, dan e-filing.

Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak sebagai institusi pemungut pajak sudah banyak melakukan kemajuan, namun berdasarkan pandangan publik, pajak masih menimbulkan beberapa kerumitan, seperti pengurusan nomor pokok wajib pajak (NPWP), pengisian SPT, serta antrian panjang saat pelaporan pajak. Upaya Dirjen Pajak menyediakan Account Representative (AR) bagi setiap wajib pajak, dapat mengatasi kerumitan masyarakat yang hendak membayar pajak karena selama ini orang yang mau bayar pajak masih bingung dengan sistem perhitungan isian pajak (Yusro dan Kiswanto, 2014). Mekanisme pembayaran pajak terkait PP No. 46 Tahun 2013 telah tertera pada Peraturan Menteri Keuangan No. 107 Tahun 2013

tentang Tata Cara Perhitungan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto (omset) melebihi Rp 4,8 miliar dalam 1 tahun pajak.

Menurut Yusro dan Kiswanto (2014), apabila suatu mekanisme pembayaran pajak yang baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan diterbitkannya PP No. 46 Tahun 2013 ini akan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak, karena dalam peraturan tersebut bertujuan untuk mempermudah bagi masyarakat dalam melaksanakan kepatuhan perpajakan

#### **2.1.2.7 Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dapat dilakukan dengan :

*a. Official Assessment System*

Menurut Widiyaningsih (2011: 114), official assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak

*b. Self Assessment System*

Menurut Sutedi (2011: 30), self assessment system adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak menentukan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan.

*c. With Holding System*

Menurut Mardiasmo (2011: 6), with holding system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga

(bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

#### **2.1.2.8 Kesadaran wajib pajak**

Kesadaran pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban wajib pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Abul Rahman, 2010).

Menurut Ritonga (2011), kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek. Dengan demikian dapat diartikan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Menurut Oktaliana (2009: 18), sadar dan kesadaran yang dikaitkan dengan masyarakat adalah kesadaran kehendak atau kesadaran hukum. Sadar diartikan merasa ingin tahu, ingat pada keadaan yang sebenarnya, atau ingat keadaannya. Kesadaran dapat disebut juga yaitu kesadaran yang timbul dari dalam diri manusia, yang timbul dari kesadaran moral yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak untuk bersikap realitas. Kesadaran adalah keadaan mengetahui dan mengerti (Arum, 2012). Jadi kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Muliari dan Putu(2010), wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan halberikut ini :

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara, pajak ditetapkan dengan Undang-undang dapat dipaksakan, penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara (Widayati dan Nurlis, 2010). Tarjo dan Suwarjono (2005) dalam Shiddiq (2011), kesadaran perpajakan adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi komponen kognitif, afektif, dan konatif, yang berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan,

wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan, apabila wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi wajib pajak yang enggan membayar pajaknya.

### **2.1.3 Pengetahuan Wajib Pajak**

Pengetahuan Pajak Menurut Notoatmodjo (2007:143) “Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga”. Menurut Carolina (2009:7) “pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan “. Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan motivasi wajib pajak maka motivasi wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya.

Pengetahuan pajak dapat ditarik berberapa bagai macam indikator sebagai berikut:

- 1) Fungsi pajak
- 2) Sanksi
- 3) Asas Pemungutan

#### **2.1.4 Kualitas pelayanan pajak**

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) “adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Menurut Aryobimo (2012:19) “persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
3. Hasil kualitas pelayanan: Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak”. Dari uraian diatas dapat dikatakan jika kualitas interaksi, lingkungan serta hail kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak sudah baik maka hal

tersebut dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono:2007).

a. Dimensi kualitas pelayanan

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

1. Berwujud (Tangible)

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

2. Empati (Emphaty)

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.

### 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.

### 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.

### 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 janjijanjinya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.

5. *Service Recovery*, merupakan process related. Pelanggan meyakini bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, penyedia jasa akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat.
6. *Services cape*, merupakan process related. Pelanggan merasa bahwa kondisi fisik dan aspek lingkungan service encounter lainnya mendukung pengalaman positif atas proses jasa.
7. *Reputation and Credibility*, merupakan image related. Pelanggan meyakini bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya (Marihhot, 2010:175-176). Kendaraan bermotor yang dimaksud adalah semua kendaraan yang beroda beserta gandengannya yang .

Dari kualitas pelayanan pajak dapat ditarik kesimpulan indikator sebagai berikut:

- 1) Kehandalan
- 2) Ketanggapan
- 3) Jaminan
- 4) Empati
- 5) Bukti Fisik

### 2.1.5 Pajak kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk ke dalam jenis pajak provinsi. Menurut Zuraida (2012 : 33-39) objek dari pajak kendaraan bermotor adalah penguasaan kendaraan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. Pengertian kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda dan gandengannya atau tidak yang digunakan di semua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang digerakkan dengan menggunakan peralatan peralatan teknik ( motor ataupun peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi energi tertentu sehingga menjadi tenaga yang menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat-alat berat dan alat-alat besar sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan di darat beroda beserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi kotor lima Gross Tonnage (GT 5) sampai dengan tujuh Gross Tonnage (GT 7).

### 2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan merupakan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain atau peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini.

Berikut ini penelitian terdahulu yang dijadikan tinjauan pustaka

**Tabel 2. 2**  
**Penelitian Terdahulu dari tahun 2015 sampai 2019**

| No | Nama Peneliti                                       | Judul Peneliti  | Varibel yang diteliti   | Alat analisis  | Hasil Penelitian   |
|----|---|---|---|----------------|--|
| 1  | Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieq dan Gunawan | Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib | 1. Kualitas Pelayanan<br>2. Pelayanan Perpajakan<br>3. Kepuasan Wajib Pajak | Analisis Jalur | 1. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajibpajak |

| No | Nama Peneliti   | Judul Peneliti   | Varibel yang diteliti   | Alat analisis             | Hasil Penelitian  |
|----|---|--|---|---------------------------|---|
|    | Eko Nurtjahjono (2015)  | pajak dan penerimaan pajak di Malang   | 4. Kepatuhan Wajib Pajak<br>5. PenerimaanPajak  |                           | 2. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.<br><br>3. Kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak   |
| 2  | Defantris Hari Kurniati, Mochammad Djudi M, dan Muhammad Saifi (2015) | Pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Di Blitar | 1. Pengetahuan Perpajakan<br>2. Kualitas Pelayanan<br>3. Kesadaran WajibPajak   | Regresi Berganda          | 1.Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadapkesadaran wajibpa<br>2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran wajib pajak  |
| 3  | Olivia Dewi dan Retnangingtyas Widuri (2016)                          | Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerimaan pajak di Kota Tarakan  | 1. Kesadaran wajib pajak<br>2. Pemahaman terhadap peraturan perpajakan<br>3. Persepsi terhadap kualitas pelayanan<br>4. Keberhasilan Penerimaan pajak | Regresi Berganda          | 1. Kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi keberhasilan penerimaanpajak<br><br>2. Pemahaman terhadap peraturan perpajakn berpengaruh secara signifikan positif terhadap keberhasilan penerimaanpajakPersepsi terhadap kualitas pelayanan tidak mempengaruhi keberhasilan penerimaanpajak |
| 4  | Yuli Tri Cahyono (2016)   | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak di KPP Surakarta   | 1. <i>TaxEvasion</i><br>2. Kepatuhan Wajib Pajak<br>3. <i>Self AssessmentSystem</i><br>4. Kesadaran WajibPajak<br>5. Tingkat Pemahaman WajibPajak     | Analisis Regresi Berganda | 1. <i>Tax Evasion</i> tidak berpengaruh terhadap PenerimaanPajak<br><br>2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap PenerimaanPajak<br><br>3. <i>Self Assessment System</i> tidak berpengaruh   |

| No | Nama Peneliti  | Judul Peneliti  | Varibel yang diteliti   | Alat analisis        | Hasil Penelitian  |
|----|--|---|---|----------------------|---|
|    |  |   | 6. Persepsi Kualitas Pelayanan Penerimaan Pajak   |                      | <p>terhadap Penerimaan Pajak</p> <p>4. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak</p> <p>5. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak mengenai Peraturan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak</p> <p>6. Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak</p>  |
| 5  | Rachmawati Meita Oktaviani, Pancawati Hardiningsih, dan Ceacilia Srimindari (2016) | Kepatuhan Wajib Pajak Memediasi Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi Perpajakan</li> <li>2. Pelayanan Fiskus</li> <li>3. Kesadaran Wajib Pajak</li> <li>4. Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>5. Penerimaan Pajak Penghasilan Sanksi Perpajakan</li> <li>6. Kesadaran Wajib Pajak</li> <li>7. Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>8. Penerimaan Pajak Penghasilan</li> </ol> | <i>Path Analysis</i> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>2. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>3. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan Pajak</li> <li>4. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan</li> <li>5. Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak</li> <li>6. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak</li> <li>7. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh</li> </ol> |

| No | Nama Peneliti                                      | Judul Peneliti   | Varibel yang diteliti  | Alat analisis                    | Hasil Penelitian   |
|----|--|--|--|----------------------------------|--|
|    |  |  |  |                                  | signifikan terhadap Penerimaan Pajak   |
| 6  | Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly (2017)      | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Surabaya Sawahan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran Wajib Pajak</li> <li>2. Sosialisasi Perpajakan</li> <li>3. Pemeriksaan Pajak</li> <li>4. Penerimaan Pajak Penghasilan</li> </ol> | Regresi Linier Berganda          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif terhadap Penerimaan Pajak</li> <li>2. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak</li> <li>3. Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak</li> <li>4. Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak</li> </ol>                       |
| 7  | Riza Aditya, Anwar Made, dan Eris Dianawati (2019) | Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, serta Pelaporan Pajak terhadap Penerimaan PPh pasal 21 wajib Pajak orang pribadi di KPP Malang Utara         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran Pajak</li> <li>2. Sanksi Pajak Pelaporan Wajib Pajak OP</li> </ol>   | Analisis Regresi Linier Berganda | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan Pajak Penghasilan</li> <li>2. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Penerimaan Pajak</li> <li>3. Pelaporan pajak berpengaruh signifikan Positif terhadap penerimaan pajak</li> <li>4. Kesadaran wajib Pajak, sanksi pajak, dan pelaporan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan pajak</li> </ol> |

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Faktor pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh pendidikan, informasi/media sosial, sosial budaya dan ekonomi, lingkungan, pengalaman dan usia (Meliono, 2007:50). Sedangkan yang dimaksud dengan pengetahuan perpajakan yaitu mengerti dan memahami ketentuan umum perpajakan (Resmi, 2009:69).

Pengetahuan seseorang mengenai perpajakan berkaitan untuk menentukan baik buruknya perilaku seseorang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Tingginya pengetahuan WP menandakan baiknya pemahaman tentang pajak sehingga mendorong kesadaran WP dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk menyampaikan SPT Tahunan (Nugroho, 2012:3)

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa dengan semakin rendahnya pengetahuan yang dimiliki WP, maka pemahaman mengenai perpajakan semakin rendah dan menyebabkan pula rendahnya kesadaran WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

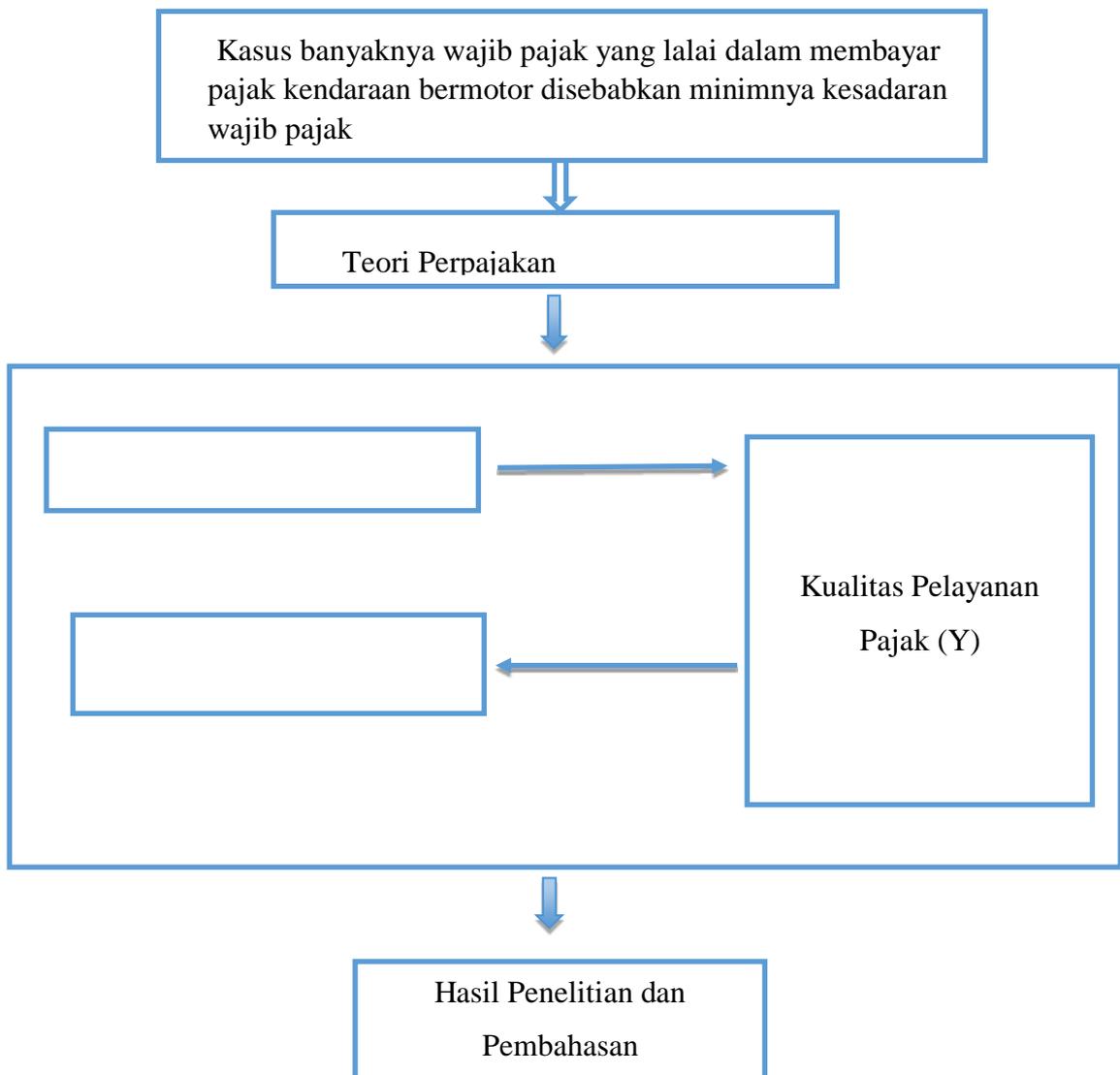
Selain kualitas pengetahuan seseorang diperhatikan, perlu juga diperhatikan fakto-faktor sebagai berikut, untuk meningkatkan kesadaran seseorang untuk membayar pajak, dan dipengaruhi tiga faktor diantaranya adalah faktor pengetahuan Pajak, faktor kesadaran Wajib Pajak, dan Faktor Kualitas pelayananan pajak

Variabel Pengetahuan, bisa dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, semakin tinggi pendidikan seseorang maka kesadaran untuk membayar pajak lebih tinggi, dan begitu juga sebaliknya semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka tingkat kesadaran membayar pajak semakin rendah, Masyarakat perlu mengetahui bahwa dana pajak daerah itu fungsi besar bagi daerah masing-

masing, dari uraian pengetahuan data diatas dapat disimpulkan indikator; Keterampilan, Karakteristik, Konsep diri.

Variabel kesadaran, dengan indikator Introspeksi diri, yaitu semakin besar seseorang merefeksi dirinya, dan semakin besar pula kesadarannya untuk membayar pajak, dari kesadaran dana pajak kendaraan bermotor tahu tujuan untuk kedepannya dana kendaraan bermotor, dana yang dia berikan kepada pemerintah, dia juga yang akan menikmati hasilnya tersebut.

Variabel kualitas Pelayanan, dengan indikatornya kualitas Interaksi, sebagai proses pemberian bantuan kepada kebutuhan wajib pajak untuk menciptakan kepuasan diri wajib pajak yang mendorong kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.



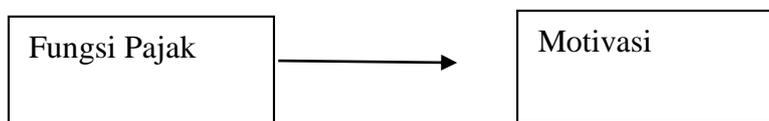
**Gambar 2. 1**Skema kerangka berpikir

### **2.2.1 Keterkaitan antara Variabel**

Pada bagian ini menjelaskan tentang teori dan hubungan antara variabelindependen (Pajak, wajib pajak dan Pelayanan pajak variabel dependen (Studi kepada pemilik kendaran bermotor di Bandung Kota)

### **2.2.2 Hubungan Variabel Pengetahuan Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak**

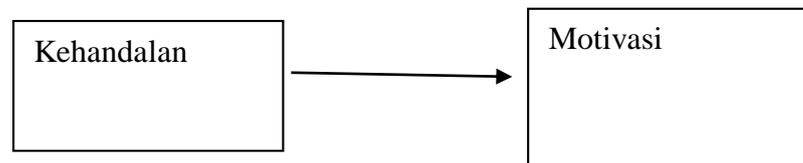
Yang dimaksud dengan pengetahuan perpajakan yaitu mengerti dan memahami ketentuan umum perpajakan (Resmi, dalam Kurniati dkk, 2016). Tinggi rendahnya pemahaman atau pengetahuan seseorang wajib pajak terhadap pengetahuan perpajakan akan mempengaruhi kesadarannya dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan semakin tingginya pengetahuan seorang wajib pajak maka tingkat kesadarannya pun akan semakin meningkat, karena dia akan merasa berkontribusi dalam pendapatan negara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati, dkk (2016) terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan pajak terhadap kesadaran wajib pajak.



### **2.2.3 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak**

Pelayanan pajak diartikan sebagai proses pemberian bantuan kepada kebutuhan wajib pajak untuk menciptakan kepuasan diri wajib pajak yang mendorong kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Boediono dalam Kurniati, dkk, 2016). Tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak akan mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka wajib pajak akan merasa nyaman saat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakuka

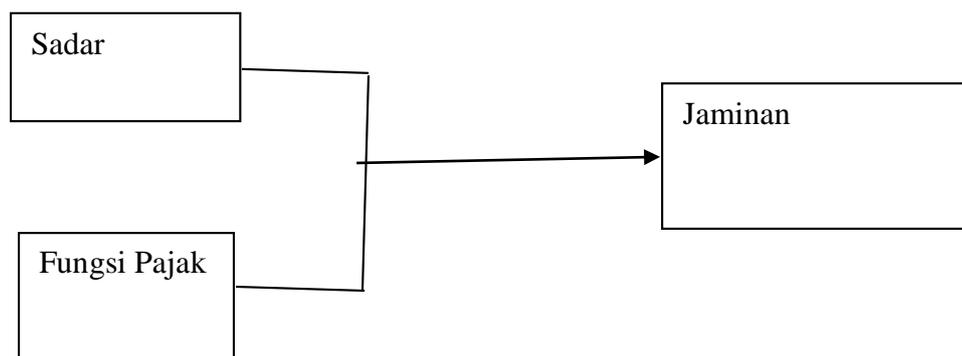
oleh Kurniati, dkk (2016) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.



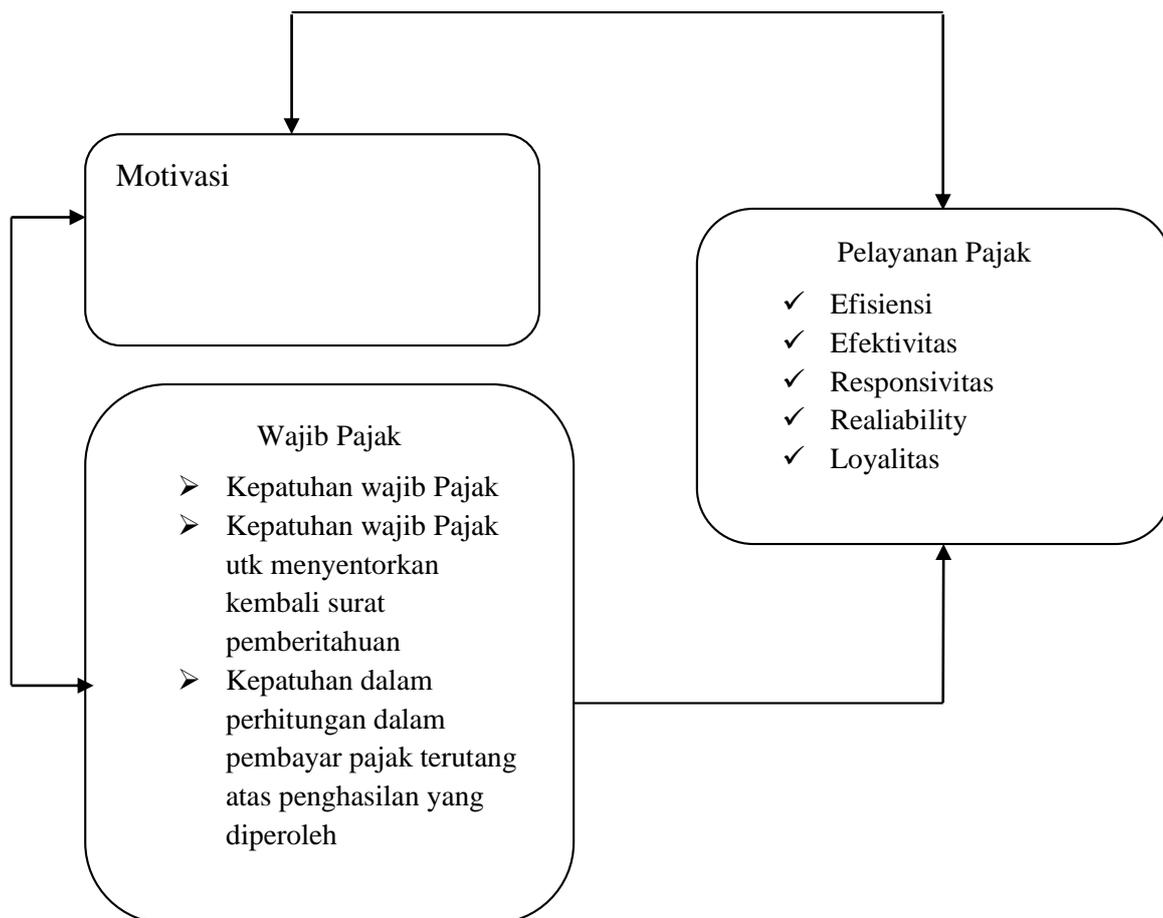
Kurniati,dkk 2016

#### **2.2.4 Hubungan Analisis Kesadaran Wajib Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak**

Pengetahuan pajak dan kualitas pelayan pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan penelitian Kurniati, dkk (2016) pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.



### 2.2.5 Paradigma Penelitian



**Gambar 2. 2Paradigma Penelitian**

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Maka dikatakan bahwa hipotesis sifatnya sementara karena jawaban masih didasarkan pada teori (Sugiyono, 2017). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1 : Terdapat pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di kota Bandung Tahun 2020.

- H2 : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di kota Bandung Tahun 2020.
- H3 : Terdapat pengaruh secara bersama-sama Pengetahuan Pajak dan Kualitas PelayananPajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Pemilik Kendaraan Bermotor Di kota Bandung Tahun 2020.
- H4: Kesadaran wajib pajak yang besar berpengaruh signifikan diantara semua variabel itu,karena semakin sadar seseorang untuk bayar pajak kendaraan maka semakin tinggi pendapatan daerah tersebut