

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Pajak

Di era sekarang ini pajak merupakan hal yang sudah tidak asing lagi bagi setiap orang, namun belum begitu banyak orang yang paham tentang pajak. Pajak berdasarkan UU KUP Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 menyebutkan 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.”

Dalam pelaksanaannya bagi kesejahteraan masyarakat, terdapat fungsi utama pajak yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *reguler*. Fungsi *Penerimaan (Budgeteir)* artinya 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. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain – lain. Fungsi *Mengatur (Reguler)* Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan – tujuan tertentu diluar bidang keuangan Resmi (2011). Oleh sebab itu peranan pajak dan fungsi pajak sangatlah penting dan wajib dilaksanakan untuk setiap wajib pajak tanpa terkecuali.

Menurut Resmi (2014) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu *Official assesment*, *Self assesment*, dan *With holding system*.

Official assesment system yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak bergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan). *Self assesment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu untuk menghitung pajak, mampu memahami Undang-Undang perpajakan yang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada wajib pajak sendiri (peranan dominan berada pada wajib pajak). *With holding system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perUndang-Undangan perpajakan, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiganya dalam pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga telah ditunjuk.

Berdasarkan dengan cara pemungutannya, pajak dibagi menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak negara. Penjenisan ini didasarkan pada lembaga pemungutannya pajak tersebut serta keuangan yang lebih terperinci atas pajak yang dipungut dari wajib pajak. Perbedaannya pajak pusat dan pajak daerah adalah pada cakupan wilayah yang berdampak pada perbedaan lembaga pemunugtannya. Jika pajak pjsuat dipungut oleh pemerintah pusat sementara pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah resmi (2014).

2.2. Pajak Daerah

Pemerintah negara/pusat memberikan kewenangannya secara bebas kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Pemberian kewenangan ini tentunya tidak luput dari pengawasan pemerintah negara/pusat, salah satu kewenangan yang diberikan adalah tentang pajak daerah. Di Indonesia sendiri aturan mengenai pajak daerah tertuang dalam undang-undang Nomor 28 Tahun 2009.

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah untuk memantapkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Peran pajak dalam pembangunan terlihat dalam setiap proyek yang dilaksanakan pemerintah selalu di dengungkan bahwa proyek yang dibangun dibiayai dari dana pajak yang telah dikumpulkan dari masyarakat. Dalam upaya menyederhanakan dan memperbaiki jenis dan struktur pajak daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pengertian pajak daerah adalah

“kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Tertulis pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak daerah terbagi atas dua kelompok yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Pajak provinsi terbagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
4. Pajak Air Permukaan.
5. Pajak Rokok.

Pajak Kabupaten / Kota, meliputi:

1. Pajak Hotel.
2. Pajak Restoran.
3. Pajak Hiburan.
4. Pajak Reklame.
5. Pajak Penerangan Jalan.
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
7. Pajak Parkir.
8. Pajak Air Tanah.
9. Pajak sarang Burung Walet.
10. Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan.
11. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.

2.3. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan unsur terpenting dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) atau biasa disebut sebagai Pajak Daerah yang termasuk dalam pajak provinsi sebagaimana dijelaskan jenis pajak daerah. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah pasal 1 Nomor 12 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan "*Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.*"Lalu selanjutnya dijelaskan pada Pasal 1 Nomor 13, yang dimaksud dengan kendaraan bermotor itu sendiri yaitu: "Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air."

2.3.1. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dasar hukum pajak kendaraan bermotor diatur dalam:

1. Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
3. Peraturan daerah provinsi yang mengatur tentang PKB. Peraturan daerah ini dapat menyatu, yaitu satu untuk peraturan daerah untuk PKB, dan secara terpisah misalkan Peraturan Daerah tentang PKB.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2006 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2006.

2.3.2. Objek dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Berikut merupakan uraian mengenai subjek dan objek pajak kendaraan bermotor sesuai dengan dasar hukum atau Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang terdapat pada Pasal 3 dan 4.

1. Objek Pajak:
 - a. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor
 - b. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
 - c. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
 - 1) Kereta api;
 - 2) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;

- 3) Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsultan, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah; dan
 - 4) Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.
2. Subjek Pajak:
- a. Subjek Pajak kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
 - b. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
 - c. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2.3.3. Tata Cara Pembayaran Dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pembayaran PKB

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terutang harus dibayar/dilunasi sekaligus dimuka untuk masa dua belas bulan. Pelunasan PKB paling lambat 30 hari sejak diterbitkan SKPD, SKPDKB, SKPDKBT, STPD, surat Keputusan Pembetulan, surat Keputusan Keberatan, serta Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayarkan bertambah. Pembayaran PKB dilakukan ke kas daerah bank, atau tempat lain yang ditunjuk langsung oleh gubernur, dengan menggunakan surat setoran pajak daerah. Wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak diberi tanda bukti pelunasan atau pembayaran pajak. Wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran pajak akan dikenakan sanksi yaitu:

Terlambat melakukan pembayaran pajak yang telah melampaui jatuh tempo yang sudah ditetapkan dalam SKPD dikenakan sanksi

berupa denda sebesar 25% dari pokok pajak. Keterlambatan pembayaran pajak sebagai mana ditetapkan dalam SKPD yang melampaui 15 hari setelah jatuh tempo dikenakan sanksi administrasi sebesar 2% sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung sejak saat terhutangnya pajak.

2. Penagihan PKB

Jika pajak yang terutang tidak dilunasi setelah jatuh tempo pembayaran, gubernur atau pejabat yang ditunjuk akan melakukan tindakan penagihan pajak. Penagihan pajak dilakukan terhadap pajak terutang dalam SKPD, SKPDKB, SKPDKBT, STPD, surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah. Dasar Pengenaan Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor.

a. Perhitungan PKB

Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus:

Pajak terutang = tarif pajak x tarif pengenaan pajak

Dasar pengenaan pajak = NJKB x bobot

Menurut Suwarno dan Suharningsih (2008) Pajak daerah adalah kemampuan untuk menghasilkan pajak atau kemampuan yang pantas dikenakan pajak dalam keadaan 100%.

b. Tarif PKB

Tarif PKB berlaku sama pada setiap provinsi yang memungut PKB. Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi. Sesuai peraturan pemerintah No.65 Tahun 2001 Pasal 5 tarif PKB terbagi menjadi tiga kelompok sesuai dengan jenis penguasaan kendaraan bermotor, yaitu : 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum, 1%

untuk kendaraan bermotor umum, dan yang terakhir yaitu kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. 0,5% untuk kendaraan bermotor alat-alat dan alat-alat besar.

2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Devano (2016) Wajib Pajak yang patuh adalah wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No 554/KMK.04/2000 dalam Devano dan Rahayu (2016), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Devano dan Rahayu (2016) adalah sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Pohan (2015), Kepatuhan Wajib Pajak atau *Tax Compliance* adalah :

“Berhubungan dengan kegiatan untuk mematuhi aturan perpajakan, yang meliputi : administrasi, pembukuan, pemotongan/pemungutan pajak, penyetoran, pelaporan, memberikan data untuk keperluan pemeriksaan pajak dan sebagainya, secara umum peraturan pajak akan dipatuhi oleh Wajib Pajak bila biaya untuk memenuhinya (*compliance cost*) relatif murah.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan wajib pajak adalah usaha dari seorang Wajib Pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya dengan melakukan dan melaksanakan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kesadaran untuk menjadi wajib pajak yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum. Kepatuhan dalam pemabayaran pajak merupakan tindakan tertib terhadap hukum perpajakan.

2.4.1. Macam-Macam Kepatuhan Wajib Pajak

Macam-macam kepatuhan pajak menurut Rahayu (2013), adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak memenuhi substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undangperpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

2.4.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak Menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012) sejalan dengan implementasi *Self Assessment System*, diharapkan wajib pajak dapat mencapai suatu tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance level-VCL*). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74 Tahun 2012 seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut.

1. Tepat waktu dalam membayar pajak.
Dengan membayarkan pajak tepat waktu, kita telah ikut berpartisipasi dalam mendorong pembangunan serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum.
2. Mematuhi Undang-Undang yang berlaku.
Dengan mematuhi peraturan UUD berarti kita melaksanakan peraturan yang ditentukan, dan tidak melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan UUD, dimana peraturan tersebut sebagai pedoman warga negara dalam menjalin kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah cerminan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melaksanakan pembayaran dan pelaporan atas perpajakannya.

Ketiga pengukuran di atas akan menjadi instrumen dalam variabel kepatuhan wajib pajak ini yang diadopsi dari penelitian Sista (2019).

2.5. Birokrasi

Selama ini, organisasi birokrasi di kalangan masyarakat dipahami sebagai sebuah organisasi yang melayani masyarakat dengan *stereotype* yang negatif antara lain, yaitu proses pengurusan surat atau dokumen lain yang berbelit-belit, tidak ramah, tidak adil, tidak transparan, mempersulit dan memperlama pelayanan, dan sebagainya. Tidak salah masyarakat menggambarkan birokrasi dengan hal-hal seperti itu karena memang pengalaman-pengalaman yang tidak menyenangkan yang dialami secara langsung oleh masyarakat seperti itu, misalnya saat pembuatan KTP, akte kelahiran, mengurus sertifikat tanah, membuat paspor, memungut retribusi, dan sebagainya.

Menurut Weber (1948) menyebutkan bahwa ada tiga macam pengertian birokrasi yang berkembang pada saat ini :

1. Birokrasi di artikan sebagai sifat atau perilaku pemerintahan yang buruk (patologi)
2. Birokrasi sebagai tipe ideal organisasi adalah suatu organisasi pemerintahan yang terdiri dari sub-sub struktur yang memiliki hubungan satu dengan yang lain, yang memiliki fungsi, peran, dan kewenangan dalam melaksanakan pemerintahan, dalam rangka mencapai suatu visi, misi, tujuan, dan program yang telah ditetapkan.

Sementara itu Weber juga menyatakan bahwa birokrasi itu sistem kekuasaan, di mana pemimpin (*superordinat*) mempraktekan kontrol atas bawahan. Sistem

birokrasi menegaskan pada aspek 'disiplin' sebab itu birokrasi sebagai sistem legal-rasional, legal oleh sebab tunduk pada aturan-aturan tertulis dan dapat disimak oleh siapapun juga. Rasional artinya dapat dipahami, dipelajari, dan jelas penjelasannya sebab-akibatnya. Selain itu, birokrasi juga disebut sebagai badan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Birokrasi terdiri dari orang-orang yang di angkat oleh eksekutif dan posisi mereka ini bergantung terhadap prestasi dan produktivitas kerja mereka sendiri.

2.5.1. Karakteristik Birokrasi

Weber,(1948) menjelaskan bahwa sebenarnya ada 8 konsep karakteristik birokrasi, yaitu:

1. Aturan-aturan yang disahkan, regulasi, dan prosedur yang distandarkan dan arah tindakan anggota organisasi dalam pencapaian tugas organisasi. Weber menggambarkan pengembangan rangkaian kaidah dan panduan spesifik untuk merencanakan tugas dan aktivitas organisasi.
2. Spesialisasi peran anggota organisasi memberikan peluang kepada divisi pekerja untuk menyederhanakan aktivitas pekerja dalam menyelesaikan tugas yang rumit. Dengan memecah tugas-tugas yang rumit ke dalam aktivitas khusus tersebut, maka produktivitas pekerja dapat ditingkatkan.
3. Hirarki otoritas organisasi formal dan legitimasi peran kekuasaan anggota organisasi didasarkan pada keahlian pemegang jabatan secara individu, membantu mengarahkan hubungan intra personal di antara anggota organisasi guna menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
4. Pekerjaan personil berkualitas didasarkan pada kemampuan tehnik yang mereka miliki dan kemampuan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka. Para manajer harus mengevaluasi persyaratan pelamar kerja secara logis, dan individu yang berkualitas dapat diberikan kesempatan untuk melakukan tugasnya demi perusahaan.

5. Mampu tukar personil dalam peran organisasi yang bertanggung jawab memungkinkan aktivitas organisasi dapat diselesaikan oleh individu yang berbeda. Mampu tukar ini menekankan pentingnya tugas organisasi yang relatif untuk dibandingkan dengan anggota organisasi tertentu yang melaksanakan tugasnya-tugasnya.
6. *Impersonality* dan *profesionalisme* dalam hubungan intra personil di antara anggota organisasi mengarahkan individu ke dalam kinerja tugas organisasi. Menurut prinsipnya, anggota organisasi harus berkonsentrasi pada tujuan organisasi dan mengutamakan tujuan dan kebutuhan sendiri. Sekali lagi, ini menekankan prioritas yang tinggi dari tugas-tugas organisasi di dalam perbandingannya dengan prioritas yang rendah dari anggota organisasi individu.
7. Uraian tugas yang terperinci harus diberikan kepada semua anggota organisasi sebagai garis besar tugas formal dan tanggung jawab kerjanya. Pekerja harus mempunyai pemahaman yang jelas tentang keinginan perusahaan dari kinerja yang mereka lakukan.
8. Rasionalitas dan *predictability* dalam aktivitas organisasi dan pencapaian tujuan organisasi membantu meningkatkan stabilitas organisasi. Menurut prinsip dasarnya, organisasi harus dijalankan dengan kaidah dan panduan pemangkasan yang logis dan bisa diprediksikan.

Karakteristik birokrasi menurut Weber hanya menyebutkan hal yang ideal yang artinya terkadang pengangkatan pegawai/karyawan di dalam birokrasi yang seharusnya berdasarkan jenjang pendidikan /atau hasil ujian tidak terlaksana dengan baik. Pola pengangkatan ini masih berlangsung dikarenakan oleh kepentingan pemerintah.

2.5.2. Birokrasi Ideal

Weber (1948) secara umum kita bisa mengetahui bahwa birokrasi yang baik adalah yang menjalankan fungsi dan tujuannya dengan baik tanpa adanya penyimpangan, dapat disimpulkan ada lima hal yang dapat menggambarkan birokrasi yang ideal, yaitu:

1. Mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat menghindari kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
2. Organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
3. Sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
4. Sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu pembangunan.
5. Strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

2.5.3. Indikator Kinerja Birokrasi

kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan.

Menurut Dwiyanto (2010), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang

muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

2. Kualitas layanan Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena kekecewaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
4. Responsibilitas Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.

Berdasarkan kinerja birokrasi diatas, variable kinerja birokrasi menggunakan kuesioner yang berasal dari Nagara (2017).

2.6. Tingkat Penghasilan Wajib Pajak

Menurut Sumitro (1990) Penghasilan merupakan uang yang diterima dan diserahkan kepada subjek penerima yang didasarkan pada prestasi-prestasi yang diperoleh yakni berupa pendapatan dari profesi yang dilakukan sendiri maupun usaha perorangan dan pendapatan dari kekayaan. Pendapatan merupakan sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung maupun tidak langsung. Pendapatan terdiri atas upah, gaji, sewa, deviden, keuntungan dan merupakan suatu arus yang diukur dalam jangka waktu tertentu misalnya: seminggu, sebulan, setahun atau jangka waktu yang lama.

Menurut Sukirno (2002), pendapatan dapat dihitung melalui tiga cara yaitu:

1. Cara pengeluaran, cara ini pendapatan dihitung dengan menjumlahkan nilai pengeluaran / perbelanjaan ke atas barang – barang dan jasa.
2. Cara produksi, cara ini pendapatan dihitung dengan menjumlahkan nilai barang dan jasa yang dihasilkan.
3. Cara pendapatan, dalam perhitungan ini pendapatan diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh pendapatan yang diterima

Secara garis besar pendapatan digolongkan menjadi tiga golongan Suparmoko (2015), yaitu:

1. Gaji dan Upah. Imbalan yang diperoleh setelah orang tersebut melakukan pekerjaan untuk orang lain yang diberikan dalam waktu satu hari, satu minggu maupun satu bulan.
2. Pendapatan dari usaha sendiri. Merupakan nilai total dari hasil produksi yang dikurangi dengan biaya – biaya yang dibayar dan usaha ini merupakan usaha milik sendiri atau keluarga dan tenaga kerja berasal dari anggota keluarga sendiri, nilai sewa kapital milik sendiri dan semua biaya ini biasanya tidak diperhitungkan.
3. Pendapatan dari usaha lain. Pendapatan yang diperoleh tanpa mencurahkan tenaga kerja dan ini biasanya merupakan pendapatan sampingan antara lain yaitu pendapatan dari hasil menyewakan aset yang dimiliki seperti rumah, ternak dan barang lain, bunga dari uang, sumbangan dari pihak lain dan pendapatan dari pensiun.

2.6.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penghasilan

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penghasilan setiap orang yaitu:

1. Modal

Pengertian modal didalam ilmu ekonomi adalah barang atau hasil

produksi yang digunakan untuk menghasilkan produk lebih lanjut. Misalkan orang membuat jala untuk mencari ikan. Dalam hal ini jala merupakan barang modal, karena jala merupakan hasil produksi yang digunakan untuk menghasilkan produk lain (ikan). Di dalam proses produksi, modal dapat berupa peralatan-peralatan dan bahan-bahan.

2. Tenaga Kerja

Tenaga kerja manusia adalah segala kegiatan manusia baik jasmani maupun rohani yang dicurahkan dalam proses produksi untuk menghasilkan barang dan jasa maupun manfaat suatu barang. Tenaga kerja manusia dapat diklasifikasikan menurut tingkatannya (kualitasnya) yaitu:

- a. Tenaga kerja terdidik (*skilled labour*), adalah tenaga kerja yang memperoleh pendidikan baik formal maupun non formal. Contoh: guru, dokter, pengacara, akuntan, psikologi, peneliti.
- b. Tenaga kerja terlatih (*trained labour*), adalah tenaga kerja yang memperoleh keahlian berdasarkan latihan dan pengalaman. Contoh : montir, tukang kayu, tukang ukir, sopir, teknisi.
- c. Tenaga kerja tak terdidik dan tak terlatih (*unskilled and untrained labour*), adalah tenaga kerja yang mengandalkan kekuatan jasmani daripada rohani. Contoh : tukang kuli pikul, buruh tani, tukang sapu.

3. Upah Tenaga Kerja

Upah adalah keseluruhan yang ditetapkan sebagai pengganti jasa

yang sudah dikeluarkan oleh tenaga kerja atau karyawan meliputi masa atau syarat tertentu. Menurut Dewan Penelitian Pengupahan Nasional, Upah merupakan suatu penerimaan kerja yang berfungsi sebagai jaminan kelangsungan hidup yang layak bagi kemanusiaan, dan produksi dinyatakan menurut suatu perjanjian kerja antara pemberi kerja dan penerima kerja.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Dalam Bab I Pasal 1 Angka 30 menegaskan bahwa ” Upah merupakan hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan termasuk tunjangan bagi pekerja/buruh dan keluarganya atau suatu pekerjaan dan/ jasa yang telah atau akan dilakukan.

Menurut pengertian tersebut dapat artikan bahwa upah tenaga kerja merupakan hak yang wajib diterima pekerja atau buruh yang dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja berdasarkan perjanjian kerja, kesepakatan atau peraturan perundang-undangan termasuk tunjangan bagi pekerja dan keluarganya atas suatu pekerjaan atau jasa yang telah atau akan dilakukan.

Menurut pengertian tersebut dapat artikan bahwa upah tenaga kerja merupakan hak yang wajib diterima pekerja atau buruh yang dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja berdasarkan perjanjian kerja, kesepakatan atau peraturan perundang-undangan termasuk tunjangan bagi pekerja dan keluarganya atas suatu pekerjaan atau jasa yang telah atau akan

dilakukan.

4. Pengalaman Kerja

Menurut Johnson (2007) menyatakan bahwa “pengalaman memunculkan potensi seseorang. Potensi penuh akan muncul bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan terhadap bermacam-macam pengalaman”. Jadi yang terpenting diperhatikan dalam hubungan tersebut adalah kemampuan seseorang untuk belajar dari pengalamannya, baik pengalaman manis maupun pahit. Maka pada hakikatnya pengalaman adalah pemahaman terhadap sesuatu yang dihayati dan dengan penghayatan serta mengalami sesuatu tersebut diperoleh pengalaman, ketrampilan ataupun nilai yang menyatu pada potensi diri.

Orang yang berpengalaman dalam bekerja memiliki kemampuan kerja yang lebih baik dari orang yang baru saja memasuki dunia kerja, karena orang tersebut telah belajar dari kegiatan-kegiatan dan permasalahan yang timbul dalam kerjanya. Dengan adanya pengalaman kerja maka telah terjadi proses penambahan ilmu pengetahuan dan ketrampilan serta sikap pada diri seseorang, sehingga dapat menunjang dalam mengembangkan diri dengan perubahan yang ada. Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa pengertian pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta ketrampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta ketrampilan yang dimilikinya.

2.6.2. Indikator Tingkat Penghasilan Wajib Pajak

Penghasilan sering diartikan sebagai penghasilan yang timbul atau

dihasilkan oleh wajib pajak dari aktivitasnya yaitu pekerjaannya dalam kurun waktu tertentu Ronia (2011).

Sedangkan untk indikator tingkat penghasilan sebagai berikut.

1. Taat membayarkan pajak meskipun penghasilan rendah.
2. Besar kecilnya pajak tidak mempengaruhi dalam membayar pajak.
3. Sanggup membayar besaran pajak yang dikenakan.
4. Pendapatan yang diperoleh mampu untuk mencukupi dan memenuhi kebutuhan utama.

Berdasarkan tingkat penghasilan wajib pajak, variable tingkat penghasilan menggunakan kuesioner yang berasal dari Farandy (2018)

2.7. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Mangkunegara (2002) “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Kemudian menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Pelayanan atau service dapat diklasifikasikan menjadi:

1. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Contohnya adalah lembaga keuangan

Secara umum pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain baik aktivitas langsung maupun tidak langsung guna membantu

terwujudnya tujuan dalam pemenuhan kebutuhan.

Menurut Feigenbaum (1991) kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, atau yang disebut dengan konsep organization wide total quality control dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Crosby (1979) kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability*, *delivery*, *reliability*, *maintainability*, dan *cost effectiveness*. Secara umum kualitas adalah semua karakteristik produk atau jasa yang pemakaiannya sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan tujuan dan harapan para pelanggan.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan menurut Muhtossim Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan secara konsisten. Menurut Tjiptono (2000) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Secara umum kualitas pelayanan adalah suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa yang dikerjakan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Dalam memenuhi pelayanan ke pelanggan, petugas yang melayani harus memenuhi empat syarat utama yaitu Moenir (1995)

1. Keramah tamahan
2. Tingkah laku yang sopan terhadap pelanggan
3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh pelanggan yang bersangkutan

Pengukuran suatu kualitas produk dapat dilihat dari dua jenis, yaitu berupa barang atau jasa. Pada produk yang berupa barang kualitas dapat diukur dari hal-

hal berikut ini:

1. *Design*, didasarkan atas riset pasar, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas input, teknologi yang digunakan, dan kualitas tenaga kerja serta manajer.
2. *Performance*, yaitu *reliability of product* diukur waktu penggunaan sebelum produk tersebut rusak, dan *maintenance of product* yaitu dengan cara reparasi, atau mengganti produk rusak.
3. *Conformance*, sesuai spesifikasi yang ditetapkan termasuk didalamnya *technical life of product*, *impacts of product*, dan *accuracy of product*

Sementara pada produk berupa jasa, indikator kualitas pelayanan dapat diukur dari hal-hal sebagai berikut Parasuraman (1998):

1. *Tangibles*
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.
2. *Reliability*
Reliability atau keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.
3. *Responsiveness*
Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan

dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

4. *Assurance*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

5. *Empathy*

Empathy adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen ini gabungan dari akses kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sementara komunikasi merupakan kemampuan untuk melakukan menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari para konsumen.

Berdasarkan kualitas pelayanan pajak, variable kualitas pelayanan menggunakan kuesioner yang berasal dari Fikri (2008)

2.7.1. Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh Kelley (1972) merupakan pengembangan dari teori atribusi yang ditemukan oleh Heider (1958). Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribusi menyebabkan perilaku

Oktaviani (2017). Terdapat dua perilaku individu, secara internal merupakan perilaku yang disebabkan oleh pribadi seorang individu sendiri. Sedangkan yang disebabkan dari eksternal merupakan perilaku yang menyebabkan akibat dari pihak luar, yang menyebabkan individu tersebut secara tidak langsung atau dipaksa berperilaku sama dengan suatu kondisi tertentu.

Menurut Robbins (1996) terdapat pada tiga faktor yakni: pertama kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*), konsensus, dan konsistensi Widiastuti (2014). Kekhususan adalah perbedaan reaksi seseorang terhadap berbagai stimulus atau kejadian yang berbeda-beda. Teori ini menjelaskan apakah pelaku yang bersangkutan cenderung melakukan hal yang serupa di masa lalu dalam situasi yang berbeda. Konsensus adalah kesamaan reaksi orang lain terhadap peristiwa tertentu dengan orang yang sedang kita observasi. Teori ini menjelaskan apakah perilaku cenderung dilakukan ke semua orang pada keadaan yang sama. Konsistensi adalah kesamaan reaksi orang lain terhadap keadaan yang sama pada waktu yang beda. Teori konsistensi menerangkan apakah individu yang bersangkutan cenderung melakukan hal yang sama di masa lalu dalam keadaan yang sama Budisantosa (2017).

Teori ini secara relevan menerangkan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan sendiri dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian tentang individu lain yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal Jatmiko (2008).

2.8. Hubungan Antar Variabel

2.8.1. Birokrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Reinventing government merupakan cara birokrasi mengubah system atau peraturan agar pelaksanaan system pemerintahan dapat berjalan secara akuntabilitas, responsif, professional, dan *entrepreneur*. *Entrepreneur* disini agar pemerintah daerah yang memiliki otonomi mempunyai semangat kewirausahaan

untuk dapat lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mampu menjawab tuntutan masyarakat di era globalisasi. Sehingga mewirauahakan birokrasi bukan berarti birokrasi mendapatkan keuntungan melainkan memberdayakan institusi agar lebih produktivitas dan efisiensi kerja dapat dioptimalkan.

Menurut prinsip dasar Osborne dan Gaebler (1992) yang harus diemban pemerintah Indonesia, yaitu: (1) Pemerintah yang katalis, yaitu mengarahkan ketimbang mengayuh, (2) Pemerintah milik masyarakat, yaitu memberi wewenang ketimbang melayani, (3) Kompetitif, menyuntikan persaingan ke dalam pemberian pelayanan, (4) Pemerintah digerakan oleh misi, guna mengubah pemerintah bergerak dengan peraturan, (5) Berorientasi hasil, membiayai hasil bukan masukan, (6) Berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, (7) Wirausaha, menghasilkan ketimbang membelanjakan, (8) Antisipatif, mencegah daripada mengobati, (9) Pemerintah desentralisasi, (10) Berorientasi pasar, mendongkrak melalui pasar. Hal ini sejalan dengan penelitian Nagara (2017) yang mengatakan Birokrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.8.2. Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tingkat pendapatan dari setiap wajib pajak berbeda-beda sesuai dengan usaha yang dilakukan oleh tiap-tiap wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pendapatan tinggi cenderung taat dalam membayarkan kewajibannya dikarenakan tidak mempunyai pertimbangan khusus dalam membayar pajak karena keinginan mereka sudah terpenuhi, begitu pun sebaliknya wajib pajak yang memiliki pendapatan rendah maka mempunyai pertimbangan khusus karena pendapatan yang mereka terima digunakan untuk memenuhi kebutuhan utama mereka dahulu. Hal ini sesuai dengan teori Atribusi yang menjelaskan bahwa seseorang melakukan sesuatu dikarenakan oleh faktor internal (tingkat pendapatan) Heider (1958). Teori ini sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) yang menyatakan salah satu factor perilaku personal, yaitu mengenai perasaan seseorang mengenai

mudah atau sulit dalam mewujudkan suatu perilaku. Dalam mewujudkan suatu perilaku tentu diperlukan sumber daya. Hal ini sejalan dengan penelitian Farandy (2018) yang mengatakan Tingkat Pendapatan yang diterima wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan untuk membayarkan pajak.

2.8.3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Jatmiko (2006)). Pada penelitian Sista (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak.

2.9. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya dengan menggunakan variabel yang berbeda, jenis pajak, teknik analisis dan lokasi penelitian yang berbeda pula. Penelitian ini menggunakan variabel pengaruh birokrasi, tingkat penghasilan, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Penelitian pertama oleh Nagara (2017) tentang Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor berlokasi Penajam Paser Utara. Penelitian ini menggunakan SAMSAT Penajam Paser Utara sebagai subjek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan Birokrasi sebagai variabel independen serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan software SPSS17 terdapat hubungan positif antara birokrasi dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Farandy (2018) mengenai Pengaruh Sanksi Administrasi, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor di SAMSAT Purbalingga. Penelitian ini menggunakan SAMSAT Purbalingga sebagai subjek penelitian. Variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan dan variabel independen yang dipilih yaitu Tingkat Penghasilan yang diukur dengan 105 responden yang dihitung berdasarkan rumus Hair. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan metode linier berganda yang membuktikan birokrasi berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Sista (2019) mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Gianyar. Subjek penelitian ini adalah SAMSAT Gianyar. Variabel dependen yang dipilih adalah Kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Gianyar. Sedangkan variabel independen yang dipilih adalah Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk pengujian hipotesisnya. Berdasarkan penelitian ini disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Ilhamsyah dkk (2016) mengenai Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. SAMSAT Kota Malang sebagai subjek penelitian. Kualitas pelayanan sebagai variabel independent sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hipotesis, menghasilkan kesimpulan terdapat pengaruh negatif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang terakhir dilakukan oleh Fitrianti (2019) mengenai Pengujian Terhadap Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan Sistem Administrasi Modern (Drive Thru) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Bantul. Subjek penelitian di SAMSAT Bantul, Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen, dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Analisis yang digunakan

adalah regresi linier berganda untuk menguji hipotesis dan menghasilkan Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 2. 1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil Penelitian
1.	Nagara (2017)	X1: Birokrasi X2: Kualitas Pelayanan X3: Responsivitas X4: Responsibilitas Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser.	Hasil peneliti adalah Kinerja Birokrasi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2.	Farandy (2018)	X1: Sanksi Administrasi X2: Kesadaran Wajib Pajak X3: Tingkat Penghasilan X4: Modernisasi Sistem Perpajakan Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak Kendaraan bermotor di SAMSAT Purbalingga.	Hasil penelitian ini adalah Tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Sista (2019)	X1: Kesadaran Wajib Pajak X2: Kualitas Pelayanan Pajak X3: Kewajiban Moral X4: Sanksi Pajak Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Gianyar.	Hasil penelitian adalah Kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
4.	Ilhamsyah dkk (2016)	X1: Pemahaman dan Pengetahuan X2: Peraturan perpajakan X3: Kesadaran X4: Kualitas pelayanan X5: Sanksi Perpajakan Y: Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Malang.	Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

5.	Fitrianti (2019)	X1:Pengaruh pengetahuan X2:Kualitas pelayanan X3:Sanksi perpajakan X4:Penerapan Sistem administrasi Y:Kepatuhan wajib pajak kendaraan	Semua wajib pajak baik orang pribadi maupun badan yang membayar pajak kendaraan bermotordi SAMSAT Bantul.	Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
----	------------------	---	---	--

Sumber: Penelitian-penelitian terdahulu

2.10. Pengembangan Hipotesis

2.10.1. Pengaruh Birokrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Birokrasi merupakan bagian dari pemerintah untuk menstabilkan, mengawasi, dan memperbaiki apa saja yang kurang atau belum tepat sasaran dari target kerja pemerintah dalam hal ini ekonomi, melalui birokrasi pemerintah dapat mengatur atau mendorong laju pertumbuhan ekonomi melalui pajak yang dibebankan kepada masyarakat dan tugas birokrasi dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya melakukan wajib pajak yaitu dengan selalu memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, memerikan hasil yang nyata atas apa yang telah di berikan masyarakat kepada pemerintah melalui pajak tersebut Menurut Weber (1948) Birokrasi sebagai tipe ideal organisasi adalah suatu organisasi pemerintahan yang terdiri dari sub-sub struktur yang memiliki hubungan satu dengan yang lain, yang memiliki fungsi, peran, dan kewenangan dalam melaksanakan pemerintahan, dalam rangka mencapai suatu visi, misi, tujuan, dan program yang telah ditetapkan. Adanya birokrasi yang terstruktur dengan baik diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Teori ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nagara (2017) dimana birokrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka hipotesis yang diajukan adalah:

HA1: Birokrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.10.2. Pengaruh Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat penghasilan merupakan masalah yang kerap terjadi pada kalangan menengah kebawah dimana mereka mementingkan mencukupi kebutuhan harian dibandingkan dengan membayar pajak. Maka dengan tingkat penghasilan yang tinggi wajib pajak tidak memiliki pertimbangan khusus dalam membayar pajak, sebaliknya, jika wajib pajak berpenghasilan rendah maka akan cenderung untuk kurang patuh terhadap kewajibannya, karena dengan penghasilan rendah wajib pajak akan berfikir dan mempertimbangkan lebih untuk membayar kewajibannya, Teori yang sesuai dengan tingkat penghasilan yaitu teori atribusi, teori ini relevan untuk membahas tentang tingkat penghasilan, yaitu penyebab seseorang melakukan apa yang mereka lakukan, disebabkan oleh penghasilan sebagai faktor internal dalam diri wajib pajak.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Farandy (2018) yang menunjukkan tingkat penghasilan berpengaruh Positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan yaitu:

HA2: Tingkat Penghasilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2.10.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan menurut teori atribusi merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Jika perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor luar, maka semakin baik kualitas pelayanan yang baik maka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak terutangnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sista (2019) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nagara (2017) menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikutnya Fitrianti (2019) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak sama-sama berpengaruh negatif kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian yang akan diajukan adalah:

HA3: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

