

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*), awal gagasan ini diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Menurut Davis (1989) dalam Fadhilatunisa et al. (2022) *Technology Acceptance Model* merupakan sebuah teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan. Penggunaan dan penerimaan teknologi berkaitan erat dengan kepercayaan, sikap, dan intensi internal individu. Model tersebut menjelaskan keterkaitan yang saling memengaruhi antara perilaku mengenai persepsi tentang manfaat sistem informasi dan tingkat kemudahan yang ditawarkan yang didapatkan oleh pengguna sistem informasi. Terdapat 4 variabel internal dalam model penerimaan teknologi yaitu sebagai berikut:

- a. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan seberapa besar kepercayaan seseorang dalam penggunaan sebuah teknologi mampu mendorong produktivitasnya.
- b. Perilaku dalam pemakaian teknologi (*attitude toward using*)
- c. Keinginan dalam pemakaian teknologi (*behavioral intention to use*)
- d. Pemakaian teknologi (*actual technology usage*)

Berdasarkan teori ini dijelaskan bahwa adanya kemudahan dan kegunaan sebuah teknologi merupakan salah satu penyebab suatu sistem mampu

dimanfaatkan dengan baik atau tidak. Hal ini berkaitan dengan adanya digitalisasi sistem administrasi pajak yang memudahkan para wajib pajak membayar pajaknya. Menurut Fadhilatunisa et al. (2022) bahwa kemajuan aplikasi digitalisasi perpajakan yang ada saat ini dapat mendorong wajib pajak (WP) agar selalu membayar dan melaporkan pajak melalui platform digital. Harapannya, kemudahan serta fleksibilitas aplikasi digital pajak ini akan mendorong peningkatan sikap sadar para penanggung pajak dalam melaksanakan kewajiban pelunasan pajak.

2.1.2. Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan terjadinya suatu peristiwa, memberikan jawaban atas pertanyaan tertentu khususnya jika dikaitkan dengan aspek penjelasan perilaku perorangan. Menurut Prastyatini dan Nabela (2023) menyebutkan bahwa salah satu teori yang mengungkapkan tentang perilaku individu yang dapat digunakan untuk menentukan penyebab seseorang berperilaku. Pada umumnya, teori ini menjelaskan alasan dibalik perilaku tertentu serta menganalisis motif dan tujuan yang mendasari tindakan individu. Teori ini memiliki cakupan seperti konsep utama yang mendasar dalam menjelaskan sikap individu, di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kekhususan merujuk pada suatu kejadian di mana individu menunjukkan sikap yang berbanding terbalik dari kebiasaan mereka.
- b. Konsensus adalah situasi di mana sekelompok orang memiliki pandangan yang sejalan dalam menanggapi perilaku seseorang pada saat yang bersamaan.

- c. Konsistensi mengacu pada kecenderungan seseorang untuk menunjukkan perilaku yang serupa secara berkelanjutan dari masa ke masa.

Teori atribusi juga dapat dikaitkan dengan konteks perpajakan, misalnya dalam hal memetakan apa saja faktor-faktor yang menyebabkan kepatuhan pajak para wajib pajak. Adanya keterkaitan teori atribusi dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan apakah perilaku seseorang patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh fiskus diharapkan wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya, peran fiskus yang harusnya mengayomi dan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, ketika fiskus melayani wajib pajak dengan baik, wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Menurut Ngingang (2023) menyatakan bahwa menyediakan layanan yang optimal bagi para penanggung pajak adalah salah satu bentuk usaha untuk memperbesar penerimaan pajak. Pelayanan ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan dari regulasi yang berjalan.

2.1.3. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan memiliki arti kata dasar dari kata patuh, yang memiliki arti taat, tunduk, dan mengikuti arahan serta aturan yang ada. Menurut Sudirman et al. (2020), kepatuhan pajak merupakan suatu bentuk tindakan administratif yang dilakukan guna memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan regulasi yang berjalan. Dalam konteks pajak, kepatuhan menunjukkan sikap penanggung pajak yang mengikuti kewajiban perpajakannya, termasuk mematuhi

peraturan pajak dan melaporkan kewajiban tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada.

Kepatuhan formal terjadi ketika wajib pajak berusaha untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan peraturan yang berlaku. Waluyo (2020) menyatakan bahwa keberhasilan sistem perpajakan sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan regulasi yang ada. Kepatuhan pajak memiliki peran penting dalam penerimaan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan, yang berarti wajib pajak bertanggung jawab dalam perhitungan, membayarkan, dan melapor terkait tanggung jawab pajaknya, serta memastikan bahwa pemenuhan kewajiban tersebut dilakukan dengan benar dan lengkap.

2.1.4. Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak

Digitalisasi sistem administrasi pajak merupakan upaya yang dilaksanakan pemerintah dalam memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi guna memaksimalkan target penerimaan pajak. Digitalisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan Indonesia dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam kebijakan perpajakan dan pengawasan perpajakan dengan strategi yang diambil untuk memberikan pelayanan terbaik sekaligus pengawasan yang ketat kepada wajib pajak, meningkatkan kepercayaan pada administrasi perpajakan dan meningkatkan tingkat produktivitas pegawai perpajakan. Menurut Maulana dan Yulianti (2022) menyatakan bahwa pelaksanaan digitalisasi ini merupakan wujud dari pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang akuntabel dan transparansi melalui teknologi yang

semakin canggih. Digitalisasi sistem administrasi perpajakan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor terus digencarkan agar masyarakat terdorong untuk patuh terhadap kewajiban yang harus dibayarkan.

Peningkatan sistem ini dapat menguntungkan Negara, seperti meningkatkan penerimaan pajak. Adanya hal tersebut, pemerintah berusaha untuk memperbarui sistem administrasi perpajakan agar sesuai dengan kemajuan zaman, terutama di era digital (Virgiawati et al., 2019). Beberapa sistem administrasi perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak yaitu melalui Kantor Bersama SAMSAT, SAMSAT *corner*, SAMSAT keliling, SAMSAT payment point, SAMSAT *drive thru*, dan E-SAMSAT. Adanya alternatif pembayaran PKB diberikan untuk menghindari keterlambatan pembayaran pajak, mendekatkan layanan kepada masyarakat, menyajikan pilihan pembayaran PKB bagi wajib pajak, memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, pembayaran PKB secara online dapat dilaksanakan kapan saja tanpa perlu mendatangi Kantor Bersama SAMSAT, dan memberikan efisiensi waktu bagi wajib pajak.

2.1.5. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan pandangan wajib pajak dengan cara membandingkan layanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan atau inginkan. Fiskus diharapkan memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam bidang kebijakan perpajakan, administrasi pajak, serta peraturan perpajakan. Menurut Madjojo dan Baharuddin (2022), menyatakan bahwa apabila wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiksus tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa

pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan fiskus dianggap kurang optimal. Guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis pegawai di bidang perpajakan, memperbaiki infrastruktur seperti memperluas area pelayanan terpadu, serta memanfaatkan sistem informasi dan teknologi guna mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan fiskus melibatkan pemberian layanan terbaik dari petugas kepada wajib pajak, yang mencakup bantuan dalam hal pengisian, penyetoran, dan pelaporan kewajiban pajak. Peningkatan baik dalam kualitas maupun kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, sehingga dapat mendorong kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak (Murchori, 2018). Oleh karena itu, kualitas layanan fiskus sangatlah penting, karena jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka akan lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan sudah dapat memenuhi ekspektasi dari para wajib pajak.

2.1.6. Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak berfungsi sebagai alat guna menghindari pelanggaran atas norma perpajakan oleh wajib pajak (Valentina et al., 2022). Peran sanksi pajak sangat penting dalam penegakan hukum untuk menciptakan keteraturan dalam pembayaran pajak serta memiliki potensi untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak, mencegah mereka melanggar regulasi perpajakan. Menurut Dewi et al.

(2020) menyampaikan bahwa apabila suatu pelanggaran terjadi, penanggung pajak pajak akan dikenakan hukuman selaras dengan kebijakan dan regulasi perpajakan yang berlaku. Melalui penerapan sanksi pajak, diharapkan wajib pajak akan lebih taat terhadap peraturan perpajakan, karena mereka akan cenderung memenuhi kewajiban mereka jika sanksi pajak dianggap lebih merugikan. Menurut ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan, sanksi pajak diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu sanksi administratif yang berkaitan dengan penggantian kerugian negara seperti denda, bunga, atau tambahan pembayaran, serta sanksi pidana yang dapat berupa hukuman kurungan atau penjara.

Sanksi perpajakan dibuat dengan tujuan supaya wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan yang berlaku. Menurut Rois dan Fadrijh (2022) menyatakan bahwa aspek-aspek yang mencerminkan sanksi pajak memiliki peran yang krusial dalam mewujudkan budaya disiplin dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan sanksi tersebut hendaknya diterapkan dengan pendekatan yang tegas bagi setiap wajib pajak yang melanggar. Melalui indikator tersebut tentunya akan meningkatkan kedisiplinan bagi para wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak, dan dapat dikatakan disiplin apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan.

2.1.7. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu, menganalisis keterkaitan dan relevansi dengan penelitian ini. Penelitian sebelumnya dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh bahan referensi dan perbandingan. Selain itu, agar terhindar dari asumsi kemiripan

dengan penelitian ini. Studi sebelumnya yang menjadi referensi pada penelitian ini difokuskan pada beberapa variabel, yaitu digitalisasi sistem administrasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Berikut ini merupakan referensi penelitian terdahulu yang ditetapkan sebagai berikut:

Tabel 2. 1.

Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil
1.	Rianty dan Syahputepa (2020)	Variabel Independent: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependent: Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.	Kuantitatif	Kesadaran wajib pajak dan penerapan sanksi pajak berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan tersebut.
2.	Indriati dkk. (2022)	Variabel Independent: Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Variabel Dependent: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kualitatif	Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil
		(Studi Empiris Kabupaten Klaten)		
3.	Kodung (2020)	Variabel Independent: Pengetahuan Wajib Pajak Variabel Dependent: Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan E-Samsat.	Kuantitatif	Kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
4.	Rifana dan To'in (2021)	Variabel Independent: Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filling Variabel Dependent: Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta.	Kuantitatif	Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.
5.	Putri (2018)	Variabel Independent: Pengujian Technology Acceptance Model (Tam)	Kuantitatif	Kebermanfaatan, kemudahan, dan minat pengguna berpengaruh positif dan signifikan dalam penerapan Samsat Online Terhadap Kepatuhan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil
		Variabel Dependent: Kepatuhan Wajib Pajak Pengguna Samsat Online.		Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
6.	Susanti & Suhono (2020)	Variabel Independent: Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan	Kuantitatif	Secara terpisah, kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu.
		Variabel Independent: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Karawang Utara.		
7.	Juliansya (2018)	Variabel Independent: Program E-Samsat	Kuantitatif	E-Samsat memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui tingkat kepuasan pelayanan.
		Variabel Dependent: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening.		

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil
8.	Dewi & Merkusiwati (2018)	Variabel Independent: E-filing, Kesadaran Wajib Pajak, Tax Amnesty, dan Sanksi Perpajakan. Variabel Dependent: Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.	Kuantitatif	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.
9.	Martha dan Riza (2020)	Variabel Independent: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependent: Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.	Kuantitatif	Menunjukkan hasil yang bertentangan dengan temuan sebelumnya, yaitu pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.

Sumber: Hasil Kajian, 2025

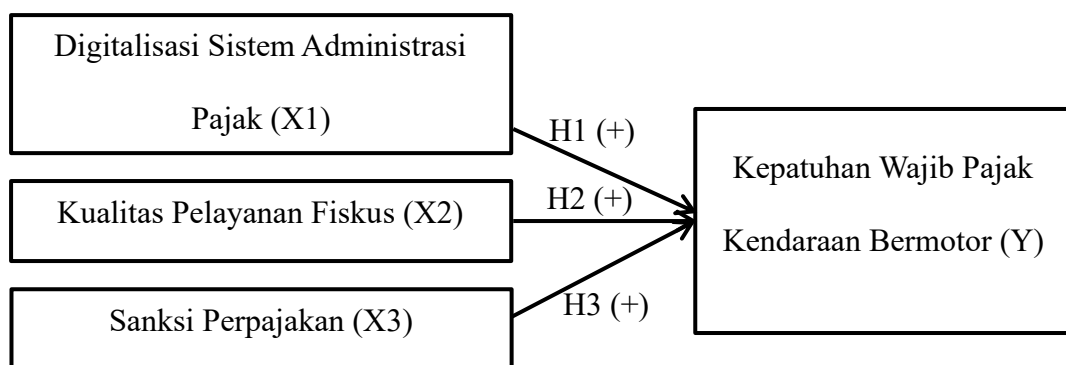
2.2. Kerangka Pemikiran

Sebagai jenis abstraksi, konsep pemikiran digunakan untuk membentuk dasar pemikiran dalam penelitian. Menurut Ena et al. (2019) bahwa sebagai model

konseptual, kerangka pemikiran menggambarkan interaksi antara teori dan faktor-faktor yang diakui sebagai masalah penting. Oleh karena itu secara teoritis perlunya dijelaskan keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat. Susunan konsep pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut:

Gambar 2. 1.

Kerangka Konseptual



2.3. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas dapat dilakukan hipotesis yang akan digunakan. Dalam penelitian ini hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

2.3.1. Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak

Digitalisasi pajak mencakup penerapan teknologi informasi yang melibatkan perangkat lunak, perangkat keras, serta tenaga kerja yang terampil. Proses ini juga mencakup penataan ulang struktur organisasi, peningkatan dan simplifikasi sistem operasional, baik dalam hal pembayaran maupun layanan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konteks ini, administrasi perpajakan menggunakan teknologi informasi sebagai bagian dari proses digitalisasi di bidang tersebut. Menurut Pratiwi dan Irawan (2018) menyatakan penerapan mekanisme administrasi perpajakan berbasis

teknologi terkini dimaksudkan untuk mendorong efisiensi pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak melalui pengembangan berbagai inovasi dalam jasa layanan umum. Digitalisasi sistem administrasi pajak memiliki relevansi dengan teori *technology acceptance model* (TAM) terletak pada bagaimana persepsi wajib pajak terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) dari sistem digital pajak dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut sehingga mendukung peningkatan efisiensi, kepatuhan, dan transparansi dalam administrasi perpajakan.

Kowel et al. (2019) dalam penelitian terdahulunya mengemukakan bahwa digitalisasi sistem administrasi dalam perpajakan memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. penerapan sistem digital dalam administrasi perpajakan tidak hanya membuat proses lebih mudah bagi wajib pajak tetapi juga berpotensi meningkatkan tingkat kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Hal ini menjadi penting dalam konteks peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak dan penguatan sistem perpajakan secara keseluruhan. Berdasarkan penjelasan berikut, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1 : Digitalisasi Sistem Administrasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan perpajakan merupakan layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah yang berkompeten dalam menangani urusan pajak, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Berdasarkan keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No.

63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatur bagaimana semestinya pelayanan publik secara maksimum kepada masyarakat. Lebih lanjut, pelayanan publik menurut Keputusan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah semua kegiatan penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau menjalankan ketentuan perundang-undangan. Kualitas pelayanan fiskus terkait erat dari sudut pandang teori atribusi, yang menegaskan bahwa opini wajib pajak mengenai kualitas pelayanan, seperti responsivitas atau keadilan fiskus, dapat memengaruhi persepsi mereka tentang alasan di balik perlakuan yang diterima. Hal ini pada gilirannya dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan dan kepercayaan mereka terhadap otoritas pajak.

Berdasarkan hasil studi sebelumnya oleh Iqbal (2020) dan Kodung (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan mereka. Adanya pemberian layanan pajak yang baik mendorong wajib pajak melunasi kewajibannya, sehingga meningkatkan penerimaan negara. Berdasarkan penjelasan berikut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.3.3. Pengaruh Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan diterapkan sebagai upaya untuk menekan tingkat ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Ramadhan dan Binawati (2020) bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak berperan sebagai alat pengendali dan menjadi salah satu pendorong

dalam meningkatkan disiplin pembayaran pajak atas kendaraan bermotor. Sanksi perpajakan harus berlandaskan undang-undang dan peraturan daerah dengan harapan wajib pajak akan taat dan patuh untuk melakukan pembayaran pajak. Sanksi perpajakan relevan dengan teori atribusi, yang menjelaskan bahwa persepsi individu terhadap penyebab sanksi dapat memengaruhi kepatuhan dan motivasi untuk tidak mengulang kesalahan. Adanya sanksi pajak memberikan efek jera agar wajib pajak patuh terhadap regulasi dan kewajiban perpajakan kendaraan bermotor

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iqbal (2018) dan Kurniawan (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib membayar pajak. Sanksi perpajakan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Adanya penerapan sanksi yang efektif, pemerintah dapat menciptakan lingkungan di mana wajib pajak merasa terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Berdasarkan penjelasan berikut, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.