

BAB II

LANDASAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan Perpajakan

Fatmawati dan Adi (2022) mengemukakan bahwa teori kepatuhan (*compliance theory*) mengeksplorasi motivasi dan perilaku individu dalam menaati instruksi ataupun tatanan hukum yang mengikat mereka. Di bidang perpajakan, terminologi kepatuhan mengarah pada tindakan sadar subjek pajak untuk mengeksekusi kewajiban perpajakannya secara tertib mengacu pada perundang-undangan nasional. Dorongan teoretis ini mengarahkan para pembayar pajak untuk mengelevasi kepatuhan mereka, yang tercermin secara nyata melalui pembayaran kontribusi fiskal secara tepat jadwal. Signifikansi dari perilaku patuh ini terletak pada fungsinya sebagai determinan utama yang mengoptimalkan target penerimaan daerah, di mana PKB memegang peranan sebagai kontributor PAD.

Melalui perspektif yang lebih spesifik, *Fischer Tax Compliance Model* menegaskan bahwa komitmen perpajakan masyarakat tidak semata-mata dikendalikan oleh kalkulasi ekonomi rasional seperti beban tarif dan konsekuensi denda (Fischer et al., 1992 dalam Habib & Rahman, 2021). Model ini mengindikasikan adanya pengaruh kuat dari variabel non-ekonomi yang berakar pada sikap mental serta penilaian

subjektif wajib pajak terhadap kredibilitas institusi pemungut. Manakala sistem perpajakan dinilai secara positif oleh publik, maka akan terbentuk sebuah kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Sifat kepatuhan yang berbasis kesadaran personal ini cenderung lebih konsisten dalam jangka panjang dibandingkan kepatuhan yang dipicu oleh rasa takut terhadap hukuman formal.

Aparatur perpajakan dapat memanfaatkan kualitas pelayanan sebagai instrumen taktis untuk memicu lahirnya sikap mental dan penilaian positif dari wajib pajak. Ridhawati dkk. (2022) membuktikan bahwa sistem pelayanan yang responsif dan berkualitas mampu mengeliminasi hambatan prosedural, menegakkan rasa keadilan, serta membangun reputasi institusi yang tepercaya di mata masyarakat. Dampak sistemik dari perbaikan layanan ini adalah meningkatnya kemudahan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka sehingga angka ketidakpatuhan dapat ditekan. Dengan demikian, performa pelayanan prima berperan sebagai stimulan yang memvalidasi konstruk sikap dalam *Fischer Tax Compliance Model* demi mendorong wajib pajak untuk patuh secara mandiri (Fischer et al., 1992 dalam Habib & Rahman, 2021).

Konseptualisasi teori kepatuhan perpajakan ini diaplikasikan oleh peneliti sebagai jangkar teoretis guna membedah interaksi fungsional antara kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah dengan kepatuhan membayar PKB. Pada pelaksanaan penelitian ini,

kepatuhan wajib pajak diidentifikasi melalui indikator ketaatan jadwal pembayaran, akurasi jumlah nominal yang disetorkan, serta kepatuhan administratif pada sistem SAMSAT atau kantor UPPD setempat. Kualitas pelayanan langsung tatap muka diposisikan sebagai variabel independen yang diduga kuat memiliki andil dalam memicu terbentuknya perilaku patuh tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nomor	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Yudha, P. I., Setyorini, N., & Utami, R. H. P. (2023).	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pati	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kewajiban Moral (X3), Sosialisasi Pajak (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap

				kepatuhan wajib pajak.
2	Sitompul, R., Dewi, S., & Astuti, S. T. (2025)	Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar PKB pada Samsat UPT Binjai	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Tarif Perpajakan (X4), dan Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB, sedangkan tarif perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB.
3	Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan	Kualitas Pelayanan (X) dan Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

		Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1	dalam Membayar PKB (Y)	kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4	Sulistyowati, M., Ferdian, T., & Girsang, R. N. (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Tebo).	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Tingkat Pendidikan (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Ringan, A. Y. (2023).	Pengaruh Kualitas	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan dan

		Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Konawe).	(X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), dan Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.
6	Harianja, A., & Jakaria. (2023)	Pengaruh kesadaran masyarakat, kualitas pelayanan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat di	Kesadaran Masyarakat (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Tarif Pajak (X3), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran masyarakat, kualitas pelayanan, dan tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

		wilayah Jakarta Barat		
7	Anhar, A. A. A., Finanto, H., & Arazy, D. R. (2025).	Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Balikpapan	Kualitas Pelayanan (X1), Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (X2), dan Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
8	Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021).	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kewajiban Moral (X3), Sanksi Pajak (X4), Sosialisasi Pajak (X5), dan	Kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara itu,

		dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gianyar.	Kepatuhan wajib Pajak (Y)	kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, serta sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
9	Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022).	Pengaruh kesadaran pajak, kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak, tingkat pendapatan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan (Studi empiris pada SAMSAT	Kesadaran Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), Tingkat Pemahaman Pajak (X3), Tingkat Pendapatan (X4), Sanksi Pajak (X5), dan Kepatuhan (Y)	Kesadaran pajak dan tingkat pendapatan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sebaliknya, kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman pajak, dan sanksi pajak tidak memiliki pengaruh

		Kota Surakarta).		terhadap kepatuhan wajib pajak.
10	Larasati, R. C., & Hidajat, S. (2023).	Pengaruh kesadaran wajib pajak, akses pajak, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Akses Pajak (X2), Fasilitas (X3), Kualitas Pelayanan (X4), dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	kesadaran wajib pajak dan akses pajak memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayan dan fasilitas tidak ada kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sumber: Data diolah peneliti

2.3 Kerangka Konseptual

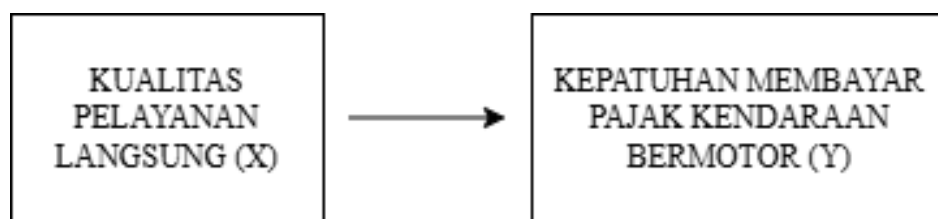
Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menuntaskan tanggung jawab fiskalnya dipengaruhi oleh faktor struktural berupa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh otoritas perpajakan, sebagaimana dijustifikasi dalam *Fischer Tax Compliance Model* (Fischer et al., 1992 dalam Habib & Rahman, 2021). Pola interaksi dan pelayanan yang optimal diproyeksikan mampu mengondisikan preferensi serta cara pandang masyarakat ke arah yang lebih positif. Dampak sistemik dari hadirnya pengalaman positif ini adalah terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), sebuah kondisi di mana pemenuhan kewajiban didasarkan pada kesadaran mandiri dan bukan karena intimidasi sanksi hukum.

Kajian empiris ini secara khusus menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan langsung yang diselenggarakan Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap kepatuhan pembayaran PKB pada kantor UPPD Kota Semarang III. Peneliti menempatkan kualitas pelayanan langsung sebagai variabel independen (X) dengan mengintegrasikan lima pilar ServQual, yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Di sisi lain, pemenuhan kewajiban pajak kendaraan secara berkala atas kesadaran mandiri dijadikan instrumen ukur untuk variabel dependen (Y), yaitu kepatuhan membayar PKB.

Hipotesis awal mengindikasikan bahwa kepercayaan publik terhadap kredibilitas kantor pajak akan menguat apabila diimbangi dengan

standardisasi pelayanan tatap muka yang berkualitas tinggi, yang kemudian mengonversi perilaku wajib pajak menjadi lebih patuh. Berdasarkan penalaran teoretis tersebut, struktur hubungan antar-variabel dalam penelitian ini dipetakan melalui skema kerangka konseptual berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Kota Semarang III.

Sifat patuh dalam ranah fiskal melalui tindakan nyata subjek pajak dalam mengimplementasikan seluruh regulasi perpajakan yang mengikat, mencakup tahapan registrasi, kalkulasi nominal, penyetoran, hingga pelaporan formal secara akurat serta terjadwal (Fatmawati & Adi, 2022). Konstruk teoretis ini memandang kepatuhan sebagai manifestasi dari kesadaran internal dan kemauan personal wajib pajak yang terbebas dari intervensi atau koersi pihak luar. Atas dasar pemikiran tersebut, derajat kepatuhan ini diposisikan sebagai determinan krusial dalam menstimulasi akselerasi Pendapatan Asli

Daerah (PAD), khususnya yang bersumber dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Mengacu pada determinan *Fischer Tax Compliance Model*, sikap mental pembayar pajak tidak hanya dikendalikan oleh motif keuangan rasional seperti sanksi administrasi dan beban tarif, melainkan diintervensi oleh aspek non-ekonomi berupa performa pelayanan (Fischer et al., 1992 dalam Habib & Rahman, 2021). Indikator pelayanan yang responsif, informatif, humanis, dan praktis merupakan prasyarat utama untuk menumbuhkan persepsi publik yang positif terhadap sistem tata kelola keuangan negara. Akibatnya, kenyamanan sosiologis serta kemudahan birokrasi yang dialami masyarakat akan mengukuhkan legitimasi institusi perpajakan sekaligus menggerakkan lahirnya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*).

Secara factual, hipotesis mengenai dampak positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor didukung oleh temuan beberapa peneliti terdahulu. Studi Ringan (2023) di Samsat Konawe mengonfirmasi bahwa perbaikan performa pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan para wajib pajak dalam menunaikan kewajiban PKB mereka. Hasil pengujian yang selaras juga ditunjukkan oleh Yudha dkk. (2023) yang menyimpulkan adanya pengaruh searah yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di wilayah Kabupaten Pati.

Berangkat dari sintesis teoretis mengenai efektivitas pelayanan serta penguatan dari rekam jejak penelitian terdahulu, diduga kuat bahwa performa pelayanan langsung tatap muka oleh Bapenda Provinsi Jawa Tengah melalui UPPD Kota Semarang III berkontribusi besar dalam menaikkan kepatuhan wajib pajak PKB. Berlandaskan kerangka pemikiran deduktif tersebut, formulasi hipotesis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

H₁ : Kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Kota Semarang III.