

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kajian Teori yang Berhubungan dengan Topik Penelitian

2.1.1.1. Teori Atribusi – *Grand Theory*

Teori atribusi merupakan salah satu teori yang dapat memaknai perilaku manusia, menelaah berbagai variabel yang memengaruhi persepsi personal dalam mengidentifikasi faktor penyebab dari sebuah perilaku atau runtutan peristiwa (Muharram dkk., 2025). Teori atribusi diperkenalkan pertama kali oleh Heider (1958) sebagai teori yang digunakan untuk memahami bagaimana orang awam menentukan penyebab dari suatu peristiwa tertentu. Berdasarkan teori atribusi, penyebab suatu peristiwa dapat dibedakan menjadi beberapa faktor. Apabila seseorang mampu mengendalikan tindakannya, maka perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal. Sebaliknya, saat seseorang terdesak berperilaku karena kondisi atau tekanan lingkungan, hingga perilakunya terhasut oleh faktor eksternal. Selain faktor internal dan eksternal, teori atribusi juga diperluas dengan menambahkan faktor relasional, yaitu penilaian terhadap penyebab suatu peristiwa dari sudut pandang hubungan antara dua pihak. Faktor relasional lebih menekankan pada interaksi dan keterkaitan yang terjadi dalam hubungan sosial (Romadhon & Diamastuti, 2020).

Teori atribusi merupakan proses seseorang membuat keputusan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang. Teori ini dapat dihubungkan dalam konteks perpajakan mengenai kepatuhan wajib pajak, di mana kepatuhan pajak

dapat dipengaruhi oleh faktor internal, eksternal maupun relasional. Faktor-faktor tersebut yang kemudian mendukung perilaku wajib pajak untuk menentukan sikap kepatuhan pajaknya. Dalam konteks perpajakan, wajib pajak bukan semata-mata bereaksi mengenai besaran pajak yang dikenakan, akan tetapi juga terhadap bagaimana kebijakan tersebut ditetapkan serta siapa yang bertanggung jawab atas kebijakan tersebut (Marilyn dkk., 2022).

Penelitian oleh Romadhon & Diamastuti (2020) menelaah berbagai artikel dan memetakan hasil penelitian berdasarkan teori atribusi ialah berikut.

1. Faktor Internal

Faktor internal merujuk pada segala sudut pandang personal yang melekat pada kepribadian dan kondisi seorang wajib pajak. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor internal inilah yang melandasi terbentuknya kepatuhan pajak secara sukarela, di mana masyarakat memutuskan untuk taat hukum murni karena dorongan hati mereka sendiri. Adapun indikator yang tergolong dalam variabel internal ini sangat beragam, antara lain moralitas dan norma sosial, pemahaman literasi pajak, kesadaran diri, motivasi personal, aspek emosi, preferensi dalam menghadapi risiko, latar belakang ekonomi, serta tingkat kebutuhan dan kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal pada dasarnya dipicu oleh keadaan situasional di luar kendali pribadi wajib pajak. Karakteristik utama dari determinan eksternal ini adalah adanya unsur paksaan atau konsekuensi hukum yang mengikat bagi masyarakat. Dalam konteks pemenuhan kewajiban fiskal, variabel-variabel luar

yang kerap menstimulasi perilaku wajib pajak tersebut di antaranya adalah kedisiplinan otoritas pajak, kerumitan atau kompleksitas aturan perpajakan, penerapan denda dan audit/pemeriksaan, tata kelola sistem, keandalan institusi, serta adanya tindakan represif berupa teguran maupun sanksi administrasi.

3. Faktor Relasional

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak yang tidak bisa secara jelas dikaitkan dengan variabel internal atau eksternal dikategorikan menggunakan faktor relasional. Faktor relasional dalam penelitian ini didefinisikan sebagai unsur yang berkaitan dengan hubungan antara otoritas pajak dan wajib pajak, termasuk pandangan tentang kepercayaan dan keadilan.

Penelitian oleh Hidayah & Puspitosari (2024) mengkaji beberapa faktor teori atribusi terhadap kepatuhan pajak. Temuan penelitian, faktor-faktor yang dapat meningkatkan perilaku kepatuhan wajib pajak meliputi persepsi tentang keadilan sistem pajak, tindakan paksaan, persepsi tentang efisiensi dan transparansi pengeluaran pemerintah, kepercayaan pada pemerintah dan otoritas pajak, pengetahuan pajak, etika pribadi dan standar moral, serta kesederhanaan peraturan pajak. Didukung penelitian Trifan (2023) perilaku kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh persepsi keadilan dalam sistem pajak. Selain itu, kepercayaan pada pemerintah dan otoritas pajak meningkat ketika tindakan pemerintah dianggap sesuai dan sah.

2.1.1.2. *Slippery Slope Framework (SSF) – Middle Theory*

Slippery Slope Framework (SSF) oleh Kirchler (2008) merupakan gagasan mengenai pengaruh kepatuhan pajak. Teori ini menjelaskan dua dimensi utama

yang sejalan dengan variabel pada penelitian ini, yaitu kekuatan otoritas pajak dan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Dimensi-dimensi ini dan interaksinya yang bersifat bebas secara simultan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pajak. Sementara variabel seperti denda pajak cenderung memengaruhi kepatuhan pajak yang dipaksakan, variabel seperti kepercayaan pada pemerintah cenderung memengaruhi kepatuhan pajak secara sukarela. Ketika pemerintah mengawasi proses pajak dengan kompeten, bertanggung jawab, transparan, dan berintegritas, kepercayaan wajib pajak pun meningkat (Linawati & Djaddang, 2024).

Hasil penelitian Zainudin (2022) memaparkan bahwa meningkatnya keyakinan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan akan meningkatkan kepatuhan perpajakan mereka. Konsep ini selaras dengan *Slippery Slope Theory*, yang menempatkan aspek kepercayaan sebagai stimulus utama kesadaran wajib pajak. Ketika publik menaruh rasa percaya pada otoritas, mereka cenderung berkomitmen menyelaraskan diri terhadap seluruh regulasi negara, termasuk secara sukarela menuntaskan segala bentuk tanggung jawab fiskal yang dibebankan.

2.1.1.3. *Justice Theory – Middle Theory*

Justice Theory atau Teori Keadilan yang dikembangkan oleh Greenberg (2003) menyatakan bahwa persepsi keadilan ditentukan oleh bagaimana individu mengevaluasi hasil yang mereka terima dan prosedur yang digunakan untuk menentukan hasil tersebut. Mengingat sifatnya yang bersandar pada penilaian subjektif, pemaknaan terhadap rasa keadilan ini akan sangat bervariasi dan berpotensi memicu perbedaan pandangan antar-wajib pajak. Dalam konteks perpajakan, khususnya pada penelitian ini *justice theory* menjadi relevan karena

kepatuhan wajib pajak bergantung pada sejauh mana masyarakat merasa sistem perpajakan tersebut adil secara objektif maupun subjektif. Penelitian oleh Bobocel & Brockner (2024) menjelaskan *justice theory* sebagai berikut.

1. Keadilan Distributif

Keadilan distributif mengacu pada persepsi kesetaraan yang terkait dengan distribusi sumber daya, atau keadilan sebagai hasil yang adil. Dalam konteks PKB, wajib pajak akan mengevaluasi apakah nominal pajak yang mereka bayarkan sebanding dengan manfaat yang mereka rasakan. Jika wajib pajak merasa ada keseimbangan antara beban finansial yang dikeluarkan dengan fasilitas yang dinikmati, maka tingkat kepatuhan sukarela akan meningkat sesuai dengan prinsip ekuitas dalam *Justice Theory*.

2. Keadilan Prosedural

Keadilan prosedural didefinisikan dalam hal keputusan yang adil. Keputusan yang adil adalah keputusan yang dihasilkan dari prosedur yang adil. Dalam pemungutan PKB, dimensi ini merujuk pada transparansi, konsistensi, dan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Ketika prosedur pemungutan PKB dianggap netral, individu akan cenderung menerima otoritas pemerintah meskipun hasil distribusinya mungkin tidak selalu menguntungkan secara personal.

3. Keadilan dalam Pelayanan

Keadilan dalam hal pelayanan atau yang biasa disebut *interactional justice* mendefinisikan perlakuan yang adil. Dalam konteks PKB, berarti tidak ada perlakuan istimewa yang membedakan antar wajib pajak dari aspek kesopanan, bantuan dan kesigapan.

2.1.1.4. *Technology Acceptance Model (TAM) – Middle Theory*

Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1987) bertujuan untuk menjelaskan proses yang melandasi penerimaan teknologi, guna memperkirakan perilaku dan memberikan penjelasan secara teoritis untuk keberlangsungan implementasi teknologi. Pada pembahasan ini yang digunakan ialah TAM 2 yang diperluas oleh Venkatesh & Davis (2000), dengan menambahkan variabel baru TAM yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, serta *social influence* (Rizky Wicaksono, 2022). TAM kembali di *review* oleh Marikyan (2025) menjelaskan terkait penerimaan sistem informasi oleh individu. TAM berhipotesis bahwa penerimaan teknologi diprediksi oleh niat perilaku pengguna, yang pada gilirannya ditentukan oleh persepsi tentang kegunaan teknologi dalam melakukan tugas dan kemudahan penggunaannya yang dirasakan.

Kemudahan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor Pada masa transformasi teknologi sekarang ini, fenomena tersebut menempati posisi sebagai salah satu contoh nyata bagaimana teknologi mendukung penerimaan negara. Jika dulu masyarakat harus datang langsung ke Samsat untuk mengurus pembayaran, kini tersedia berbagai layanan daring seperti Samsat Digital Nasional (SIGNAL), aplikasi *mobile banking*, hingga *marketplace* yang berkolaborasi dengan otoritas pemerintahan. Hal ini sejalan dengan konsep *perceived ease of use* menurut Davis (1987), di mana individu merasa bahwa penggunaan sistem digital bebas dari kerumitan fisik maupun mental. Kemudian konsep *social influence* menekankan bahwa pengaruh sosial dapat mempengaruhi pengguna untuk menggunakan

tekologi, baik dari orang yang dikenal maupun yang dianggap sebagai otoritas (Rizky Wicaksono, 2022).

2.1.2. Kajian Pustaka Tiap Variabel Penelitian

2.1.2.1. Kepatuhan Pajak

Perilaku nyata wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk pelaporan yang akurat dan pembayaran tepat waktu, dikenal sebagai kepatuhan pajak. Ada dua jenis kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan pajak sukarela dan kepatuhan pajak yang dipaksakan. Wajib pajak yang menyampaikan informasi pajak secara sukarela dan tanpa paksaan dengan membayar jumlah pajak yang benar kepada otoritas pajak sesuai dengan prosedur hukum pajak yang berlaku dikatakan patuh. Sementara itu, kepatuhan pajak yang dipaksakan terjadi ketika wajib pajak menjalankan kewajibannya karena hukum dan peraturan yang ada serta merasa takut diaudit jika melanggar undang-undang pajak (Hidayatulloh & Fikrianoor, 2023).

Berdasarkan teori atribusi, kepatuhan pajak merupakan perilaku yang timbul dari proses atribusi wajib pajak dalam menafsirkan kebijakan dan otoritas pajak. Wajib pajak cenderung mengatribusikan kewajiban pajak pada niat pemerintah sebagai penanggung jawab maupun pada kondisi situasional seperti sistem dan kebijakan perpajakan. Ketika kebijakan pajak diatribusikan sebagai adil dan bertanggung jawab, maka kepatuhan akan meningkat. Sebaliknya, atribusi negatif terhadap pemerintah atau kebijakan pajak dapat menurunkan kepatuhan. Kepatuhan pajak bukan hanya terpengaruh oleh faktor instrinsik, tetapi juga faktor ekstrinsik dan bahkan relasional.

Secara keseluruhan, teori atribusi mendefinisikan pengaruh kepercayaan pada pemerintah dan persepsi keadilan pajak sebagai faktor eksternal dan relasional, terhadap perilaku kepatuhan pajak. Kemudahan teknologi informasi yang diakses menjadi faktor internal dan eksternal yang dapat menguatkan atau memperlemah pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan pajak, maupun pengaruh persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan pajak.

Dimensi dan indikator variabel kepatuhan pajak pada penelitian ini berdasarkan teori atribusi yaitu sebagai berikut.

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan yang bersifat memaksa akibat adanya aturan dan kewajiban resmi.

Indikatornya yaitu ketepatan waktu dan jumlah pajak yang ditetapkan.

2. Kepatuhan Sukarela

Kepatuhan yang bersifat tanpa paksaan, wajib pajak dengan sukarela menyelesaikan kewajiban pajaknya. Indikatornya yaitu keinginan, komitmen patuh dimasa depan, dan tidak menunda kewajiban pajak.

2.1.2.2. *Trust In Government*

Trust In Government didefinisikan sebagai itikad pribadi atau masyarakat terhadap kemampuan, konsistensi, dan kejujuran pemerintah dalam memenuhi perannya, seperti penyediaan layanan publik, penegakan hukum, dan pengelolaan sumber daya. Menurut Resmadiktia (2023), kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun melalui penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang mendorong partisipasi publik dan memperkuat penerimaan masyarakat pemerintahan. Untuk mewujudkannya, pemerintah perlu menjamin akuntabilitas,

transparansi, dan keadilan dalam setiap kebijakan dan tindakan yang diambil (Muallif, 2024).

Kepercayaan terhadap pemerintah merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Dalam hal perpajakan, kepercayaan mencerminkan seberapa jauh wajib pajak yakin bahwa pemerintah menjalankan fungsi pengelolaan fiskal dengan cara yang adil, transparan, dan bertanggung jawab. Kepercayaan ini tidak hanya berkaitan dengan persepsi keadilan distribusi beban pajak, tetapi juga dengan keyakinan bahwa dana yang dipungut akan digunakan secara efektif untuk kepentingan publik seperti pembangunan infrastruktur, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zainudin (2022) kepercayaan terhadap pemerintah berhubungan erat dengan tingkat kepatuhan secara sukarela (*voluntary compliance*). Kirchler (2008) menegaskan bahwa kepercayaan adalah fondasi utama yang mendorong subjek pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan keinginannya sendiri. Faktor-faktor yang berdampak dalam kepercayaan ini meliputi transparansi pemerintah dalam menggunakan dana pajak, kualitas pelayanan fiskal, serta integritas dan akuntabilitas pejabat pajak. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepatuhan pajak pemerintah perlu membangun dan mempertahankan citra positif serta kepercayaan publik melalui kebijakan yang jelas dan mekanisme tindakan yang transparan.

Dimensi dan indikator variabel kepercayaan pada pemerintah pada penelitian ini berdasarkan teori *Slippery Slope Framework* dan penelitian oleh (Linawati & Djaddang, 2024) yaitu sebagai berikut.

1. Integritas Pemerintah

Integritas dalam hal kejujuran, profesional dan tidak menyalahgunakan pajak.

2. Kompetensi Pemerintah

Kompetensi dalam hal pengetahuan dan keahlian dalam mengelola pajak, mampu menindaklanjuti penyalahgunaan pajak, serta berupaya mempermudah aturan perpajakan.

2.1.2.3. Persepsi Keadilan Pajak

Keadilan merupakan fondasi untuk mewujudkan keselarasan hubungan antar-individu dalam kehidupan bermasyarakat melalui penegakan hak dan pembebanan kewajiban yang etis secara hukum. Kerangka berpikir ini mengakar kuat pada cita-cita "keadilan sosial" sebagaimana tertuang pada dasar negara di Pembukaan UUD 1945. Lebih lanjut, keadilan dalam pemungutan pajak ini mengadopsi pula *benefit principle*, yang memandang bahwa besaran kontribusi pajak wajib pajak mestinya sebanding dengan fasilitas atau manfaat nyata yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka (Wijaya & Urbanisasi, 2025).

Persepsi keadilan pajak adalah dimensi psikologis yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan (Al-Rahamneh & Bidin, 2022). Persepsi ini meliputi tiga aspek utama: keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Keadilan distributif mengacu pada penilaian wajib pajak terhadap proporsionalitas pembagian beban pajak sesuai dengan kemampuan ekonomi dan manfaat yang didapatkan. Keadilan prosedural berkaitan dengan seberapa adil dan transparan proses pemungutan dan pelaksanaan pajak berlangsung. Sedangkan keadilan interaksional merujuk pada

bagaimana wajib pajak diperlakukan dalam interaksi dengan aparat pajak, termasuk rasa hormat, komunikasi, dan kejujuran (Amelia Herman dkk., 2023). Beberapa studi seperti yang dilakukan oleh (Anggraeni dkk., 2021) dan I. G. Agung dkk. (2022), menguatkan bahwa persepsi keadilan mempengaruhi sikap dan niat wajib pajak untuk patuh.

Dimensi dan indikator variabel kepercayaan pada pemerintah pada penelitian ini berdasarkan *Justice Theory* yaitu sebagai berikut.

1. Keadilan Distributif

Keadilan distributif mengacu pada beban pajak sepadan dengan manfaat yang dirasakan.

2. Keadilan Prosedural

Keadilan prosedural didefinisikan dalam hal peraturan perpajakan yang jelas, netral dan tidak diskriminatif.

3. Keadilan Interaksional

Keadilan dalam hal pelayanan, seperti tidak ada perlakuan istimewa yang membedakan antar wajib pajak dari aspek kesopanan, bantuan dan kesiapan.

2.1.2.4. Kemudahan Teknologi Informasi

Teknologi merupakan perwujudan ilmu pengetahuan demi kemudahan fungsional manusia, terutama dalam bidang industri dan rekayasa. Dalam konteks modern, teknologi tidak melulu berupa aspek mekanis atau *hardware*, melainkan melibatkan aspek *software*, sistem informasi, dan proses digital yang mendukung berbagai aspek kehidupan, mulai dari komunikasi, pendidikan, hingga pelayanan publik. Secara sederhana, teknologi memungkinkan manusia mengatasi berbagai

tantangan, meningkatkan efisiensi dan mencapai tujuan menjadi lebih mudah (Sulianta, 2025).

Teori kemudahan teknologi informasi pada penelitian ini merupakan bagian dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis. Aksesibilitas perangkat digital saat ini berpotensi menggerakkan komitmen pengguna untuk mengimplementasikannya, entah secara instan maupun termediasi oleh faktor utilitas yang ditawarkan (Husni dkk., 2024). Apabila suatu sistem dirasa sederhana, tingkat adopsi massal otomatis melonjak. Indikator nilai guna, kenyamanan akses, kesesuaian rutinitas, hingga ketersediaan fasilitas pendukung menjadi pemicu utama yang mengarahkan tendensi masyarakat untuk mengoptimalkan pelbagai fungsi yang tersedia (Afandi dkk., 2021).

Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan teknologi tidak hanya berguna sebagai alat bantu, tetapi juga meningkatkan keyakinan diri dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Contoh spesifik implementasi *e-samsat* berkontribusi positif dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan, terlebih dalam hal kemudahan penggunaannya (Septiani & Siringoringo, 2022). Penelitian oleh Lannai & Insyirah (2024) menunjukkan hasil positif dan signifikan bahwa kemudahan teknologi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor mempengaruhi kepatuhan pajaknya. Perihal tersebut berdampak langsung pada peningkatan niat kepatuhan dan perilaku aktual wajib pajak. Atas dasar tersebut, aparaturnya perlu terus mengembangkan sistem teknologi informasi yang *user-friendly*, aman, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak guna meningkatkan efektivitas pengelolaan perpajakan.

Dimensi dan indikator variabel kemudahan teknologi informasi pada penelitian ini berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* dan penelitian oleh Wirapraja dkk. (2023) terkait *social influence* yaitu sebagai berikut.

1. *Perceived Ease of Use*

Kemudahan penggunaan sistem digital maupun aplikasi yang tidak rumit untuk mempermudah pembayaran pajak, dan keamanan sistem.

2. *Perceived Usefulness*

Kemanfaatan teknologi yang mempercepat akses perpajakan dan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaannya.

3. *Social Influence*

Pengaruh sosial yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan, seperti ketepatan informasi, peran dan dorongan, serta status sosial.

2.1.3. Keterkaitan antara Variabel Penelitian

2.1.3.1. *Trust in Government* terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Kepercayaan terhadap pemerintah (*trust in government*) memegang andil krusial dalam memacu ketertiban wajib pajak. Pihak pembayar pajak yang menaruh kredibilitas tinggi terhadap integritas, kompetensi, dan akuntabilitas pemerintah cenderung kian disiplin dalam menyelesaikan kontribusi pajaknya. Kepercayaan ini menurunkan persepsi negatif bahwa aparat pemerintah secara umum terlibat dalam praktik korupsi atau penyalahgunaan dana pajak, yang pada gilirannya menstimulasi kesadaran mandiri (*voluntary compliance*) dalam membayar pajak

Fenomena ini selaras dengan *Slippery Slope Framework* (SSF) gagasan Kirchler (2008), yang menjelaskan adanya dua determinan krusial dalam

pemenuhan kewajiban fiskal: tingkat keyakinan masyarakat terhadap institusi dan ketegasan sanksi dari aparat perpajakan. Dalam kerangka SSF, tingkat kepercayaan yang tinggi akan memperkuat kepatuhan sukarela, di mana wajib pajak membayar pajak atas dasar kesadaran dan keyakinan bahwa pajak dikelola secara adil serta digunakan untuk kepentingan publik. Sebaliknya, apabila tingkat kepercayaan terhadap pemerintah rendah, wajib pajak cenderung bersikap skeptis terhadap pengelolaan pajak dan manfaat yang dihasilkan. Kondisi ini dapat melemahkan motivasi wajib pajak untuk patuh dan mendorong munculnya perilaku penghindaran pajak, sehingga kepatuhan yang tercipta lebih bersifat terpaksa (*enforced compliance*) atau bahkan tidak patuh.

2.1.3.2. Persepsi Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Persepsi keadilan pajak (*perceived tax fairness*) memiliki berkaitan dengan tingkat kepatuhan pajak. Aturan pemungutan yang dipandang sesuai, seimbang, sekaligus nondiskriminatif akan memicu tingginya kesadaran publik untuk menyetorkan kewajibannya. Persepsi keadilan ini memengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak dalam menilai legitimasi kebijakan perpajakan yang diterapkan oleh pemerintah. Dimensinya mencakup keadilan distributif, prosedural, hingga interaksional. Unsur distributif sendiri berfokus pada pemerataan beban finansial yang selaras dengan kapasitas ekonomi riil pembayar pajak. Keadilan prosedural merujuk pada proses penetapan dan pemungutan pajak yang transparan, konsisten, serta dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, keadilan interaksional berkaitan

dengan perlakuan aparat pajak terhadap wajib pajak, termasuk sikap yang sopan, profesional, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

Konsep tersebut sejalan dengan Teori Keadilan (*Justice Theory*) yang diutarakan oleh Greenberg, yang mengungkapkan bahwa persepsi individu terhadap keadilan pada suatu sistem atau organisasi akan memengaruhi sikap, kepuasan, dan perilaku kepatuhan. Dalam konteks perpajakan, apabila wajib pajak menilai bahwa kebijakan dan praktik perpajakan telah mencerminkan prinsip keadilan, maka wajib pajak akan lebih menerima kewajiban pajak sebagai sesuatu yang sah dan wajar, sehingga mendorong kepatuhan secara sukarela. Sebaliknya, apabila pandangan terhadap keadilan pajak rendah, maka sistem perpajakan akan dianggap sebagai sistem yang tidak adil, sehingga menurunkan kepercayaan dan kemauan untuk patuh. Kondisi ini dapat mendorong munculnya perilaku penghindaran pajak serta menurunkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan.

2.1.3.3. Kemudahan Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Kepercayaan pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Kemudahan teknologi informasi berperan sebagai variabel moderasi antara kepercayaan pada pemerintah dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, kemudahan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada kemudahan penggunaan aplikasi perpajakan, tetapi juga mencakup kemudahan akses terhadap informasi digital, termasuk sistem perpajakan daring serta pemberitaan di media mengenai kebijakan, kinerja, dan integritas pemerintah.

Keterkaitan tersebut dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model 2* (TAM2), yang berpendapat bahwa indikator kemudahan adopsi dan fungsionalitas

dari sebuah inovasi, serta pengaruh informasi sosial, memengaruhi sikap dan perilaku pengguna. Akses terhadap informasi digital dan pemberitaan media memberikan isyarat bagi wajib pajak dalam menilai niat dan kredibilitas pemerintah, sehingga memengaruhi tingkat kepercayaan yang terbentuk. Dalam kondisi kemudahan teknologi informasi yang tinggi, wajib pajak memiliki dasar informasi yang memadai untuk menilai kinerja pemerintah, sehingga kepercayaan pada pemerintah akan memperkuat kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Sebaliknya, ketika akses teknologi informasi terbatas, pengaruh kepercayaan pada pemerintah terhadap kepatuhan pajak cenderung melemah sebab kurangnya informasi situasional yang relevan.

2.1.3.4. Kemudahan Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Kemudahan teknologi informasi berperan sebagai faktor situasional yang memoderasi pengaruh persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Pengaruh moderasi tersebut dapat berupa memperkuat maupun memperlemah hubungan antara kedua variabel. Dalam kerangka Teori Keadilan, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sejauh mana wajib pajak menilai kebijakan dan praktik perpajakan sebagai adil, baik dari aspek distributif, prosedural, maupun interaksional.

Peran kemudahan teknologi informasi dalam hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model 2* (TAM2), yang menekankan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi, serta pengaruh informasi sosial, memengaruhi sikap dan perilaku individu. Dalam konteks

perpajakan, kemudahan akses terhadap sistem pembayaran pajak, informasi digital, serta pemberitaan media mengenai kebijakan dan kinerja pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan pemahaman wajib pajak, sehingga memperkuat persepsi keadilan dan mendorong kepatuhan pajak. Sebaliknya, apabila teknologi informasi dipersepsikan rumit, sulit diakses, atau kurang transparan dalam menyampaikan informasi, maka persepsi keadilan pajak yang dimiliki wajib pajak tidak secara optimal mendorong kepatuhan pajak. Kondisi ini menyebabkan pengaruh persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor menjadi melemah.

2.1.4. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan untuk dapat dijadikan referensi dalam penyelesaian masalah pada suatu penelitian. Literatur relevan yang dirujuk umumnya mengadopsi variabel bebas maupun terikat yang identik, atau sekurang-kurangnya memiliki kemiripan pada salah satu indikator tersebut. Berikut tabel hasil *review* penelitian terdahulu:

Tabel 2.1. Analisis Jurnal Penelitian Terdahulu

Penulis & Judul	Variabel	Metode Penelitian	Populasi & Sampel	Hasil Penelitian
Zainudin, F. M., X1: Nugroho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel <i>Intervening</i> . Jurnal	X1: Kepercayaan Kepada Pemerintah Y: Kepatuhan Pajak Z: Persepsi Keadilan Pajak	Metode Kuantitatif. Uji regresi dan uji makro proses hayes untuk variabel mediasi.	Populasi penelitian ini adalah WPOP Non-Karyawan di Indonesia. Sampel yang digunakan ialah <i>Non-probability sampling</i> dengan teknik	Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap persepsi keadilan pajak dan kepatuhan pajak, persepsi keadilan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, dan persepsi keadilan pajak menjadi mediasi

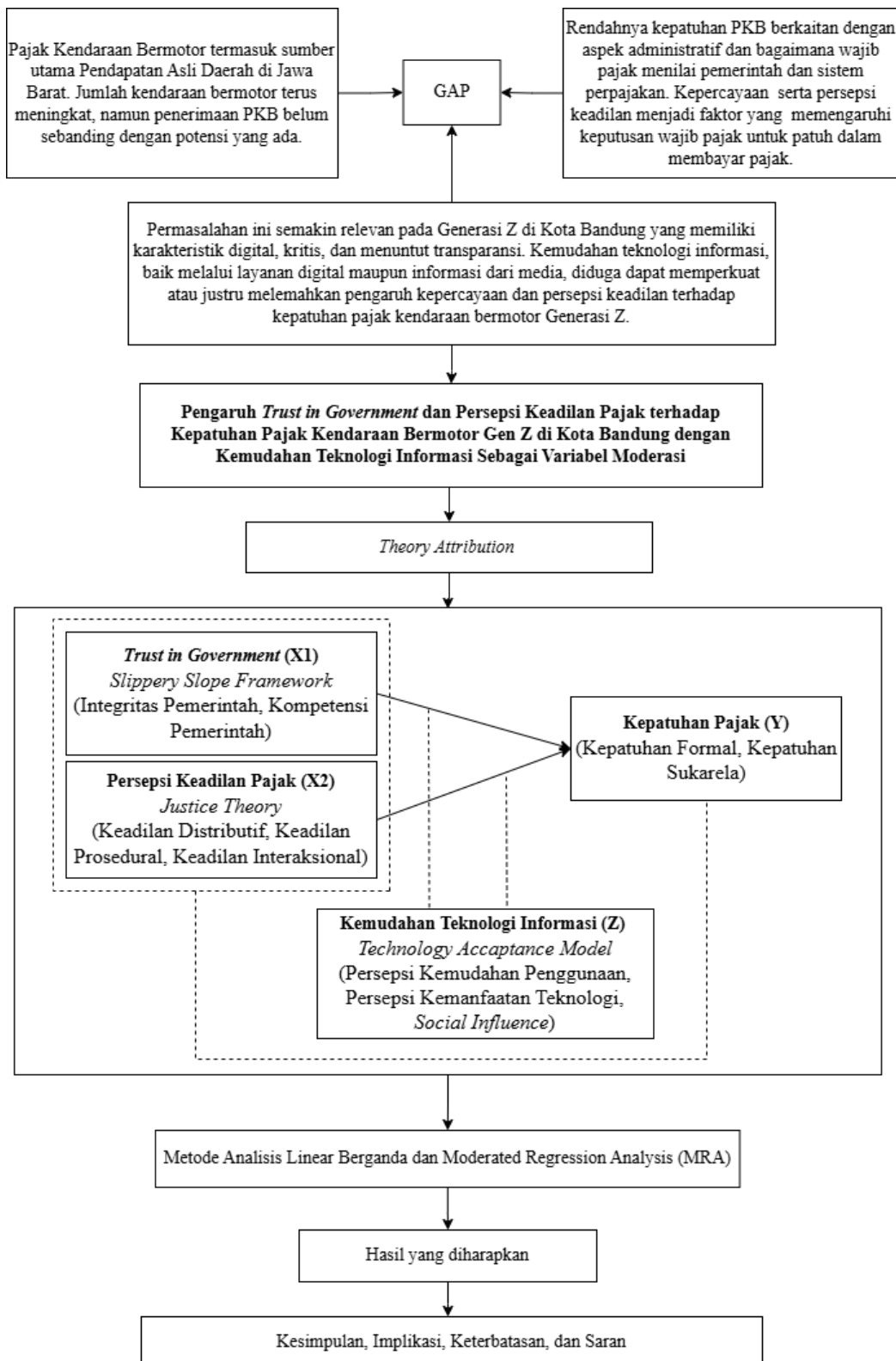
Penulis & Judul	Variabel	Metode Penelitian	Populasi & Sampel	Hasil Penelitian
Pajak Indonesia (<i>Indonesian Tax Review</i>), 6 (1), 107–121			<i>convenience sampling</i> . Sampel yang digunakan sebanyak 385 Wajib Pajak.	antara kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pajak.
Jamel, M. F., & Cheisviyanny, C. (2024). Pengaruh Kepercayaan pada Pemerintah dan Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. <i>Jurnal Eksplorasi Akuntansi</i> , 6 (3), 913–931	X: Kepercayaan pada Pemerintah Y: Kepatuhan Pajak Z: Persepsi Keadilan Pajak	Metode Kuantitatif. <i>Path Analysis</i> .	Populasi mencakup seluruh WPOP non-karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Padang, 121.177 orang pada tahun 2022. Sampel menggunakan pendekatan probabilitas, metode <i>simple random sampling</i> , di mana rumus <i>slovin</i> sebanyak 100 responden.	Kepercayaan pada pemerintah dan persepsi keadilan pajak mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap tingkat ketaatan pajak. Selain itu, terdeteksi dampak positif dan signifikan dari kepercayaan pada pemerintah terhadap persepsi keadilan pajak. Selanjutnya, persepsi keadilan pajak berfungsi sebagai mediator pada kepercayaan kepada pemerintah dan ketaatan pajak.
Sihombing, D. W. G., & Nuryanah, S. (2024). Pengaruh Moral Pajak, Persepsi Keadilan Pajak, Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. <i>Jurnal Proaksi</i> , 11 (1), 121–134	X1: Moral Pajak X2: Persepsi Keadilan Pajak X3: Pengetahuan Pajak Y: Intensi Kepatuhan Pajak	Metode Kuantitatif. Analisis regresi linear berganda.	Populasi di salah satu universitas Jakarta. Metode <i>convenience sampling</i> dengan 116 responden	Mahasiswa yang memiliki moral pajak, persepsi keadilan pajak, dan pengetahuan pajak yang tinggi memiliki intensi untuk berlaku patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.
Audilla, Sofianty, D., Suangga, A. (2024). Pengaruh Implementasi Samsat Program	X1: Implementasi E-Samsat X2: Program Pemutihan Pajak	Metode Kuantitatif Deskriptif dan Verifikatif dengan <i>Smart-PLS</i> .	Populasi yang terdaftar di Kantor Samsat Cimahi. Menggunakan teknik <i>incidental</i>	Implementasi e-samsat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Di sisi

Penulis & Judul	Variabel	Metode Penelitian	Populasi & Sampel	Hasil Penelitian
Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Riset Akuntansi, 29–36	Y: Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor		<i>sampling</i> diperoleh 105 responden.	lain, stimulasi berupa program pemutihan terbukti tidak mengintervensi perilaku taat pajak dari para wajib pajak kendaraan.
Lannai, D., & Insyirah, A. A. (2024). Kemudahan dan Keamanan dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi <i>E-Commerce</i> . (Jurnal Ekonomi dan Syariah), 7, 1958–1970	X1: Persepsi Kemudahan X2: Keamanan Data Y: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui <i>E-Commerce</i>	Metode Kuantitatif. Analisis regresi	Populasi mahasiswa angkatan 2021 prodi akuntansi Universitas Muslim Indonesia. Menggunakan rumus <i>slovin</i> menghasilkan 66 responden.	Persepsi kemudahan dan keamanan data secara signifikan mempengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh mahasiswa akuntansi angkatan 2021.
Hofmann, E., Hoelzl, E., & Kirchler, E. (2008). <i>Preconditions of Voluntary Tax Compliance: Knowledge and Evaluation of Taxation, Norms, Fairness, and Motivation to Cooperate. Zeitschrift fur Psychologie</i> , 216 (4), 209	X1: Pengetahuan dan Evaluasi mengenai Pajak X2 : Norma X3 : Keadilan Y: Motivasi Kepatuhan Pajak Sukarela	Tinjauan komprehensif	Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu.	Literasi perpajakan yang dimiliki, persepsi atas kebijakan pemerintah, serta keterikatan pada moralitas pribadi dan ekspektasi sosial, serta keadilan yang dirasakan cenderung memotivasi wajib pajak untuk patuh.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kepercayaan pada pemerintah (*Trust in Government*) dan Persepsi Keadilan Pajak termasuk sebab yang menentukan patuh atau tidaknya subjek pajak terhadap kewajiban perpajakan, seperti dalam permasalahan kesenjangan antara penerimaan PKB dan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, wajib pajak Gen Z sebagai *digital natives* menjadi subjek penelitian. Variabel Kemudahan Teknologi Informasi berfungsi dalam memperkuat maupun memperlemah pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Semakin baik dalam pemanfaatan teknologi informasi akan memperkuat pengaruh kepercayaan pada otoritas dan persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan uraian di atas, bagan berikut menjelaskan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Konsep berpikir penelitian ini dibangun dengan mengacu pada fenomena kepatuhan pajak kendaraan bermotor pada generasi Z di Kota Bandung yang terpengaruh faktor psikologis maupun persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Dalam penelitian ini, kepatuhan pajak kendaraan bermotor sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh kepercayaan pada pemerintah serta persepsi keadilan pajak sebagai variabel independen. Kepercayaan kepada pemerintah mencerminkan suatu keyakinan para pembayar pajak berbanding lurus dengan transparansi serta efektivitas birokrasi dalam mengalokasikan pendapatan negara memberikan manfaat bagi masyarakat. Semakin tinggi tingkat kepercayaan tersebut, maka kecenderungan individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan juga semakin meningkat. Sementara itu, persepsi keadilan pajak berkaitan dengan pendapat wajib pajak terkait kewajaran nominal tarif pajak, kesetaraan perlakuan, serta kesesuaian antara pengeluaran pajak dengan penerimaan manfaatnya. Persepsi keadilan yang positif dapat memicu munculnya kepatuhan pajak karena wajib pajak menganggap sistem yang diterapkan tidak merugikan.

Namun demikian, hubungan antara kedua variabel tersebut dengan kepatuhan pajak tidak selalu bersifat langsung dan konsisten, khususnya pada karakteristik generasi Z yang memiliki karakteristik *digital natives*. Oleh karena itu, penelitian ini memasukkan kemudahan teknologi informasi sebagai variabel moderasi. Variabel ini dipilih karena perkembangan layanan perpajakan berbasis digital, seperti pembayaran pajak online dan akses informasi elektronik, berpotensi memengaruhi sikap dan persepsi wajib pajak dalam perilaku kepatuhan nyata.

Kemudahan teknologi informasi dapat memperkuat Komitmen wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya ditinjau dari aspek kepercayaan kepada otoritas negara ketika sistem teknologi yang tersedia dianggap mudah diakses, efisien, dan transparan, sehingga meningkatkan kenyamanan serta keyakinan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sebaliknya, apabila teknologi dianggap sulit digunakan atau kurang responsif, maka tingkat kepercayaan yang tinggi sekalipun belum tentu mendorong kepatuhan secara optimal. Selain itu, kemudahan teknologi informasi juga dapat memoderasi pengaruh antara persepsi keadilan pajak dan kepatuhan pajak. Ketika sistem teknologi mempermudah proses pembayaran dan memberikan informasi yang jelas mengenai kewajiban pajak, wajib pajak akan lebih merasakan keadilan prosedural dan transparansi, sehingga persepsi keadilan semakin berdampak pada peningkatan kepatuhan. Namun, jika akses teknologi terbatas atau kompleks, maka persepsi keadilan yang baik dapat melemah pengaruhnya terhadap perilaku kepatuhan.

2.3 Hipotesis Penelitian

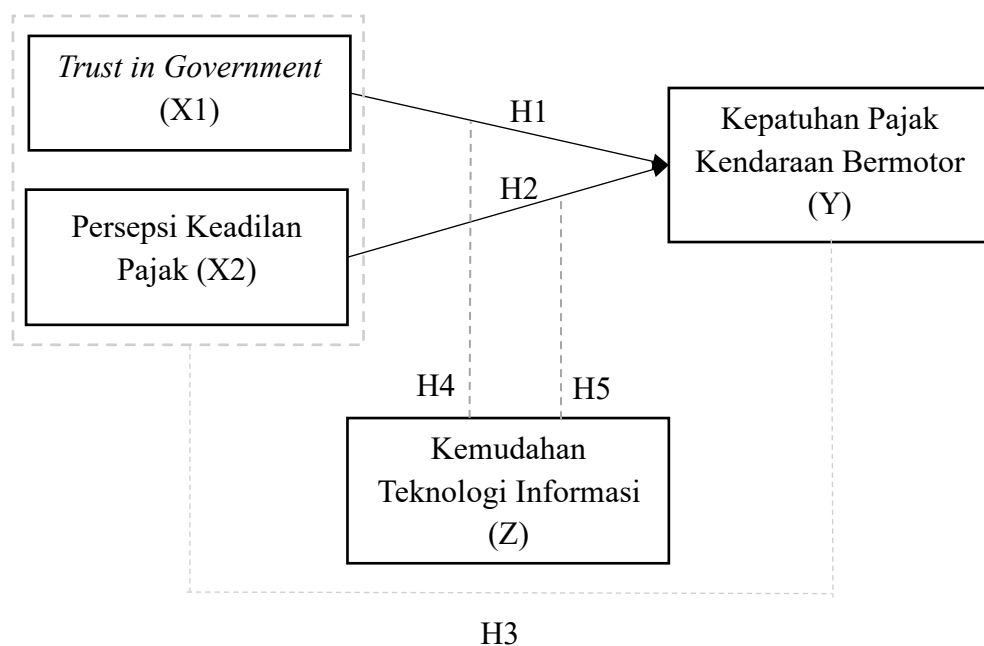
Mengacu pada alur berpikir yang telah diuraikan sebelumnya, hipotesis yang diajukan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

- H₁: *Trust in Government* berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.
- H₂: Persepsi Keadilan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.
- H₃: *Trust in Government* dan Persepsi Keadilan Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

H₄: Kemudahan Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh *Trust in Government* terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

H₅: Kemudahan Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Persepsi Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan hipotesis di atas, model penelitian pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.2. Model Penelitian