

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka adalah suatu bagian penting dalam sebuah penelitian yang kita lakukan. Kajian Pustaka juga disebut kajian literatur, atau *literature review*. Sebuah kajian Pustaka merupakan uraian atau sebuah deskripsi literatur yang relevan dengan bidang ataupun topik tertentu. Kajian pustaka memberi tinjauan mengenai apa yang sudah dibahas atau yang sudah dibicarakan oleh peneliti, teori atau hipotesis yang mendukung. Permasalahan pada penelitian yang diajukan ataupun ditanyakan, metode dan metodologi yang sesuai (Siti dan Uswatun, 2019)

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Menurut Mardiasmo (2018: 3) dijelaskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara sesuai dengan undang-undang (berlaku) yang tidak menerima jasa timbal balik (kontraproduktif) yang dapat langsung ditunjukkan dan digunakan untuk memayar pengeluaran umum.

Menurut Umbara (2009:2) “pada pasal 1 angka 1 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 2007 pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang perseorangan atau badan dan dipaksakan oleh undang-undang tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli di atas maka pengertian pajak menurut penulis adalah iuran rakyat atau wajib pajak perorangan atau badan yang

bersifat memaksa kepada negara yang bersifat terutang tanpa da imbalan timbal balik secara langsung dan iuran tersebut digunakan untuk kepentingan negara dan kemakmuran rakyat.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.63 tahun 2004 dalam (Salman, riza kautsar dan heru tjaraka 2019:252) pengertian Pelayanan Umum atau pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pajak meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan pelayanan petugas pajak”

Menurut Kep Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 dalam Siti Kurnia Rahayu (2017:162) pengertian Pelayanan Umum atau pelayanan publik adalah sebagai berikut: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan”.

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2016:47) adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib Pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai Wajib Pajak”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak berupa barang atau jasa dengan menonjolkan sikap yang baik dalam rangka pemenuhan melayani kebutuhan masyarakat atau wajib pajak, pelayanan pajak meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan pelayanan petugas pajak.

#### **2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut (Siti Kurnia Rahayu 2017:164) indikator dari kualitas pelayanan pajak adalah:

1. Wajib pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan juga hormat.
2. Wajib pajak dilayani sepenuh hati
3. Pegawai pajak mampu memahami kebutuhan spesifik wajib pajak yang dilayaninya
4. Mendapatkan jawaban atas permintaan wajib pajak dengan cepat dan pasti
5. Wajib pajak mendapat pelayanan yang tepat waktu
6. Pegawai pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan wajib pajak
7. Pegawai pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah
8. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan
9. Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak

10. Sarana, prasarana dapat berupa lahan parkir, ruang konsultasi, tempat pelayanan pajak, media pelayanan, sistem informasi, maupun media informasi.

11. Penampilan fisik pegawai pajak (*performance*) rapi dan sehat.

Menurut Tjiptono dan G.Chandra (2016:133) agar dapat mengukur kualitas pelayanan digunakan instrument *service quality* yaitu:

1. *Tangible*, yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud disini adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan
2. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat pada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada kantor atau pun perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari kualitas pelayanan pajak yaitu:

1. Wajib pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan juga hormat.
2. Wajib pajak dilayani sepenuh hati
3. Pegawai pajak mampu memahami kebutuhan spesifik wajib pajak yang dilayaninya
4. Mendapatkan jawaban atas permintaan wajib pajak dengan cepat dan pasti
5. Wajib pajak mendapat pelayanan yang tepat waktu
6. Pegawai pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan wajib pajak
7. Pegawai pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah
8. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan
9. Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak
10. Sarana, prasarana dapat berupa lahan parkir, ruang konsultasi, tempat pelayanan pajak, media pelayanan, sistem informasi, maupun media informasi.
11. Penampilan fisik pegawai pajak (*performance*) rapi dan sehat.
12. *Tangible*
13. *Reliability*
14. *Responsiveness*
15. *Assurance*

## 16. *Empathy*

### 2.1.3 Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan

#### 2.1.3.1 Pengertian Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan

Pengertian persepsi menurut (Slameto, 2016:102) adalah sebagai berikut:

“Persepsi merupakan proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, dari persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini bisa dilakukan melalui indranya”

Pengertian efektivitas menurut menurut (Beni, 2016:69) adalah sebagai berikut:

“efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan atau dapat dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi”

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:85) pengertian sistem perpajakan sebagai berikut:

“sistem perpajakan merupakan sistem yang terdiri dari unsur *tax policy*, *tax law*, dan *tax administration*, yang saling berhubungan satu sama lain, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan yaitu target perolehan penerimaan pajak bagi negara secara optimal.”

Persepsi efektivitas sistem perpajakan menurut (Ramadhan et al, 2019:88) adalah sebagai berikut:

“persepsi efektivitas sistem perpajakan merupakan bagaimana proses wajib pajak memberikan tanggapan dan menilai menurut persepsi dari dalam dirinya sendiri mengenai pengukuran yang menyatakan baik tidaknya sistem perpajakan yang sedang berjalan. Disini persepsi yang dimaksud adalah apakah sistem tersebut mempermudah wajib pajak atau sebaliknya malah mempersulit wajib pajak”

Berdasarkan penejelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi efektivitas system perpajakan adalah proses masuknya pesan atau informasi

pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang berlaku. Persepsi yang dimaksud adalah apakah sistem tersebut mempermudah wajib pajak atau bahkan mempersulit wajib pajak

### **2.1.3.2 Indikator Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan**

Menurut (Khastuti, 2016:21) ada beberapa indikator efektivitas sistem perpajakan yaitu:

1. Sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling* yang memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya
2. Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak membayar pajak dimana dan kapan saja
3. Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan berbagai tempat tanpa harus ke KPP terdaftar
4. Peraturan perpajakan dapat diakses melalui internet tanpa menunggu pemberitahuan dari KPP terdaftar
5. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register* dan *website* pajak

Menurut (Siti Resmi 2016:17) ada beberapa indikator yang berkaitan dengan sistem perpajakan sebagai berikut:

1. Keadilan dan kepastian hukum bagi wajib pajak
2. Perkembangan di bidang teknologi informasi
3. Profesionalisme aparatur perpajakan
4. Kebijakan perpajakan
5. Sistem administrasi perpajakan

Berdasarkan penejelasan di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa indikator persepsi efektivitas sistem perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling* yang memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya
2. Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak membayar pajak dimana dan kapan saja
3. Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan berbagai tempat tanpa harus ke KPP terdaftar
4. Peraturan perpajakan dapat diakses melalui internet tanpa menunggu pemberitahuan dari KPP terdatar
5. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register* dan *website* pajak
6. Keadilan dan kepastian hukum bagi wajib pajak
7. Perkembangan di bidang teknologi informasi
8. Profesionalisme aparatur perpajakan
9. Kebijakan perpajakan
10. Sistem administrasi perpajakan

#### **2.1.4 Kemauan Membayar Pajak**

##### **2.1.4.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak**

Menurut pengertian kemauan membayar pajak dari (Siti Kurnia Rahayu, 2017:199) adalah sebagai berikut:



“Kemauan membayar pajak adalah suatu pengorbanan yang dilakukan Warga Negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada Negara dengan sukarela”.

Menurut dari (Liberty Pandiangan, 2016:179) pengertian kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

“Kemauan membayar pajak merupakan salah satu wujud pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan Wajib Pajak dengan cara membayar atau menyetor pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan, pajak yang dibayar atau disetor selain berupa pajak sendiri dapat juga dari hasil pemotongan atau pemungutan pajak pihak lain”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kemauan membayar pajak adalah salah satu wujud pelaksanaan perpajakan atau pengorbanan baik menyetor maupun menghitung jumlah pajaknya yang dilaksanakan wajib pajak secara sukarela penuh kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

#### **2.1.4.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak**

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:149) indikator dari kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran NPWP
2. Konsultasi mengenai informasi perpajakan
3. Penyampaian SPT

Menurut (Chairil Anwar, 2017:154) indikator kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas

3. Menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator dari kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak melakukan pendaftaran NPWP
2. Konsultasi mengenai informasi perpajakan
3. Wajib pajak melakukan penyampaian SPT
4. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
5. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
6. Menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar
7. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada kemauan wajib pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak ( Siti Kurnia Rahayu, 2017:165 ). Mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak para petugas pada instansi pajak untuk memahami para wajib pajak agar mau memenuhi kewajiban perpajakannya (Diana Sari 2016:85). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak didalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan dapat diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata (2016:28)

Pernyataan di atas didukung oleh penelitian yang dilakukan (Witri Febrianti, 2018) mengatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka akan meningkatkan Kemauan Membayar Pajak dan begitu pun jika sebaliknya. . Dan menurut (Ratih Kumala dan Renisay Ayu, 2019) Kualitas layanan berpengaruh tetapi tidak secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menyatakan bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupul kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

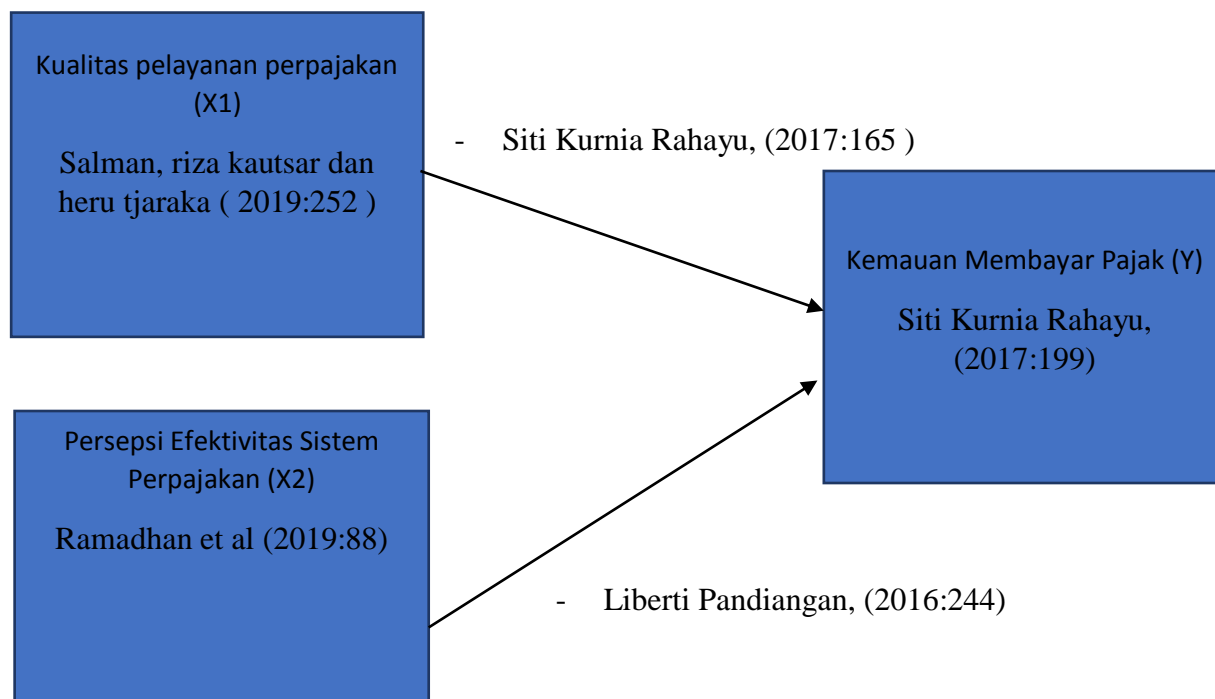
### **2.2.2 Pengaruh Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Dengan adanya sistem perpajakan yang modern serta pelayanan prima dan juga profesionalisme kerja aparatur pajak bisa meningkatkan kemauan wajib pajak sehingga memperbaiki persepsi wajib pajak mengenai sistem perpajakan dan

pelayanan fiskus, hal tersebut dapat meningkatkan kemauan membayar pajak (Liberti Pandiangan, 2016:244). Sistem perpajakan modern yang dilakukan pemerintah selain bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak, juga untuk menuju adanya perubahan persepsi perpajakan yang lebih baik (Siti Kurnia Rahayu, 2017:120)

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yaitu penelitian (Adnesa Mutia, 2017) terdapat hubungan yang bersifat positif artinya, setiap kenaikan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan maka hal tersebut akan meningkatkan Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi dan begitupun sebaliknya. Semakin tinggi Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan pada wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kemauan membayar pajak. Menurut (Ida Ayu Candra dan Apsari Manuba, 2017) Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Dengan adanya persepsi dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang sudah ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan kerangka penelitian di atas, maka paradigma penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 2. 1**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:100) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H1 : kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

H2 : persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.