BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011:234), definisi kualitas, adalah sebagai berikut:

> "Kualitas adalah suatu tingkat baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat".

Adapun pengertian kualitas menurut Yamit dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:114), adalah sebagai berikut:

> "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan".

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman pelanggan yang sesungguhnya berhubungan dengan produk atau layanan, dan dalam penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah Wajib Pajak.

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011:257), menjelaskan pelayanan, adalah sebagai berikut:

> "Pelayanan adalah cara melayani, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa".

Sedangkan Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:115) pengertian layanan, adalah sebagai berikut:

> "Layanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan, tidak berwujud, yang merupakan objek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan".

Selanjutnya Boediono (2007:113) menjelaskan pelayanan, sebagai berikut:

> "Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu".

Berdasarkan ketiga definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk memberikan kepuasan serta menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lovelock dalam Lena Ellitan (2009:117), adalah:

> "Ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan".

Sedangkan menurut Lewis dan Baums dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:118), adalah sebagai berikut:

> "Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik jasa yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima dimensi atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan)

   Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. *Assurance* (jaminan/kepastian)

   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan

3. *Empathy* (empati)

   Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

4. *Tangible* (penampilan fisik)

   Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut.

5. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

2.1.2 Kepatuhan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Definisi kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) menjelaskan sebagai berikut:

> "Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentun peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara".

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam perpajakan kita kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

2.1.2.2 Indikator Kepatuhan Pajak

Adapun menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari hal-hal sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

2.1.3 Penerimaan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Penerimaan Pajak

Pengertian penerimaan pajak menurut Suryadi (2006:105) adalah sebagai berikut :

> "Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan".

Sedangkan dalam Kamus Besar Akuntansi pengertian Penerimaan pajak adalah sebagai berikut:

> "Uang tunai yang diterima oleh negara dari iuran rakyat yang dipaksakan berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung".

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak adalah iuran dari rakyat untuk negara yang kemudian digunakan untuk sumber pembiayaan negara yang dominan.

2.1.3.2 Indikator Penerimaan Pajak

Adapun indikator penerimaan pajak dalam penelitian ini adalah jumlah Penerimaan Pajak tahun 2011.

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Sebelumnya

No.	Nama Peneliti	Judul	Kesimpulan
1	Albari	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. (Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1, April 2009 Hal: 1–13)	Hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari **kualitas layanan**terhadap **kepatuhan melalui variabel antara kepuasan**.
2	Ni Luh Supadmi	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan (Jurnal Akuntansi & Bisnis, 2009, Vol. 4, No. 2)	**Tingkat kepatuhan** dapat ditingkatkan melalui memberikan **kualitas pelayanan** yang lebih baik oleh kantor pajak, yang meliputi keamanan, kenyamanan, dan pelayanan cepat, serta penegakan hukum.
3.	Slamet Sutrisno (2006)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perubahan Organisasi Terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif **Kualitas Pelayanan** terhadap **Kepatuhan Wajib Pajak.**
4.	Arifin Budinugroho (2006)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Cikarang Satu.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa **pelayanan** berpengaruh positif terhadap **kepatuhan wajib pajak** pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cikarang Satu. Dari hasil pengujian juga diketahui bahwa indikator-indikator pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

5.	John Hutagaol	Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Akuntabilitas Vol. 6 No. 2, 2007,186-193)	**Kepatuhan wajib pajak** merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun **penerimaan pajak**.
6.	Dahliana Hasan	Pelaksanaan *Tax Compliance* dalam upaya Optimalisasi Penerimaan Pajak di Kota Yogyakarta (Mimbar Hukum Vol. 20. No.2, 2008)	Ketidakmaksimalan pelaksanaan ***Tax Compliance*** berimbas pada tidak optimalnya **penerimaan pajak**.
7.	Hendri Purnomo Djati (2004)	Pengaruh Pertambahan Jumlah dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Peneriman Pajak	Secara umum dapat disimpulkan bahwa pertambahan jumlah dan **kepatuhan wajib pajak** yang diwujudkan dengan melaporkan SPT Tahunan/Masa berpengaruh secara signifikan meningkatkan **penerimaan pajak**.
8.	Desi Handayani (2006)	Analisis Hubungan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan (Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis)	Hubungan tingkat **kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi** dengan **Penerimaan Pajak** pada Kanor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan hubungannya sangat kuat dan negatif, yang berarti bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai hubungan kuat dengan jumlah penerimaan pajak baik yang tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pajak merupakan sumber penghasilan utama pemerintah untuk membiayai anggaran belanja pada suatu negara. Semakin besar suatu negara maka semakin besar pula dana yang dibutuhkan dari sektor pajak untuk membiayai anggaran belanja negara tersebut, bahkan di Indonesia, sektor pajak merupakan penyumbang penghasilan utama bagi Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN).

Adapun salah satu bentuk keikutsertaan masyarakat yang kiranya dianggap paling besar saat ini dalam kaitannya dengan sektor pajak adalah melakukan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan peraturan Undang-undang perpajakan.

Membayar pajak merupakan kewajiban masyarakat kepada negara yang harus dipatuhi. Di sisi lain, negara memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Saat pajak menjadi andalan penerimaan, negara berupaya memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat memenuhi kewajiban pajaknya dengan harapan timbul kepatuhan yang diharapkan. Kepercayaan yang diberikan menjadi harga mahal yang patut diimbangi dengan sikap patuh pembayar pajak, melihat kepatuhan wajib pajak membantu meningkatkan penerimaan pajak, dan menghadapi itu, kepatuhan pembayar pajak (wajib pajak) dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh menjadi penting untuk dikaji ulang.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Untuk memenuhi agar Wajib Pajak menjadi patuh yaitu dibutuhkannya kualitas pelayanan pajak yang baik. Dalam melayani, komunikasi antara Wajib Pajak dan petugas harus terjalin dengan baik dan dibutuhkan juga sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak seperti kegiatan penyuluhan-penyuluhan agar Wajib Pajak dapat memahami dan mengerti tentang informasi perpajakan sehingga Wajib Pajak pun akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139), pada prinsipnya 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. Sedangkan menurut Widi Widodo (2010:67), jika angka kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak sehingga menurunkan tingkat penerimaan APBN pula.

2.2.1 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak

Teori kualitas pelayanan dengan Kepatuhan Pajak menurut Liberti Pandiangan (2007:8) menjelaskan sebagai berikut:

> "Salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk itu dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi".

Selain itu menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140), teori kualitas pelayanan dengan Kepatuhan Pajak, adalah sebagai berikut:

> "Untuk memenuhi agar Wajib Pajak menjadi patuh yaitu dibutuhkannya kualitas pelayanan pajak yang baik. Dalam melayani, komunikasi antara Wajib Pajak dan petugas harus terjalin dengan baik dan dibutuhkan juga sosialisai perpajakan kepada Wajib Pajak seperti kegiatan penyuluhan-penyuluhan agar Wajib Pajak dapat memahami dan mengerti tentang informasi perpajakan sehingga Wajib Pajak pun akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya".

Selain itu, masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135), mengemukakan sebagai berikut:

> "Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk di mungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan

> unsur-unsur *self assesment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak".

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Albari (2009), mengemukakan sebagai berikut:

> "Hasil penelitiannya berhasil membuktikan adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan".

Selain itu, hasil penelitian Ni Luh Supadmi (2007), menyebutkan sebagai berikut:

> "Tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan melalui memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik oleh kantor pajak, yang meliputi keamanan, kenyamanan, dan pelayanan cepat, serta penegakan hukum".

2.2.2 Keterkaitan antara Kepatuhan Pajak dengan Penerimaan Pajak

Hubungan antara kepatuhan pajak dan penerimaan pajak berdasarkan dari pernyataan menurut Sony Devano et all (2006:114), menjelaskan sebagai berikut:

> "Jika semua wajib pajak di Indonesia berpredikat patuh maka akan berimplikasi pada optimalisasi Penerimaan Pajak, maka efeknya pada penerimaan negara yang bertambah besar".

Selanjutnya menurut, Siti Kurnia Rahayu (2010:140), adalah sebagai berikut:

> "Jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang".

Selain itu, Widi Widodo (2010:67), mengemukakan sebagai berikut:

> "Jika angka kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak sehingga menurunkan tingkat penerimaan APBN pula".

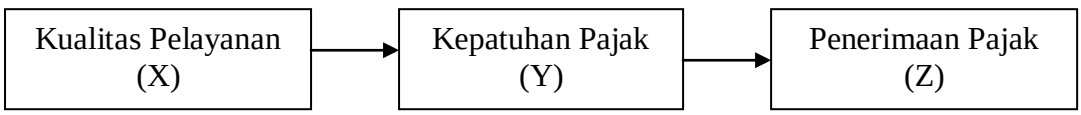
Adapun hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dahliana Hasan (2008), adalah sebagai berikut:

> "Pelaksanaan *tax compliance* di kota Yogyakarta masih belum maksimal. Ini ditunjukkan dari beberapa kriteria *tax compliace* tidak terpenuhi secara kumulatif. Hal ini tentunya berimbas pada tidak optimalnya penerimaan pajak di Kota Yogyakarta".

2.2.3 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pajak dan Penerimaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135), mengemukakan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak dan implikasinya pada penerimaan pajak adalah sebagai berikut:

> "Salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah dengan salah satu sasarannya adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat".



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:64) menyatakan bahwa:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka yang dapat disajikan oleh penulis adalah berhipotesis bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak.
2. Kepatuhan pajak berpengaruh terhadap Penerimaan pajak.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak dan berimplikasi terhadap Penerimaan Pajak.