

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu memaparkan tentang apa yang kita teliti hal tersebut dapat memudahkan dan menjelaskan lebih rinci tentang variabel yang akan peneliti teliti.

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kualitas**

Menurut Heizer dan Render (2016:71) mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

“Kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan.”

Menurut buku Heizer dan Render (2016:83) mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

“Kualitas adalah sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.”

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas dapat dikatakan oleh peneliti yaitu kondisi dimana tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi wajib pajak, dan umumnya harapan wajib pajak dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan.

### **2.1.1.2 Pengertian Pelayanan Pajak**

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011

ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan adalah sebagai berikut :

“Sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP.”

Menurut Bayu Caroko (2015) mendefinisikan :

“Suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Berdasarkan definisi diatas, maka pelayanan petugas pajak dapat dikatakan oleh peneliti yaitu suatu hal yang sangat penting dalam membangun citra DJP, dan dapat membantu wajib pajak agar terciptanya suatu kepuasan.

### **2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Petugas Pajak**

Menurut Lena Ellitan dalam buku Heizer dan Render (2016:90) definisi kualitas pelayanan pajak 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 para Wajib Pajak.”

Sedangkan menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28) mendefinisikan kualitas pelayanan pajak yaitu:

“Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.”

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan oleh peneliti yaitu, petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik, menarik dan harus berkompoten guna meningkat kan kemauan membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapan atau inginkan terhadap atribut atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

#### **2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Pajak**

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan, (2015:48) indikator dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Assurance* (Jaminan/Kepastian)
3. *Emphaty* (Empati)
4. *Tangible* (Penampilan Fisik)
5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adapun penjelasan mengenai indikator kualitas pelayanan pajak 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.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa indikator dari kualitas pelayanan petugas pajak meliputi keandalan, jaminan/kepastian, empati, penampilan fisik dan daya tanggap petugas.

## **2.1.2 Pemahaman Peraturan Perpajakan**

### **2.1.2.1 Pengertian Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut Soemarso (2015: 2) mendefinisikan pemahaman peraturan perpajakan sebagai berikut :

“Pajak adalah perwujudan atas suatu kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata baik material maupun spiritual.”

Menurut Resmi (2008) dalam Nugroho (2016) mendefinisikan pemahaman peraturan perpajakan sebagai berikut :

“Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.”

Berdasarkan definisi diatas Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan mengaplikasikannya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kemauan membayar pajak guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata.

#### **2.1.2.2 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut Widayati dan Nurlis (2015) Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan, dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator wajib pajak memahami peraturan perpajakan, antara lain :

- a. Kewajiban kepemilikan NPWP.
- b. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak.
- c. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai Sanksi Perpajakan.
- d. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai PTKP, PKP dan Tarif Pajak.
- e. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

Adapun penjelasan terkait indikator pemahaman peraturan perpajakan diatas adalah sebagai berikut :

- a. Kewajiban kepemilikan NPWP, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

- b. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
- c. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai Sanksi Perpajakan, semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.
- d. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai PTKP, PKP dan Tarif Pajak.
- e. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, Indonesia menganut *system self assessment* dalam pemungutan pajaknya. Artinya, wajib pajak diberikan keleluasaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)). Tujuan utama melalui adanya sistem *self assessment* adalah kepatuhan sukarela dari wajib pajak untuk jujur melaporkan usahanya.

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan di atas, maka indikator dari Pemahaman tentang Peraturan perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan tahunan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran, pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi, pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak, pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi, pemahaman peraturan pajak melalui training.

## 2.1.3 Kemauan Membayar Pajak

### 2.1.3.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak

Menurut Reni Maesaroh (2018) kemauan membayar pajak di definisikan sebagai berikut :

“Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk pengeluaran negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung.”

Menurut Tedi Permadi dkk, (2015) kemauan membayar pajak di definisikan sebagai berikut :

“Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung.”

Menurut Devano dan Rahayu (2006) dalam Diniyah (2016) mendefinisikan kemauan membayar pajak sebagai berikut :

“Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak.”

Berdasarkan uraian diatas kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*), diartikan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Vanessa, 2015). Konsep ini dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Pertama, konsep kemauan untuk membayar, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar,

mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2016).

### **2.1.3.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak**

Adapun menurut Vanesa (2015), kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan pengeluaran umum peraturan) negara yang dengan digunakan tidak untuk mendapat membiayai jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung. Indikator kemauan membayar pajak terdiri dari 5 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Handayani, dkk (2017), yaitu:

- 1) Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.
- 2) Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.
- 3) Informasi mengenai tempat dan cara pembayaran pajak.
- 4) Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak.
- 5) Alokasi dana untuk membayar pajak.

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan di atas, maka indikator dari kemauan Wajib Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator sebagai berikut: Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak, informasi mengenai tempat dan cara pembayaran pajak, alokasi dana untuk membayar pajak.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kemauan**

#### **Membayar Pajak Orang Pribadi**

Penelitian Menurut Diana Sari (2015: 52) Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak yaitu:

“Kualitas Pelayanan Pajak adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib



pajak. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wajib pajak.”

Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Devi Safitri, Sem Paulus Silalahi (2020). Dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan *System E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sistem *e-filling* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sosialisasi perpajakan bukan sebagai variabel pemoderasi antara pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.2.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan**

#### **Membayar Pajak Orang Pribadi**

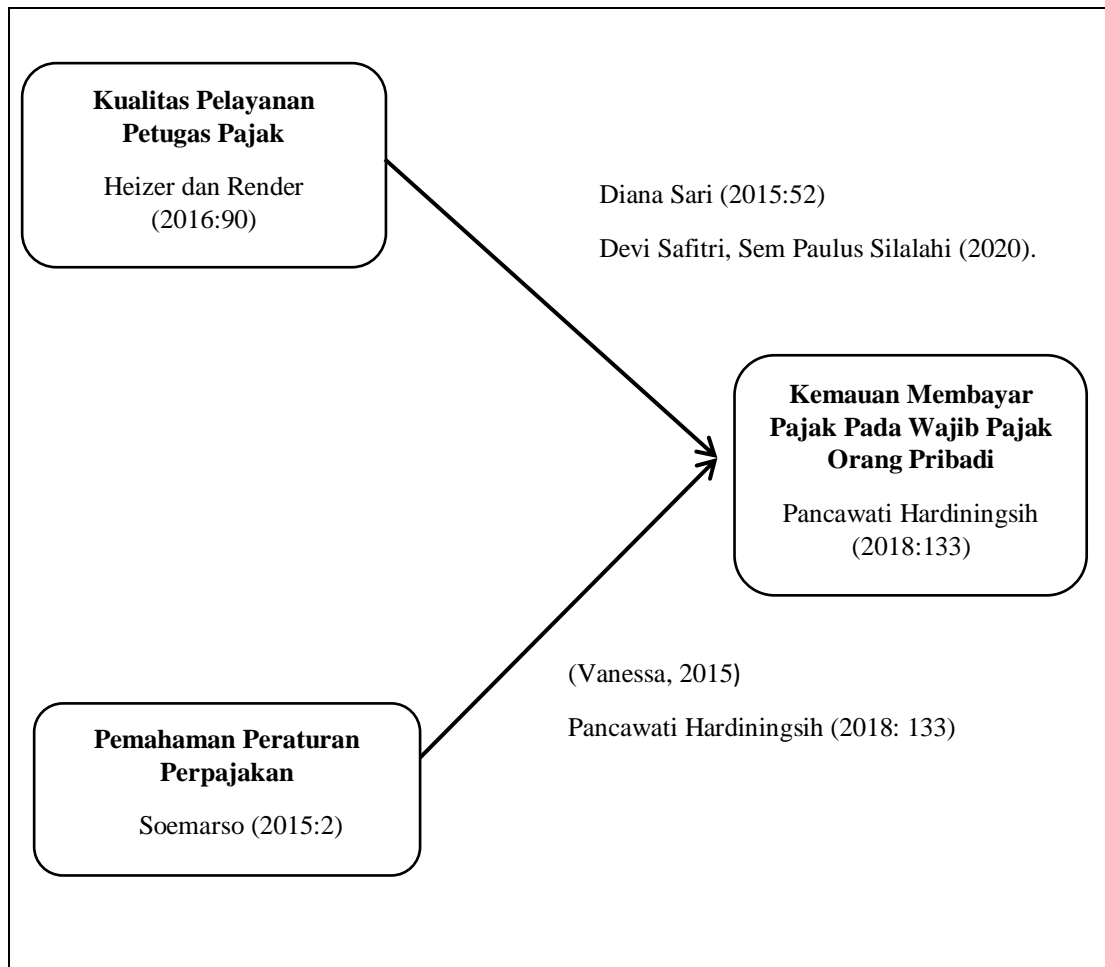
Menurut Pancawati Hardiningsih (2018: 133) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi sebagai berikut :

“Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat.”

Menurut Rachmawati (2017: 212) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi adalah sebagai berikut :

“Pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak sebagai berikut: Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat.”

Selain itu, berdasarkan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Putri dan Dita Eridianti (2018). Dengan judul “Pengaruh Sikap, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak (Willingness to Pay Tax) Pada Wajib Pajak Orang Pribadi” Hasil penelitian menunjukkan besarnya kontribusi sikap wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan persepsi efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dapat diketahui melalui koefisien determinasinya ( $adj R^2$ ) yaitu sebesar 0.567. Hal tersebut menunjukkan Sikap Wajib Pajak (X1), Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan (X2), dan Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan (X3) sebesar 56.7% dapat mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Y).



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:63) pengertian dari hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Pengujian hipotesis diperlukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kemauan pajak pada wajib pajak orang pribadi

H2 : Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan pajak pada wajib pajak orang pribadi



