

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

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

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Pasal 1 ayat (1) tahun 2007 menjelaskan bahwa:

pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisih atau pengertian pajak menurut Prof. Dr.P.J.A Andriani dalam Diana Sari (2013:34) menyatakan bahwa:

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan -peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayayi pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Sedangkan Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2011:1) mendefinisikan:

Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksa) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas**

Definisi kualitas menurut Davis dalam Fandy Tjiptono (2006:51):

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

Definisi kualitas menurut Iso-8402 (Loh, 2001:35) menyatakan bahwa:

Kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat

Definisi kualitas menurut Tjiptono (2004:11) menyatakan bahwa Kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (fitness untuk digunakan)

### **2.1.2.2 Pengertian Pelayanan**

Definisi pelayanan menurut Lena Ellitan (2007:45) menyatakan bahwa:

Pelayanan adalah aktivitas-aktivitas yang tidak didefinisikan atau tidak berwujud yang merupakan objek terutama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan

Definisi pelayanan menurut Loina (2001:38) menyatakan bahwa:

pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan

Definisi pelayanan menurut Moenir (2014:228) menyatakan bahwa

pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung

### **2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam Lena Ellitan (2009:117) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Definisi kualitas pelayanan menurut Lan (2003) menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di masa pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Dewi, 2013)

Definisi kualitas pelayanan menurut Kolter (2015:153) menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan

### **2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Indeks kepuasan pelayanan public

## **2.1.3 Pemeriksaan Pajak**

### **2.1.3.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak**

Definisi pemeriksaan pajak menurut Erly Suandy (2016:208) menyatakan bahwa:

Pemeriksaan Pajak adalah Pegawai negeri sipil di lingkungan Direktorat Jendral Pajak atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh dirjen pajak yang diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan pajak

Definisi pemeriksaan pajak menurut Priyantara, Diaz (2011) menyatakan bahwa:

pemeriksaan pajak adalah merupakan ketaatan atau kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan sistem *self assessment* yaitu mengisi, menghitung,

memperhitungkan, memungut, memotong, dan melaporkan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Definisi pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia (2010:245), menyatakan bahwa:

pemeriksaan pajak merupakan pengawasan pelaksanaan *self assessment system* yang dilakukan oleh wajib pajak dengan berpegang teguh pada undang-undang perpajakan.

### **2.1.3.2 Indikator Pemeriksaan Pajak**

Tingkat Efektivitas pemeriksaan pajak

### **2.1.4 Penerimaan Pajak**

#### **2.1.4.1 Pengertian Penerimaan Pajak**

Definisi penerimaan pajak menurut Hutangaol (2007:325), menyatakan bahwa:

Penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Adapun definisi penerimaan pajak menurut Timbun dan Iman (2012:30) menyatakan bahwa Penerimaan pajak adalah satu komponen penting bagi negara untuk kemandirian dan pembiayaan pembangunan.

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:45) menyatakan bahwa:

Penerimaan pajak adalah penerimaan negara yang terdiri dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang jasa dan pajak, bea materai, bea perolehan tanah dan bangunan, penerimaan negara yang berasal dari migas.

#### **2.1.4.2 Indikator Penerimaan Pajak**

Indikator penerimaan pajak menggunakan Supramono dan Theresia (2010:1) adalah sebagai berikut:

“Naik turunnya penerimaan pajak sendiri dapat dilihat dari realisasi penerimaan pajaknya”.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Dalam meningkatkan Penerimaan Pajak harus memiliki strategi untuk mencapai tujuannya yaitu dengan mempunyai kualitas pelayanan yang baik agar dapat memuaskan wajib pajak. Selain itu kualitas pelayanan juga dianggap sebagai kunci keberhasilan bagi DJP.

Kualitas Pelayanan pajak merupakan serangkaian aktifitas yang terjadi antara wajib pajak dengan pegawai pajak yang disediakan oleh DJP yang pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan wajib pajak, serta untuk memenuhi keinginan wajib pajak sebagai hasil dari kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak.

Selain Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak juga bagian dari kinerja DJP untuk meningkatkan Penerimaan Pajak. Penegakan hukum (*law enforcement*) menjadi strategi pilihan yang tepat, yaitu dengan cara menggunakan semua perangkat hukum mulai dari pemeriksaan pajak sampai dengan penyidikan pajak bilamana ditemukan bukti pemulaan tentang adanya tindak pidana fiskal. Tujuan utama dari dilaksanakannya pemeriksaan pajak adalah untuk menumbuhkan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (*tax compliance*) yaitu dengan jalan menegakkan hukum (*law enforcement*) sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak pada KPP yang akan masuk

dalam kas negara. Dengan demikian, pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar wajib pajak tetap mematuhi kewajibannya.

### **2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak**

Pelayanan Kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen pajak dapat ditingkatkan(Kirana Cipta Komala dan Maria Goretti Wi Endang NP:2015).

Pelayanan kepada wajib pajak masih harus ditingkatkan, bahwa dalam pengelolaan pajak, wajib pajak adalah mitra DJP, ibaratnya pelanggan/nasabah guna mengamankan penerimaan negara (Liberti Pandiangan 2008:266)

kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan akan mendorong mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal ini akan berdampak terhadap jumlah penerimaan pajak yang semakin meningkat

### **2.2.2 Hubungan Efektivitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak**

Pemeriksaan pajak merupakan salah satu instrument untuk mendukung terwujudnya penerimaan negara melalui kegiatan pemeriksaan pajak. Implementasi

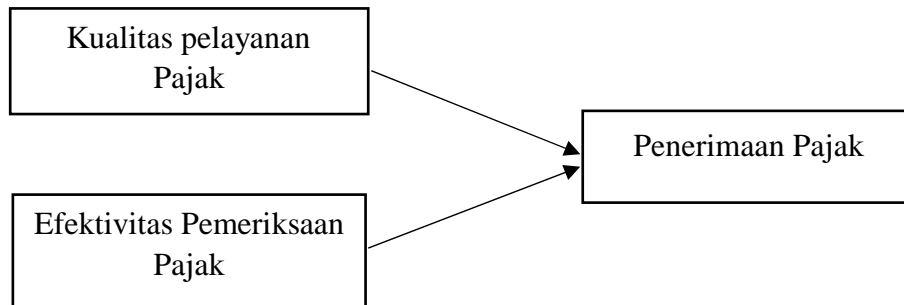
kebijakan pemeriksaan ini menjadi sangat relevan untuk meningkatkan efektivitas pemeriksaan dan menghasilkan pemeriksaan yang berkualitas tinggi dan pada akhirnya akan mendukung pencapaian penerimaan pajak (Forum Studi Keuangan Negara: 2017)

Tujuan Utama dari pemeriksaan pajak adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Tax Compliance), Melalui upaya-upaya penegakan hukum (law enforcement) diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak (Erly Sundry 2016:208)

Pemeriksaan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak di (KPP) Pratama Surakarta (Raula Monica & Andi:2016)

Pemeriksaan pajak di Indonesia menggunakan sistem pemungutan pajak *self assessment*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pemeriksaan pajak untuk nominal Pajak Penghasilan Pajak Badan (*Corporate Income Tax/CIT*) dan rata-rata penerimaan pajak berdasar rasio pajak penghasilan badan terhadap penjualan (*Tax Revenue based on Ratio Of Corporate Income Tax to Sales/CITS*). Disini akan dicari perbedaan dari nilai CIT dan CITS tahun 2007 dengan 2008, jika ada perbedaan yang signifikan berarti pemeriksaan pajak mempengaruhi penerimaan pajak. Karena akan dicari perbedaan yang signifikan dari nilai Pajak Penghasilan Badan (CIT) 2007 dengan 2008, serta perbedaan dari rasio pajak penghasilan badan terhadap penjualan tahun 2007 dengan 2008 maka variabel independent di sini adalah hasil pemeriksaan pada CIT dan CITS.

Model penelitian untuk menunjukkan pengaruh pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak adalah:



Variabel Independen

Variabel Dependen

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Pengertian hipotesis penelitian yang dikemukakan oleh Nikolaus Duli (2019:188) adalah sebagai berikut:

Hipotesis penelitian adalah hipotesis yang dibuat dan dinyatakan dalam bentuk kalimat. misalnya “ada hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja pegawai”;”ada hubungan antara promosi dengan penjualan.

Berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran diatas, maka dapat di uraikan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak H2:

Efektivitas Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak



