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 kita teliti.

2.1.1 Pajak

Untuk membiayai semua kepentingan negara yang nantinya akan menjadi kepentingan umum juga, dibutuhkan suatu peran serta yang cukup aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak. Pajak ini nantinya akan digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi masyarakat.

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Sebelum membahas secara mendalam tentang pemeriksaan pajak, akan diuraikan dahulu mengenai pengertian pajak. Ada beberapa pengertian yang dijadikan acuan, tetapi dalam hal ini penulis hanya mengambil beberapa pengertian yang cukup mewakili unsur-unsur yang terkandung dalam pajak.

Definisi pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010) yang dikemukakan oleh para ahli adalah:

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (2003) menjelaskan 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 ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro S.H (1991)dalam Dasar – dasar

Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan menjelaskan bahwa:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah berdasarkan undang - undang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal tagen prestasi, yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum".

Sedangkan menurut Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock

Horace R (2005), menjelaskan bahwa:

> "Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas – tugasnya untuk menjalankan pemerintahan".

Dari ketiga definisi tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan tentang ciri – ciri atau unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak, yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang – undang.

   Merupakan hal yang sangat mendasar, dalam pemungutan pajak harus didasarkan pada peraturan perundang – undangan. Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan *"pajak dan*

pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang".

2. Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung.

   Wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dengan apa yang telah dibayarkan pada pemerintah. Pemerintah tidak memberikan nilai ataupenghargaan atau keuntungan kepada wajib pajak secara langsung. Apa yang telah dibayarkan oleh wajib pajak kepada pemerintah digunakan untuk keperluan umum pemerintah. Wajib pajak hanya dapat merasakan secara tidak langsung bentuk – bentuk kontraprestasi dari pemerintah. Seperti melihat banyak dibangunnya fasilitas umum dan prasarana yang dibiayai dari APBN atau APBD. Merasakan keamanan dan stabilitas negara karena aparatur negara maupun prasarana dan sarana pertahanan dan keamanan negara telah dibiayai dengan pajak.

3. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah.

   Pemerintah dalam menjalankan fungsinya, seperti melaksanakan ketertiban, mengusahakan kesejahteraan, melaksanakan fungsi pertahanan, dan fungsi penegakan keadilan, membutuhkan dana untuk pembiayaanya. Dana yangdiperoleh dalam bentuk pajak digunakan untuk memenuhi biaya atas fungsi – fungsi yang harus dilakukan pemerintah tersebut.

4. Pemungutan pajak dapat dipaksakan.

   Pajak dapat dipaksakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundag – undangan.

5. Berfungsi sebagai budgeter dan regulerend.

   Fungsi *budgetair* anggaran, pajak berfungsi mengisi kas negara atau anggaran pendapatan negara, yang digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi *regulerend* adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan negara dalam bidang ekonomi sosial untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan

Menurut Heizer dan Renden (2009:171) menjelaskan bahwa:

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

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:50) menjelaskan bahwa:

"Kualitas adalah suatu baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya)".

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kesesuaian antara karakteristik yang ada pada produk atau jasa dengan keinginan konsumen sehingga memberikan kepuasan.

Menurut Boediono(2007:113) menjelaskan bahwa:

"Kualitas pelayanan adalah 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".

Memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang jarang dilakukan oleh perusahaan.Perusahaan yang sangat berorientasi pada kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan citra yang baik bagi perusahaan.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2007:2) menjelaskan bahwa:

"Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksiantara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Menurut Fandy Tjiptono (2007:60) menjelaskan bahwa :

"Kualitas pelayanan digolongkan menjadi 3 (tiga) komponen, yaitu :

1. *Technical Quality*
   Komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima oleh pelanggan.
2. *Function Quality*
   Komponen yangt berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*
   Profil, reparasi, citra dan daya tarik khusus dari perusahaan".

2.1.2.2 Pelayanan Umum yang Prima

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/ masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayanan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Melalui surat edaran Direktorat jenderal pajak No.SE-45/PJ/2007, menjelaskan bahwa :

"Ditegaskan mengenai pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

a. Waktu pelayanan di tempat pelayanan terpadu pukul 07.00-17.00 waktu setempat dan pada jam istirahat tetap diberikan.
b. Yang bertugas di tempat pelayanan terpadu dan help desk adalah yang telah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan.
c. Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan tepat serta tidak mempersulit pelayanan.
d. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, secara lengkap diharapkan wajib pajak dapat memahami dengan baik".

Pelayanan umum yang prima merupakan pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi atau bermutu. Oleh karena itu, hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah:

a. Meningkatkan kualitas dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi/lembaga di bidang pelayanan umum.
b. Mendorong agar dapat mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

c.Mendorong terciptanya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat untuk mencapai pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Tempat pelayanan terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada KantorPelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan.

Menurut Keputusan Dirjen Pajak KEP-27/PJ/2007 menjelaskan bahwa: "Tempat pelayanan mempunyai dasar pertimbangan yaitu:

a. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan menetapkan suatu tempat pelayanan terpadu untuk setiap kantor pelayanan pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tampa harus mendatangi masing-masing seksi.
b. Memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.Dengan demikian kualitas pelayanan pajak adalah bentuk bantuan atau pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur perpajakan secara aktif tanpa birokrasi sesuai dengan peraturan perpajakan yang bersifat mudah, sederhana dan mempunyai kepastian hukum yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan negara pada sektor perpajakan. Pelayanan fiskus terhadap wajib pajak sangat berperan dalam usaha meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya".

2.1.3 Sosialisasi Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Sosialisasi Perpajakan

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil yang cukup besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruh wajib pajak. Berbagai mediadiharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Menurut Mustofa(2007:10) menjelaskan bahwa:

> "Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif".

Sedangkan menurut Basamalah (2007:69) menjelaskan bahwa:

> "Sosialisasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif".

Dari pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

2.1.3.2 Bentuk Sosialisasi Perpajakan

Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peran penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai dalam upaya kehidupan berbangsa dan bernegara. Negara dalam hal ini memberikan mandat kepada pemerintah telah menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Namun proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan arti pentingnya pajak bagi pembiayaan negara khususnya pembangunan sarana publik.

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pajak KEP-30/PJ/2008 menjelaskan bahwa :

> "Program-program yang telah dilakukanberkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut antara lain:
> a) Mengadakan penyuluhan-penyuluhan tentang perpajakan

b) Mangadakan seminar-seminar di berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta.
c) Memasang spanduk yang bertemakan pajak.
d) Memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi.
e) Mengadakan acara *tax goes to campus* yang diisikan dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana acara tersebut bertujuan guna menimbulkan pamahaman tentang pajak ke mahasiswa yang dinilai sangat kritis. Selain mahasiswa, para pelajar jugaperlu dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui acara *tax education road show".*

Berbagai program tersebut juga dutunjukkan dengan sarana-sarana yang mengakomodasikan harapan masyarakat agar merasa mudah, cepat dan benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana-sarana penunjang tersebut diantaranya dengan adanya website pajak yaitu www.pajak.go.id, perpustakaan, majalah pajak, jurnal pajak, adanya call center, sms taxes, *complient center* dan lain sebagainya. Keberhasilan program tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya tingkat kepatuhan dari masyarakat dalam membayar pajak, terpenuhinya target penerimaan, serta peningkatan jumlah wajib pajak.

2.1.4 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi.Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Menurut Norman D. Nowak (Moh.Zain:2004) dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa :

"Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:
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 dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasikan dari:

"Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:112) menjelaskanbahwa:

"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."

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar akan pajak, paham atas hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar serta tepat waktu dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Menurut Siti Resmi (2008:21) dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, menjelaskan bahwa:

"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa :

"Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal".

2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang mengingikannya Dalam kaitannya dengan masyarakat luas, suatu pelayanan yang diberikan haruslah memiliki ciri atau kualitas tersendiri. Ini dimaksudkan agar nantinya tujuan dari pelayanan tersebut dapat tercapai.Adapun konsep penghubung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menjelaskan bahwa :

"Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapan faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak".

2.1.5.2 Hubungan Sosialisasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya untuk memberikan pengertian, penjelasan, informasi terbaru, serta pembinaan dan penyuluhan kepada manyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala

sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan maupun sistem pelayanan pajak yang baru. Kita dapat memperoleh informasi tersebut melalui media cetak seperti koran, bulletin, majalah berita pajak, surat edaran, jurnal dan lain sebagainya. Juga melalui media elektronik seperti televisi, radio, dan dapat mengakses melalui internet dengan berbagai situs pajakseperti: www.klikpajak.com, www.layananpajak.com, www.infopajak.com dan lain-lain.Adapun konsep penghubung Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Gunadi (2007:10) menjelaskan bahwa :

“Sosialisasi perpajakan sangat diperlukan untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat”.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan pemungutan pajak suatu negara memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melaui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi wajib pajak.Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menuntut Wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assestment System,* dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Waijb Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang

tinggi.Oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak memberikan kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan, dimana kualitas pelayanan tersebut mempunyai dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata. Sedangkan sosialisasi perpajakan terdiri dari penyuluhan, penyelenggaraan, carasosialisasi, dan media yang digunakan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan maka akan timbul kepatuhan wajib pajak.

Menurut Gunadi (2007 : 10) menjelaskan bahwa :

> "Sosialisasi perpajakan sangat diperlukan untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat".

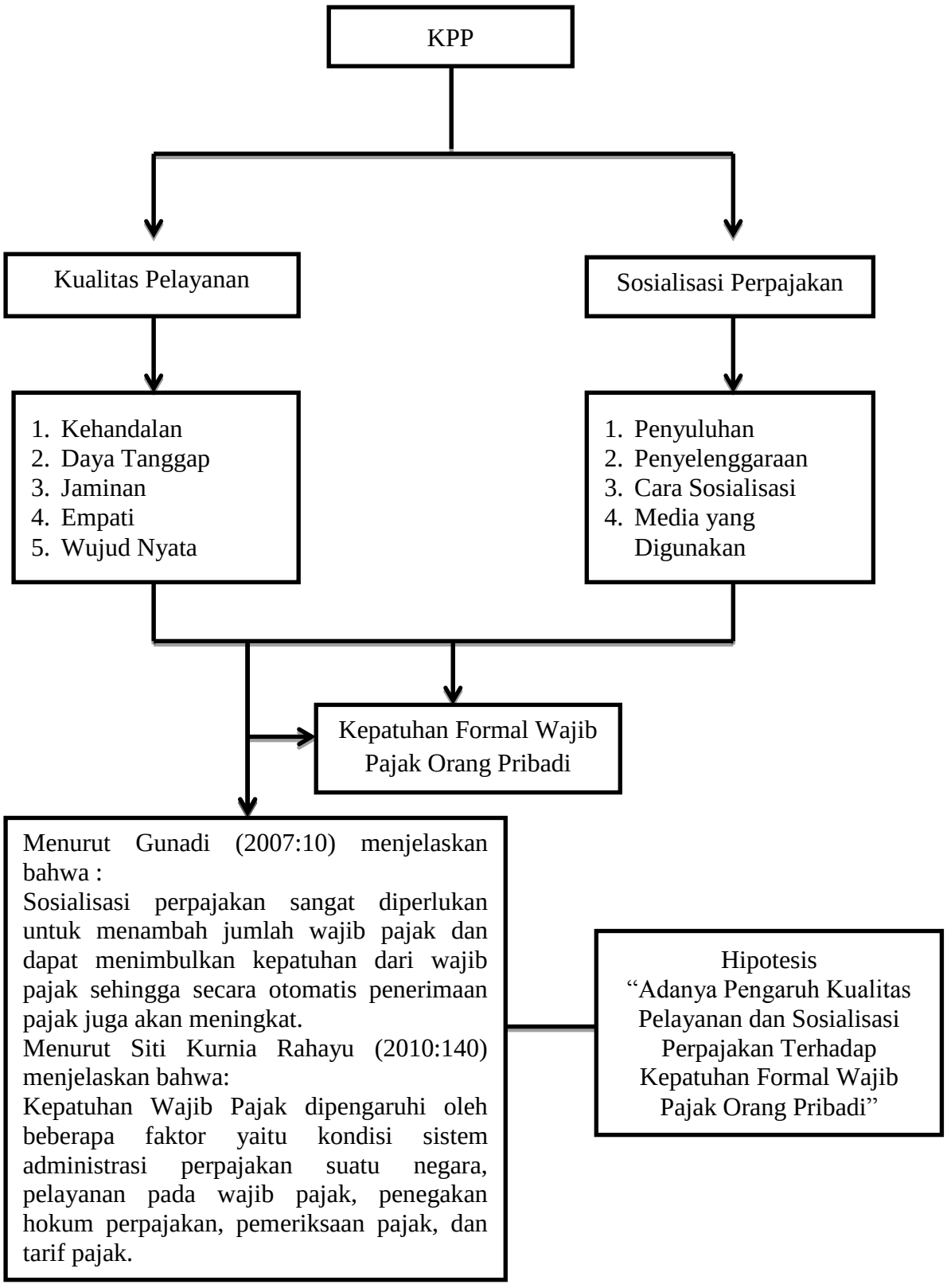
Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 140) menjelaskan bahwa :

> "Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberpa 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 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.

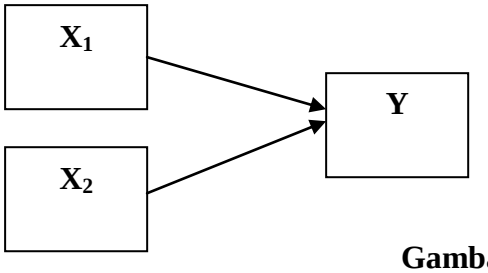
Oleh karena itu, didapatkan hipotesis bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

2.3 Paradigma Penelitian



Gambar 2.2
Skema Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:93) menjelaskan bahwa:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka dapat disajikan oleh penulis adalah berhipotesis bahwa "Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi".