BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut KEPMENPAN 81/93 :

"Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku."

Menurut KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 :

"Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Menurut Kotler (2002) :

"Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun."

Menurut Tjiptono (2007) :

"Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen."

Sedangkan Parasuraman, *Zeithaml,* dan *Berry* menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi dari kualitas pelayanan yang dipersepsikan, yaitu:

"1.Reliability mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kinerja dan kehandalan.

2.Responsiveness berfokus pada sikap kesediaan dan kesiapan dari karyawan untuk menyediakan pelayanan.

3.Competence berarti memiliki pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.

4.Access meliputi kemudahan untuk dicapai atau dihubungi.

5.Courtesy melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari tiap karyawan.

6.Communication berarti menjaga pelanggan tetap mendapatkan informasi dalam bahasa yang pelanggan mengerti, dan mendengarkan pelanggan.

7.Credibility melibatkan sikap dapat dipercaya, jujur, mendapatkan perhatian pelanggan dengan sikap yang terbaik.

8.Security merupakan bebas dari bahaya, risiko maupun keraguan.

9.Understanding / Knowing the customer berarti berusaha untuk mengerti kebutuhan pelanggan.

10.Tangibles meliputi bukti fisik dari pelayanan. "

Pada perkembangan berikutnya Zeithaml dan kawan-kawan, menyatakan bahwa 10 dimensi ini dapat disarikan menjadi 5 dimensi pokok, ialah: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan *(reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*security*), dan empati (*empathy*).

Rangkaian kualitas pelayanan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menurut adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyratana mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan output.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud tepat disini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Missal, kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

g. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

2.1.2 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Soemarsaid Moertono yang selanjutnya dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:21) :

"Istilah pajak berasal dari bahasa jawa yaitu "ajeg", yang berarti pungutan teratur pada waktu tertentu. Pa-jeg berarti pungutan teratur terhadap hasil bumi sebesar 40% dari yang dihasilkan petani untik diserahkan kepada raja dan pengurus desa. Besar kecilnya bagian yang diserahkan tersebut hanyalah berdasarkan adat kebiasaan semata yang berkembang pada saat itu."

Beberapa pengertian atau definisi tentang pajak yang diberikan para ahli di bidang keuangan Negara, ekonomi, maupun hukum mancanegara untuk menjadi bahan perbandingan antara lain sebagai berikut :

a. *Edwin Robert Anderson Seligman*, dalam *Essay on Taxation (New York, 1925)*, yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:21) menyatakan bahwa :

"Tax is a compulsory contribution from the person, to the government to defray the expenses the expenses incurred in the common interest off all without reference to special benefits conferred."

Banyak yang berkeberatan atas *"without reference"* karena bagaimanapun juga uang-uang pajak tersebut digunakan untuk produksi barang

dan jasa, jadi "benefit" diberikan kepada masyarakat, hanya tidak mudah ditunjukan apalagi secara perorangan.

b. Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani (2003) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22) merumuskan :

"Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. "

c. Prof. Dr. Rochmat Soemitro S.H. (1991) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22) dalam dasar-dasar hukum pajak dan pajak pendapatan merumuskan :

"Pajak ialah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum."

1. Fungsi pajak

    a. Fungsi budgetair adalah suatu fungsi dalam mana pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas Negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.
    b. Fungsi regulerend adalah pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Sistem pemungutan pajak

    a. *Self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya

b. *Withholding tax system* adalah sistem yang merupakan system perpajakan dimana pihak ketiga baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan dalam negeri diberi kepercayaan oleh peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kewajiban memotong atau memungut pajak penghasilan yang dibayarkan kepada penerima penghasilan.
c. *Official tax system* merupakan sistem perpajakan dalam mana inisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakan berada di pihak fiskus. Dalam sistem ini fiskuslah yang aktif sejak dari mencari wajib pajak untuk diberikan NPWP sampai pada penetapan jumlah pajak yang terutang melalui penerbitan SKP.

Undang-undang perpajakan pada saat ini menganut *self assessment system*. Dalam system ini, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, dan menetapkan besarnya jumlah pajak penghasilan yang terutang dan melaporkannya ke kantor pelayanan pajak, atau kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan atau dapat juga disampaikan melalui kantor pos, pojok pajak, mobil keliling dan tempat khusus penerimaan surat pemberitahuan tahunan (*drop box*) setelah tahun pajak berakhir.

Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan Negara, serta tingkat pengetahuan perpajakan yang memadai, maka secara umum akan makin mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan Negara di atas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Dan dengan

pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi, baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sebagai wajib pajak yang baik, maka wajib pajak tersebut harus memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku, oleh karena itu mereka harus dapat memahami KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

2.1.2.1 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan terdiri dari :

1. **Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP)**

   Nomor pokok wajib pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana administrasi perpajakan dan sebagai tanda pengenal diri bagi wajib pajak di dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

   Fungsi NPWP :

a. Untuk mengetahui identitas wajib pajak
b. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak
c. Sebagai bentuk pengawasan administrasi perpajakan

d. Untuk keperluan yang berhubungan dengan dokumen perpajakan sehingga semua yang berhubungan dengan dokumen perpajakan harus mencantumkan NPWP
e. Untuk memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakan (missal dalam surat setoran pajak)
f. Untuk mendapatkan pelayanan dari instansi-instansi tertentu yang mewajibkan mencantumkan NPWP dalam dokumen-dokumen yang diajukan (missal dokumen import, dokumen eksport)
g. Untuk keperluan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) masa atau tahunan

Cara mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP :

1. Wajib pajak yang akan Wajib pajak yang akan mendaftarkan diri wajib mengisi formulir pendaftaran wajib pajak
2. Pengisian dan penandatanganan formulir dapat dilakukan oleh wajib pajak sendiri atau oleh orang lain yang diberi kuasa khusus
3. Penyampaian formulir pendaftaran wajib pajak yang telah diisi dan ditandatangani, dapat dilakukan oleh wajib pajak sendiri atau orang lain yang diberi kuasa penuh

Penghapusan NPWP :

Dalam Ke.27/PJ/1995, hal-hal yang menyebabkan NPWP dihapus adalah :

a. Wajib pajak orang pribadi meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan
b. Wanita kawin tidak dengan perjanjian pemisahan harta/penghasilan

c. Warisan yang belum terbagi dalam kedudukan sebagai subyek pajak selesai dibagi
d. Wajib pajak badan yang dibubarkan secara resmi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
e. Bentuk Usaha Tetap yang karena sesuatu hal kehilangan statusnya sebagai BUT
f. Wajib pajak orang pribadi yang memenuhi syarat lagi untuk digolongkan wajib pajak

Untuk pengukuhan PKP dihapus dalam hal :

a. Pengusaha kena pajak pindah alamat ke KPP lain
b. Dibubarkan
c. Tidak memenuhi syarat lagi sebagai PKP

Penghapusan Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak :

Bagi pengusha Kena pajak (PKP), jika peredaran untuk tahun takwim/tahun buku tidak melebihi batasan pengusaha kecil. Pengajuan pencabutan NPPKP diajukan lewat jangka 3 bulan setelah akhir tahun takwim atau akhir tahun buku yang bersangkutan. Atas permohonan tersebut KPP setelah mengadakan pemeriksaan, harus memberikan keputusan dalam jangka waktu 3 bulan. Bila tidak, artinya jangka waktu itu telah lewat tanpa suatu keputusan , maka permohonan dianggap dikabulkan. KPP harus menerbitkan surat pencabutan NPPKP, selambat-lambatnya 1 bulan setelah jangka waktu itu berakhir.

2. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang.

Fungsi SPT adalah :

1. Memberikan data dan angka yang relevan dengan penghitungan kena pajak
2. Menentukan besarnya pajak yang harus dibayar
3. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan
4. Melaporkan pembayaran dari kegiatan pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain (Wajib Pajak Penghasilan)
5. Melaporkan pembayaran pajak yang dipungut dalam hal ini adalah pajak pertambahan nilai atas penjualan barang mewah (PPN dan PPnBM), bagi pengusaha kena pajak

   Sesuai dengan self assessment system wajib pajak harus melaporkan ajak-pajak bulanan dan pajak tahunan. Pelaporan ini menggunakan surat pemberitahuan (SPT) yang dapat diambil dikantor pelayanan pajak, atau dapat di fotocopy.

   Dikecualikan dari kewajiban penyampaian SPT adalah :

   a. Wajib pajak orang pribadi berpenghasilan netto dibawah PTKP (untuk SPT masa dan Tahunan)
   b. Wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau melakukan pekerjaan bebas (untuk SPT masa)

Jenis SPT ada 2 macam, yaitu :

1. SPT masa adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam masa pajak
2. SPT tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran terutang dalam satu tahun pajak

Macam-macam SPT (SK MK No.534/KMK 04/2002) adalah :

1. SPT masa PPh Pasal 21/26
2. SPT masa PPh Pasal 22
3. SPT masa PPh Pasal 23/26
4. SPT masa PPh Pasal 25
5. SPT masa PPh Pasal 4 ayat 2
6. SPT masa PPh Pasal 15
7. SPT masa Pajak Pertambahan Nilai
8. SPT masa Pajak Pertambahan Nilai Bagi Pemungut
9. SPT masa Pajak Pertambahan Nilai bagi PKP pedagang eceran
10. SPT masa pemotongan PPh atas bunga deposito tabungan / diskonto / SGiro
11. SPT masa PPh transaksi penjualan saham
12. SPT masa PPN dan PPnBM
13. SPT tahunan PPh wajib pajak badan kode SPT 1771 dan 1771 S
14. SPT tahunan wajib pajak badan pembukuan bahasa inggris

15. SPT tahunan wajib pajak orang pribadi SPT 1770 dan SPT 1770 S

16. SPT tahunan PPh pasal 21 kode SPT 1721

3. Pembayaran Atau Penyetoran Pajak

Menteri keuangan menentukan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atau masa pajak bagi masing-masing jenis pajak, paling lama 15 hari setelah saat terutang pajak atau berakhirnya masa pajak.

Pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% perbulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan.

Tempat pembayaran dan penyetoran :

a. Kantor pos dan giro
b. Bank persepsi yang ditunjuk oleh Dirjen Anggaran
c. Bank yang sudah berstatus bank devisa yang sudah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Anggaran

4. Penetapan dan Ketetapan Pajak

a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)

SKPKB adalah surat keputusan yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah yang harus dibayar.

Dalam jangka waktu 5 tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak, DJP dapat menerbitkan SKPKB dalam hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain pajak yang terutang tidak atau kurang bayar
2. SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan dalam jangka waktunya sebagaimana ditentukan surat teguran
3. Berdasarkan hasil pemeriksaan mengenai pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan barang mewah ternyata tidak seharusnya dikenakan tariff 0%.
4. Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 (pembukuan) dan pasal 29 (pemeriksaan) tidak dipenuhi, sehingga tidak diketahui besarnya pajak yang terutang
5. Apabila kepada wajib pajak diterbitkan NPWP dan/atau dikukuhkan sebagai PKP secara jabatan

b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)

SKPKBT adalah surat keputusan yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan SKPKBT baru akan diterbitkan kalau sebelumnya pernah diterbitkan ketetapan pajak, SKPKBT ini merupakan koreksi atas SKP sebelumnya.

SKPKBT merupakan sarana untuk :

a. Menampung kemungkinan terjadinya SKPKB yang penerbitan terlalu atau telah ditetapkan lebih rendah
b. Telah dilakukan restitusi atau pengembalian pajak yang tidak seharusnya sebagaimana yang telah ditetapkan dalam SKPLB
c. Pajak yang terutang dalam SKPN ditetapkan lebih rendah

Penerbitan SKPKBT ditentukan :

a. Belum 5 tahun sesudah saat terhutangnya pajak, berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak
b. Adanya data baru
c. Adanya data yang semula belum terungkap

c. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)

Hasil pemeriksaan dapat juga diterbitkan oleh pemeriksa pajak kalau ternyata jumlah pajak yang terutang sama dengan jumlah besarnya kredit pajak atau tidak ada pajak terutang dikurangi dengan kredit pajak, sedangkan kredit pajaknya tidak ada.

SKPN ini diterbitkan dari hasil pemeriksaan terhadap :

a. Untuk PPh, jumlah PPh terutang dikurangi kredit pajak sudah sama, atau tidak ada pajak terutang tidak ada kredit pajak
b. Untuk PPh, jumlah kredit pajak sama dengan jumlah pajak terutang, dengan kata lain pajak masukan sudah sama dengan pajak keluaran

c. Untuk PPnBM jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau tidak ada pajak terutang dan tidak ada pembayaran

d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)

SKPLB adalah surat keputusan yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar dari pada pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang.

e. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKP PKP)

Terhadap wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana diatur dalam SKMK No. 544/KMK 04/2000 dapat meminta kelebihan dengan diterbitkan SKP PKP dengan kriteria :

1. Tepat waktu dalam penyampaian SPT (2 tahun terakhir)
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

5. Surat Tagihan Pajak (STP)

STP adalah untuk melakukan tagihan pajak atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda.

Pasal 14(1) Dirjen Pajak menerbitkan SPT apabila :

a. Pajak penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang bayar
b. Dari hasil penelitian SPT terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis/salah hitung
c. Wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa denda dan atau bunga
d. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai pengusaha kena ajak, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu
e. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak, tetapi tidak mengisi faktur secara lengkap selain :
    - Identitas pembeli
    - Identitas pembeli serta nama dan tandatangan dalam hal penyerahan dilakukan oleh pengusaha kena pajak pedagang eceran
f. Pengusaha kena pajak melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak
g. Pengusaha kena pajak yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian pajak masukan

6. Keberatan

Wajib pajak dapat mengajukan keberatan atas suatu :

a. SKPKB
b. SKPKBT
c. SKPN
d. SKPLB
e. Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga

Syarat pengajuan keberatan :

a. Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan mengemukakan jumlah pajak terutang, jumlah pajak yang dipotong atau dipungut, atau jumlah rugi menurut perhitungan wajib pajak dengan disertai alas an yang menjadi dasar perhitungan.
b. Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu 3 bulan sejak tanggal dikirim SKP atau sejak tanggal pemotongan atau pemungutan pajak, kecuali apabila WP dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaanya.
c. Dalam hal wajib pajak mengajukan keberatan atas SKP, WP wajib melunasi pajak yang masih harus dibayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui WP dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, sebelum surat keberatan diampaikan. Jangka waktu pelunasan pajak tersebut paling lambat 1 bulan sejak tanggal penerbitan surat keputusan keberatan

d. Keberatan yang tidak memenuhi persyaratan tersebut diatas bukan merupakan surat keberatan, sehingga tidak dipertimbangkan
e. Wajib pajak diberi hak untuk hadir memberikan keterangan atau memperoleh penjelasan mengenai keberatannya

Sanksi administrasi keberatan :

Dalam hal keberatan WP ditolak atau dikabulkan sebagian, WP dikenai sanksi administrasi berupa denda 50% dari jumlah pajak berdasarkan keputusan pengadilan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan.

Dalam hal WP mengajukan permohonan banding, sanksi administrasi berupa denda 50% tidak dikenakan.

Jangka waktu keputusan keberatan :

DJP dalam jangka waktu paling lama 12 bulan sejak tanggal surat keberatan diterima harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan.

Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud diatas telah terlampaui dan DJP tidak memberi keputusan, keberatan yang diajukan tersebut dianggap dikabulkan.

Permohonan banding :

Syarat pengajuan banding :

1. Permohonan banding diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan alasan yang jelas
2. Jangka waktu penyampaian surat paling lama 3 bulan sejak keputusan keberatan diterima

3. Dilampiri salinan surat keputusan keberatan tersebut
4. Jangka waktu pelunasan pajak dalam keputusan keberatan tertangguh sampai dengan 1 bulan sejak tanggal penerbitan putusan banding

Sanksi pada keputusan banding :

Dalam hal permohonan banding ditolak atau dikabulkan sebagian, wajib pajak dikenai sanksi administrasi berupa denda 100% dari jumlah pajak berdasarkan putusan banding dikurangi dengan pembayaran pajak yang telah dibayar sebelum pengajuan keberatan

7. Pengembalian Kelebihan Pembayaran dan Penetapan Ketetapan Pajak

Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak :

Wajib pajak dapat mengajukan secara tertulis atau dengan cara dinyatakan dalam SPT, dengan memberi tanda silang kolom diminta kembali terhadap SPT tahunan yang penghitungannya menyatakan lebih bayar sesuai pasal 29 UU KUP jo SKMK No.545/KMK 04/2000, terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan. Tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan atau menguji kebenaran penghitungan wajib pajak yang dinyatakan dalam SPT.

Batas waktu pemeriksaan terhadap SPT tahunan ini terbatas waktunya yaitu dalam waktu 12 bulan sejak batas terakhir pemasukan SPT tahunan. Apabila batas waktu tersebut fiskus terlambat harus diterbitkan SKPLB sama dengan kelebihan SPT wajib pajak dan untuk memberikan rasa keadilan atas

keterlambatan tersebut fiskus harus memberikan imbalan bunga 2% sebulan maksimal 24 bulan.

Batas waktu kelebihan membayar pajak :

Dalam penjelasan pasal 11 (2) UU KUP, batas waktu pembayaran pengembalian oleh Direktur Jenderal Pajak, ditetapkan dalam waktu 1 bulan :

a. Untuk SKPLB sebagaimana dimaksud dalam pasal 17, dihitung sejak tanggal penerbitan
b. Untuk SKPLB sebagaimana dimaksud dalam pasal 17 B dihitung sejak tanggal diterima permohonan tertulis tentang pengembalian kelebihan pembayaran pajak

Apabila batas waktu yang telah ditentukan terjadi keterlambatan dalam pengembalian pembayaran pajak. Kepada wajib pajak yang bersangkutan diberikan imbalan oleh pemerintah berupa bunga sebesar 2% per bulan dihitung sejak berakhirnya jangka waktu 1 bulan sampai dengan saat dilakukan pembayaran. Yang dimaksud dengan saat dilakukan pembayaran pajak adalah diterbitkan surat perintah membayar kelebihan pajak (SPMKP).

8. Penagihan Pajak

Rochmat Soemitro memberi pengertian penagihan yaitu perbuatan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak, karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan undang-undang, khususnya mengenai pembayaran pajak. Jadi penagihan meliputi pengiriman surat teguran, surat paksa, sita, lelang, penyanderaan, kompensasi, pencegahan daluwarsa, pengertiannya lebih luas.

Jadwal waktu penagihan :

a. Tanggal jatuh tempo tidak dibayar
b. 7 hari tanggal jatuh tempo diterbitkan surat teguran
c. 21 hari dari tanggal surat teguran diterbitkan surat paksa
d. 2x24 jam dari tanggal surat paksa diterbitkan surat perintah melakukan penyitaan
e. 14 hari dari tanggal SPMP pemerintah jadwal waktu pelelangan ke kantor lelang Negara
f. 14 hari pengumuman lelang, pelaksanaan lelang

9. Penyegelan

Penyegelan adalah tempat atau ruangan tertentu yang diduga digunakan untuk menyimpan dokumen, uang, barang dan atau benda lain yang dapat memberi petunjuk tentang kegiatan usaha atau pekerjaan bebas wajib pajak yang diperiksa.

Tujuan penyegelan adalah agar tidak dipindahtangankan, dihilangkan, dimusnahkan, diubah, dirusak, ditukar atau dipalsukan.

Sebab-sebab dilakukan penyegelan :

a. Wajib pajak tidak memberi kesempatan kepada pemeriksa pajak untuk memasuki tempat atau tuangan yang dipandang perlu
b. Apabila wajib pajak tidak berada ditempat pada waktu dilakukan pemeriksaan
c. Apabila wajib pajak menolak memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan

Tata cara penyegelan :

a. Penyegelan dilakukan dengan cara menempelkan kertas segel sedemikian rupa sehingga tempat atau ruangan yang disegel tidak dapat memasuki, dibuka, dipindahtangankan atau dilepas tanpa merusak kertas segel
b. Penyegelan dilakukan oleh pemeriksa pajak atas dasar surat perintah pemeriksaan yang diterbitkan oleh pejabat direktorat jenderal pajak yang berwenang dengan disaksikan oleh dua orang saksi, adalah seorang diantaranya wajib pajak yang diperiksa atau wakil/kuasanya tidak berada ditempat
c. Dalam melaksanakan penyegelan ada dua pemeriksa pajak dan dua saksi
d. Dalam hal saksi wajib pajak/kuasanya/wakilnya menolak menandatangani barita acara penyegelan, pemeriksa pajak mencatat penolakan tersebut dalam berita acara penyegelan dengan menyebutkan alasannya
e. Berita acara penyegelan dibuat paling sedikit dalam rangkap dua dan lembar aslinya diserahkan kepada wajib pajak yang diperiksa

10. Ketentuan Khusus

Landasan hukum ketentuan khusus :

1. Pasal 32, pasal 33, pasal 34 dan pasal 35 UU KUP
2. SKMK no.576/KMK 04/2000

Wakil wajib pajak :

Dalam menjalankan hak dan memenuhi kewajiban menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, wajib pajak diwakili :

a. Badan oleh pengurus
b. Badan dalam pembubaran atau pailit oleh orang atau badan yang dibebani untuk melakukan pemberesan
c. Suatu warisan yang belum terbagi oleh salah seorang ahli warisnya, pelaksana wasiatnya atau yang mengurus harta peninggalannya
d. Anak yang belum dewasa atau orang yang berada dalam pengampunan oleh wali atau pengampunnya

Tanggung renteng dalam PPN :

pembeli atau penerima jasa sebagaimana dimaksud dalam undang-undang pajak pertambahan nilai dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah bertanggung renteng atas pembayaran pajak, sepanjang tidak dapat menunjukan bukti pembayaran pajak

Rahasia Jabatan :

Pejabat pajak yang telah melakukan tugas seperti melakukan tindakan pemeriksaan kepada wajib pajak mengenai apa yang diketahui tidak boleh diberitahukan kepada siapapun yang tidak berhak.

Kewajiban Pihak Ketiga :

Pihak ketiga yaitu bank, akuntan publik, notaris, konsultan pajak, kantor administrasi dan pihak ketiga lainnya mempunyai hubungan dengan kegiatan usaha wajib ajak yang diperiksa atau disidik, harus memberitakan keterangan atau bukti-bukti yang diminta pejabat DIrektorat Jenderal Pajak.

Sanksi terhadap petugas pajak :

Apabila petugas pajak dalam menghitung atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku sehingga merugikan Negara, maka petugas pajak yang bersangkutan dapat dikenakan sanksi/hukuman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini tujuannya dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan meningkatkan kemampuan petugas pajak.

Penyidikan :

Penyidikan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyidik yaitu pegawai negeri sipil tertentu dilingkunag Direktorat Jenderal Pajak, untuk mencari dan mengumpulkan bukti-bukti yang membuat terang tindak pidana di bidang perpajakan.

11. Sanksi Administrasi

Pengertian sanksi administrasi dapat berupa :

a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan
b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak
c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (1995:1013) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) :

> "Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan."

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) :

> " 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".

Menurut Norman D. Nowak yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) :

> "Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :
> a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan perpajakan.
> b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
> c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
> d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunnya."

Menurut Safri Nurmantu yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010138) :

> "Ada 2 macam kepatuhan :
> a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
> b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal."

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) :

"Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :
a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan
c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
d. Kepatuhan dalam membayar tunggakan."

"Keputusan menteri keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :
a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang yang terutang paling banyak 5%.
e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal."

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) :

"Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada entingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran :
a. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
b. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
c. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi."

Menurut Ismawan yang dikutip kembali oleh Tri Handarani (2009) :

"Agar tercapainya kepatuhan yang sukarela terdapat beberapa faktor yaitu pelayanan yang baik, prosedur yang sederhana dan mudah serta pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif. Dari pengertian tersebut maka pastinya pelayanan terhadap masyarakat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap instansi yang terkait dalam hal ini adalah KPP."

2.1.4.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Menurut Fallan yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) :

"Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan suatu Negara yang diangga adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan pajak secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional."

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:29) :

"Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan Negara, serta tingkat pengetahuan perpajakan yang memadai, maka secara umum akan makin mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan Negara di atas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi, baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya."

Menurut Supriyati dan Nurhidayati (2008):

"Bahwa pengetahuan mengenai perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah mulai bertambahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh DJP."

2.2 Penelitian Terdahulu

Perbedaan dengan penelitian sebelumnnya :

No	Judul Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (Tri Handarani : 2009) ISSN 0854-3844	Bahwa kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan yang kuat dan positif .	Sama-sama meneliti mengenai pangaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Berbeda tempat penelitian.
2.	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan (Ni Luh Supadmi)	Bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan	Tidak meneliti mengenai pengetahuan perpajakan dan tempat penelitian berbeda.
3.	Pengaruh pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (supriyati&Nurhidayati : 2008) Vol. 7 No, 1	Bahwa pengetahuan mengenai perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah mulai bertambahnya tingkat pengetahuan	Sama-sama meneliti mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Berbeda tempat penelitian

		wajib pajak yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh DJP		
4.	Tax Knowledge and Tax compliance determinants in self assessment system in Malaysia (Moch. Rizal Palil : 2010)	Hasil penelitian ini dapat menginformasikan kepada para pembuat kebijakan bahwa pengetahuan pajak adalah penting dalam sistem penilaian diri dan dapat mempengaruhi kepatuhan	Sama-sama meneliti pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Berbeda tempat penelitian

2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak banyak langkah yang dilakukan oleh DJP yaitu salah satunya melakukan system modernisasi perpajakan.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Selain ke lima langkah diatas DJP memiliki suatu langkah untuk meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap tingkah laku wajib pajak dengan cara membentuk *account representative*.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan

kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan system informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Rangkaian kualitas pelayanan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyratana mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan output.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud tepat disini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Missal, kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

g. Pelayanan umum yang terjangkau

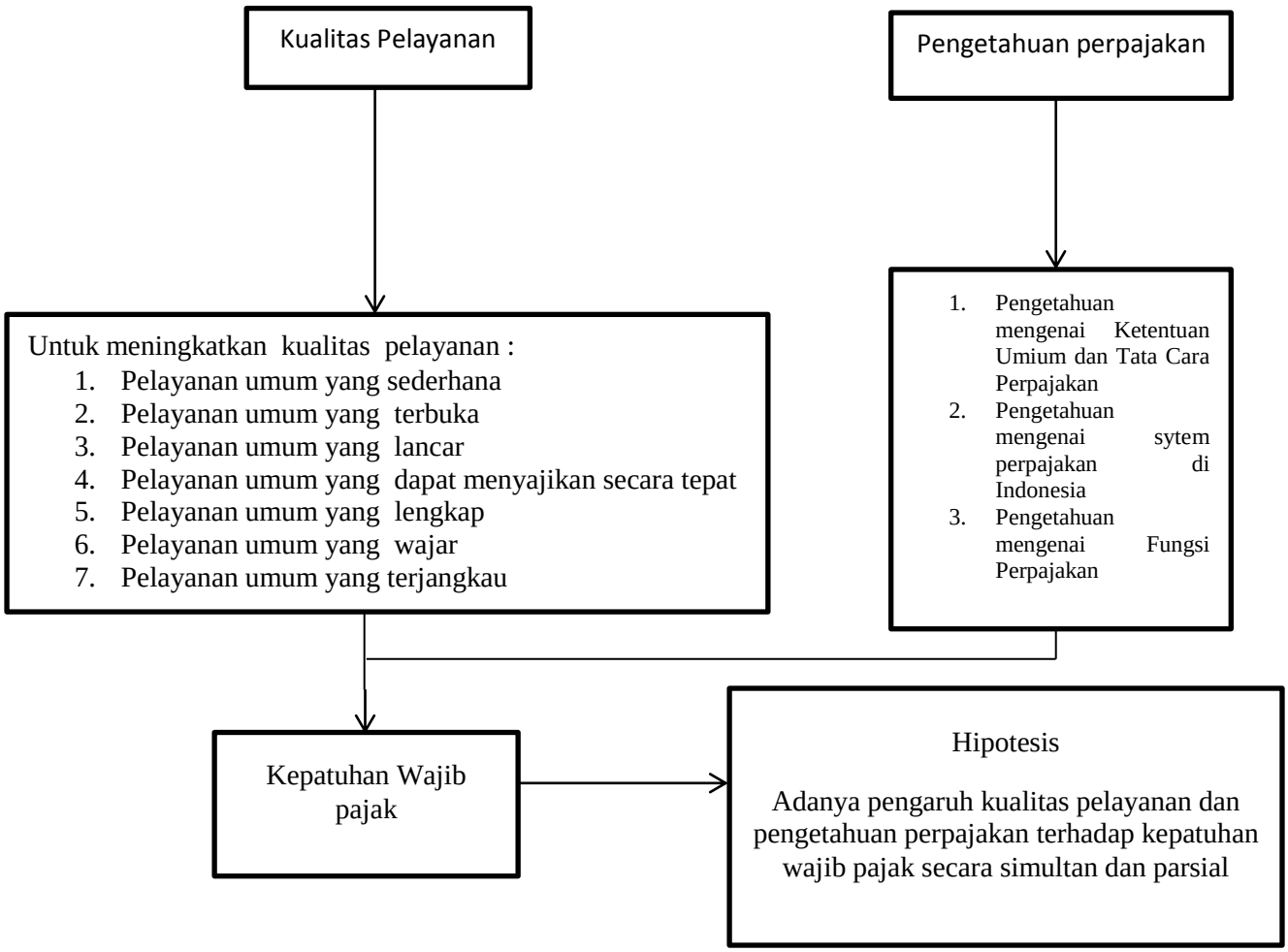
Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan DJP sendiri harus mengetahui seberapa besar tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan.

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap system perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya system perpajakan suatu Negara yang diangga adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan pajak secara intensif dan kontinyu

akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional."

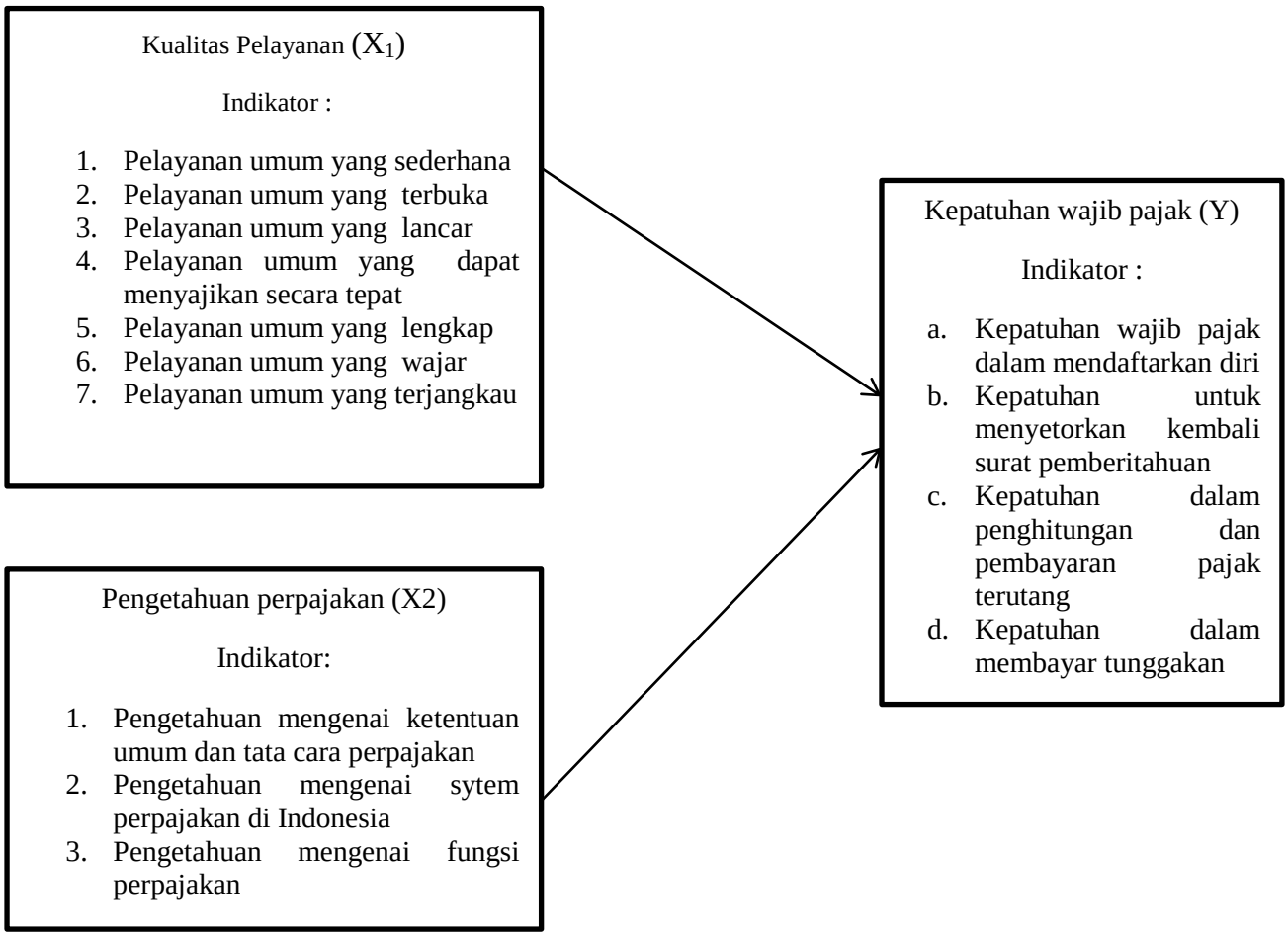
Berdasarkan penjelasan dan penelitian terdahulu maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1

Bagan Kerangka pemikiran

Dari kerangka pemikiran diatas maka dapat dibuat paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64) :

“ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.”

Menurut Umi Narimawati (2011:26) :

“ Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna.”

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat disimpulkan hipotesis yaitu kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan dan parsial.