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 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan kualitas pelayanan pada para konsumen, hendaknya perusahaan melihat terlebih dahulu dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan itu sendiri.

Menurut Parasuraman (1998) dalam Wong dan Sohal (2008) menjelaskan bahwa :

> "Ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan atau dimana instrument ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan-perusahaan jasa didalam mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, terdiri dari:

1. Kehandalan (*Reliability*)
   Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (*Responsives*)
   Kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.
3. Jaminan (*Assurance*)
   Berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resikoatas jasa yang diterimanya.
4. Empati (*Emphaty*)
   Meliputi sikap kontak personel (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam dalam melakukan komunikasi.
5. Wujud Nyata (*Tangibles*)
   Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa".

Tempat pelayanan terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan 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".

2.1.2.3 Pelayanan Prima

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh

stockholder perpajakan, melalui **Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007** ditegaskan mengenai **"Pelayanan Prima Perpajakan"** Adapun Pelayanan yang diberikan dalam Tempat Pelayanan Terpadu adalah :

1. Waktu pelayanan Di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pukul 7.30 hingga 17.00 waktu setempat, dan pada jam istirahat pelayanan tetap diberikan.
2. Yang bertugas di TPT adalah petugas yang memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan.

   Beberapa hal yang perlu diberikan penekanan pelaksanaannya antara lain:

   a. Pegawai yang berhubungan langsung dengan para wajib pajak harus menjaga sopan santun dan prilaku, ramah tanggap, cermat, dan cepat, serta tidak mempersulit pelayana dengan cara:
   b. Apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan WajibPajak, petugas memohon maaf kepada Wajib Pajak dan agar digantikan dengan petugas lain.
      1. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.
      2. Petugas selalu berpakain rapi dan sepatu.
      3. Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, salam).

4. Menggunakan kartu identitas pegawai di dada.
5. Menyapa tamu yang datang dengan menanyakan kebutuhan wajib pajak.
6. Dengarkanlah baik-baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak. Oleh karena itu jangan melakukan aktivitas lain.
7. Jika perlu, mintalah nomor telepon tamu untuk dapat dihubungi,
8. Hindarilah mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau Wajib Pajak yang dilayani.
9. Tata waktu berkonsultasi dengan seefisien mungkin.
10. Sedapat mungkin, dalam menerahkan dokumen/tanda terima kepada Wajib Pajak dengan kedua tangan.

c. Siaga melayani pertanyaan Wajib Pajak. Bila ada pertanyaan Wajib Pajak yang tidak dapat dijawab, petugas meminta waktu untuk menghubungi supervisor/atasanya, atau bila persoalan agak kompleks agar dipersilakan ke ruangan konsultasi untuk ditangani oleh petugas yang kompeten.

3. Dalam merespons permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak:
    a. Petugas agar memberikan informasi/menjelaskan secara lengkap sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik.
    b. Untuk lebih meyakinkan Wajib Pajak, Petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petujuk teknis pelayanan.
    c. Minimal software peraturan perpajakan (*tax knowledge base*) telah di instal dikomputer TPT.
    d. Bila petugas TPT belum yakin terhadap masalah yang ditanganinya, Jangan memaksakan diri segera menginformasikan. Segera Informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan, dan memberikan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak
    e. Bila petugas TPT belum bisa memberikan jawaban yang memadai permasalahannya,Petugas TPT diharapkan untuk meminta maaf.
    f. Jika dimungkinkan jabatlah tangan Wajib Pajak dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat.
4. Setiap tamu yang datang ke TPT, harus ada petugas keamanan (tenaga satuan pengamanan) yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilakan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
5. Bila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama, maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan dan tetap ramah.
6. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.

7. Bila Petugas terpaksa tidak dapat meneriama laporan/surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskan secara jelas dan ramah, sampai Wajib Pajak memahami"

2.1.3. Pengertian Penegakan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo (2009:25) menyatakan bahwa:

> "Penegakan Hukum adalah suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Yang disebut sebagai keinginan-keinginan hukum dalam hal ini tidak lain adalah pikiran-pikiran badan pembuat undang-undang yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum tersebut".

Dalam bidang hukum pajak, penegakan hukum juga harus berkaitan dengan cita-cita dasar pembentukan serangkaian ketentuan dibidang pajak. "Penegakan hukum pajak bukan hanya diartikan sebagai tindakan memaksa orang atau pihak yang tidak menaati ketentuan yang berlaku untuk menaati peraturan tersebut, dimana hal ini lebih bersifat represif. Penegakan hukum dibidang perpajakan dalam arti luas juga mencakup sosialisasi, penyuluhanm dan pendidikan pajak bagi masyarakat yang merupakan hal yang tidak terpisahkan dari penegakan hukum pajak.

Penegakan hukum pajak dilakukan oleh fiskus, dalam hal ini, yang melakukan penegakan hukum adalah jajaran Direktorat Jenderal Pajak. Dalam Penegakan hukum pajak digunakan sanksi administrasi.

Sanksi administrasi yang dapat diterapkan terhadap pelanggaran dibidang pajak, meliputi:

1. Sanksi bagi Wajib Pajak atau penanggung Pajak
   a. Bunga, yang meliputi
      1) Bunga pembayaran
      2) Bunga penagihan
      3) Bunga ketetapan
   b. Kenaikan 50 persen dan 100 persen
   c. Denda
2. Sanksi bagi pihak ke-3
3. Sanksi bagi pihak aparatur pemerintah.24

Selain penegakan hukum administrasi yang menggunakan sanksi administrasi sebagai instrumennya dalam bidang hukum pajak juga dikenal penegakan hukum pidana. Penegakan hukum pidana dalam bidang pajak tentunya juga mempunyai tujuan, yaitu agar ketentuan hukum dibidang pajak tersebut dapat dijalankan sebagaimana mestinya sehingga dapat mewujudkan keadilan, kepastian, dan keseimbangan antara para pihak yang terlibat didalamnya.

Tindak pidana yang ada dibidang pajak, adalah:

1. Tidak pidana oleh aparat pajak
2. Tindak pidana oleh wajib pajak dan penaggung pajak
3. Tidak pidana oleh pihak ke-3.25

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak, dalam menyelengarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan

Wajib Pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Definisi hukum pada dasarnya adalah himpunan peraturan larangan dan karena itu harus ditaati oleh masyarakat. Dalam kamus Bahasa Indonesia, penegakan diartikan sebagai pelurusan, dari kata tegak yang artinya lurus. Sedangkan dalam kamus Bahasa Inggris disebut enforce yang artinya melaksanakan, memaksa, mendesak dan efforcement artinya pelaksanaan, pemaksaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa penegakan hukum adalah melaksanakan hukum baik dengan cara memaksakan maupun mendesak agar hukum itu dapat dijalankan secara lurus.

Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya-upaya agar norma-normahukum berfungsi secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam hubungan masyarakat dan negara.

Sistem perpajakan Indonesia adalah self assessment, dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat menghitung, memperhitungkan, membayar sendiri pajak yang terutang, dan melaporkannya melalui Surat Pemberitahuan Tahunan/ Masa ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sesuai dengan jenis pajak dan batas waktu yang ditentukan dalam undang-undang perpajakan. Setelah reformasi perpajakan yang pertama tahun 1983, peranan penerimaan pajak terhadap penerimaan dalam negeri meningkat pesat. Perkembangan ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam system administrasi perpajakan memberikan pengaruh positif bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya mendorong peningkatan penerimaan pajak. Agar peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilaksanakan dengan baik,

disamping dilakukan penyuluhan dan pelayanan kepada Wajib Pajak, juga perlu dilakukan tindakan *penegakan hukum* melalui *penagihan, penyidikan dan pemeriksaan pajak.*

Definisi *Penagihan* menurut Pasal 1 angka 9 Undang- Undang Nomor 19 tahun 2000 tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa adalah :

”Serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita”

Sedangkan definisi *Penyidikan* menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2000 Pasal 1 angka 28 adalah: “serangkaian tindakan yang dilakukan oleh Penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana di bidang perpajakan yang terjadi serta menemukan tersangkanya”.

Adapun definisi *pemeriksaan* menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2000, Pasal 1 angka 24, adalah :

“Serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan

dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan"

Ditinjau dari proses pelaksanaannya, kegiatan- kegiatan tersebut merupakan suatu proses yang berkaitan antara satu dengan lainnya, terutama dalam hubungannya dengan upaya penegakan peraturan perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penegakan hukum secara umum bertujuan untuk melakukan tindakan korektif terhadap penyimpangan norma-norma hukum yang terjadi di dalam proses penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

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) menyatakan 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) menjelaskan bahwa:

"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 Penegakan hukum 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 Penegakan Hukum dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya-upaya agar norma-norma hukum berfungsi secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam hubungan

masyarakat dan Negara. . 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".

2.2 Kerangka Pemikiran

Salah satu langkah yang harus ditempuh adalah memberikan kualitas layanan yang prima dan berusaha memberikan pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi kepada wajib pajak, sehingga dengan langkah tersebut tebalnya disiplin wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak akan terbentuk dan langkah permulaan untuk menuju ke arah pelaksanaan self assesment yang murni (menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak sendiri) akan tercapai.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan penegakan hukum sesuai ketentuan. Sebagimana telah dijelaskan bahwa pilar-pilar penegakan hukum pajak terdiri dari penagihan pajak, penyidikan pajak, pemeriksaan pajak. penegakan hukum pajak merupakan bentuk lain dari pelayanan karena selain menerapkan sanksi perpajakan atas pelanggaran perpajakan juga memberikan pembelajaran kepada Wajib Pajak sehingga mereka dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Penegakan hukum yang efektif apabila diterapkan sesuai ketentuan terhadap wajib pajak. penegakan hukum mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan.

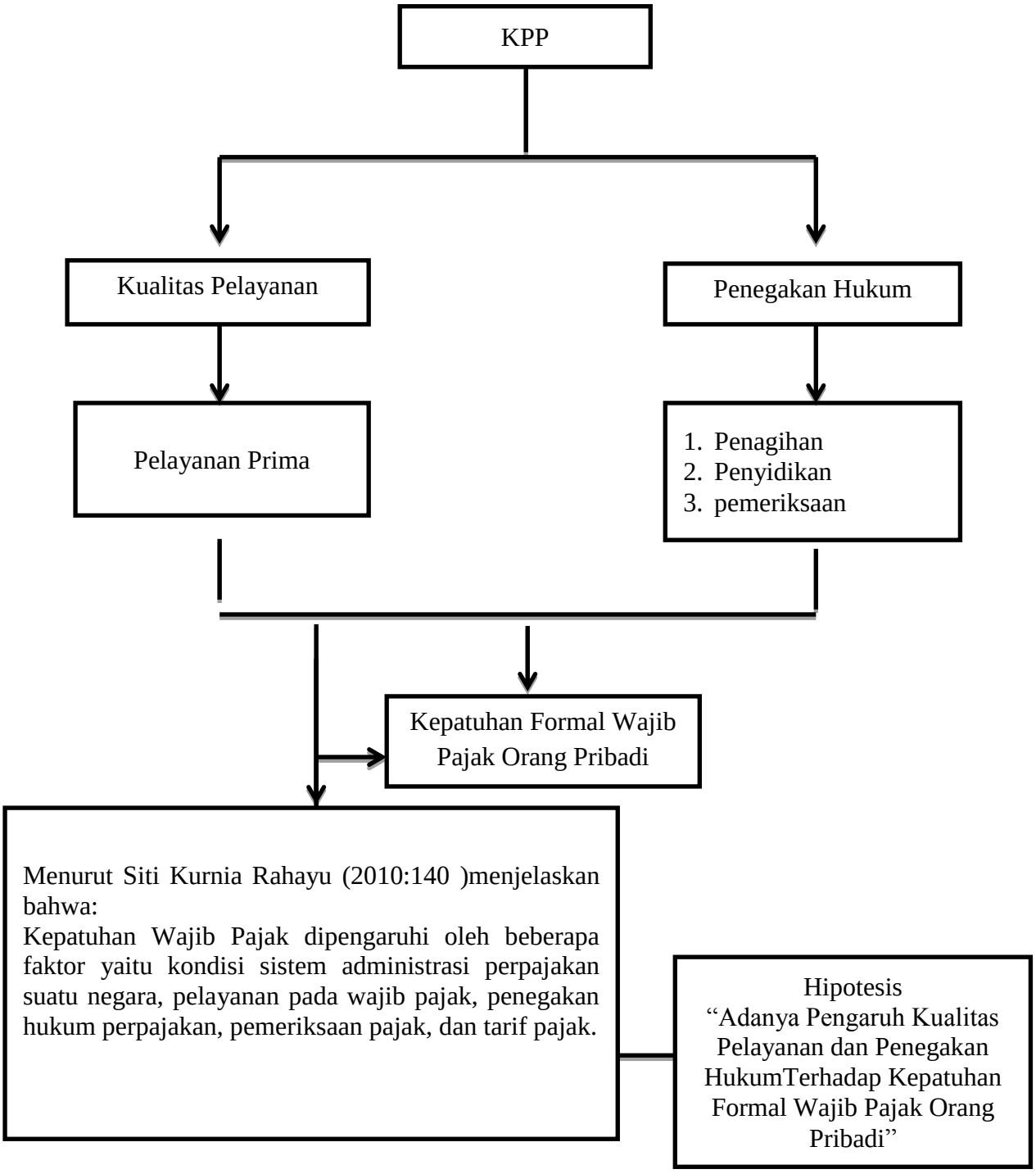
Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 140) menyatakan bahwa :

"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 penegakan hukum kepada Wajib Pajak seperti penagihan pajak, penyidikanan pajak dan pemeriksaan pajak sehingga Wajib Pajak pun akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

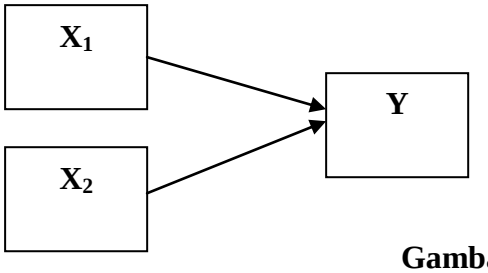
Oleh karena itu, didapatkan hipotesis bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak.

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



Gambar 2.2
Skema Kerangka Pemikiran

2.3 Paradigma Penelitian



Gambar 2.3
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 Penegakan Hukum Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak orang pribadi".