BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan.

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Untuk dapat menciptakan suatu pembangunan nasional yang lebih baik dibutuhkan dana dalam pembangunan dan salah satunya berasal dari pajak. Yang dimaksud pajak ialah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-undang yang berlaku yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin pemerintah. Pajak merupakan salah satu alat pemerintah dalam melakukan pembangunan. Iuran yang dibayar rakyat kepada pemerintah akan dikembalikan lagi kepada rakyat melalui pembuatan fasilitas-fasilitas umum.

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Suatu tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. (Lovelock dan Writz : 2004)

2.1.1.1Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas menurut Lema Ellitan dan Lina Anatan (2007 : 44) menyatakan bahwa kualitas menjelaskan bahwa:

> "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan".

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian Pelayanan yang ditulis Kotler yang dialih Bahasa oleh Aleksander Sindoro (2004:58) adalah Sebagai berikut :

> "Pelayanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik dan non fisik."

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

> "Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP."

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) adalah Sebagai berikut:

> "Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan."

Dan Menurut Barata (2004, 205-273) dalam kualitas pelayanan harus memberikan pelayanan yang prima dimana Menurut Barata (2004, 205-273) terdapat tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam memberikan pelayanan yang prima yaitu :

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep dan sikap (attitude) yaitu suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani pelanggan dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai pelanggan.
2. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention) yaitu suatu layanan kepada pelanggan.

3. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (Action) yaitu serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi pelanggan.

Maka dari tiga konsep pelayanan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa sikap (attitude) dan perhatian (attention) dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar bagi pemberi layanan memberikan pelayanan yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika melakukan berbagai tindakan (action) terbaik untuk melayani pelanggan. (Barata 2004, 205-273)

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Suryadi (2006) dan Zetihmal dkk (1988) bahwa indikator pelayanan terdiri dari :

1. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber dya manusia berpengaruh terhadap pelayanan kepada wajib pajak. *All in all a good job* berarti pegawai pajak harus benar-benar mampu dan ahli terhadap semua keahlian sesuai dengan bidangya masing-masing (Karanta:2002). Menurut Zeithhmal dkk (1998) bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dipengaruhi oleh karyawan yang sesuai dengan keahlian (*Employee job fit*) sedangkan menurut **(**James 1991) bahwa pelayanan oleh aparat pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta pelayanan yang diberikan oleh petugas

pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakan.

Kualitas aparat pajak sangat menetukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Aparat pajak harus memliki reputasi yang baik sepanjang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan fektif dalam hal kecepatan tepat dan keputusan yang adil. Aparat pajak yang berhubungan dengan wajib pajak harus memiliki intelektuallitas tinggi, terlatih dan bermoral. Aparat pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat dan sistem perpajakan secara keseluruhan.

2. Pemanfaatan Teknologi

Menurut Pablo Serra (2005) bahwa pemanfaatan teknolgi dapat mengurangi biaya kepatuhan (*compliance cost*) sedangkan menurut Zeithhmal dkk (1988) bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi (*Technology job fit*).

Memberikan penyeluhan mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku serta perubahannya kepada masyarakat, perusahaan kecil dan pelajar dengan menggunakan media elektronik dan media lainnya. Administrasi perpajakan harus menyediakan formulir yang sederhana yang mudah dimengerti oleh wajib pajak, serta menggunakan *e-felling* yaitu pelaporan menggunakan media internet dan penggunaan telepon unuk menghubungi wajib pajak. Administrasi perpajakan harus memberikan pelayanan yang konsisten, adil, sopan dan cepat kepada para wajib

pajak. Kantor Pelayanan Pajak harus menyediakan formulir-formulir dan formulir bantuan kepada wajib pajak melalui internet, mendirikan tempat bantuan kepada wajib pajak di lokasi yang dapat diakses secra mudah, menggunakan sistem yang canggih untuk membantu fiskus menjawab pertanyaan dan wajib pajak mengenai hal-hal yang belum diketahui dan dipahami (blog.binadarma.ac.id).

2.1.2 Penegakan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo (2007:18), 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. Y. Sri Pudyatmoko (2007:4)

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.

2.1.2.1 Indikator Penegakan Hukum

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

Menurut Satjipto Raharjo (1984:24) Sanksi administrasi dan tindak pidana yang dapat diterapkan terhadap pelanggaran dibidang pajak, meliputi:

Sanksi bagi Wajib Pajak atau penanggung Pajak

a. Bunga

b. Kenaikan 50 persen dan 100 persen

c. Denda

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. Satjipto Raharjo (1984:24)

Dan Tindak pidana menurut Satjipto Raharjo (1984:24) yang ada dibidang pajak, adalah :

1. Tindak pidana oleh aparat pajak
2. Tindak pidana oleh wajib pajak dan penaggung pajak

2.1.3 Pengertian Kepatuhan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2003), istilah *"kepatuhan"* berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat member pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakaan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung system *self assessment,* dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Safri Nurmantu (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110), mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

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

a. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Misalnya melaporkan SPT tepat waktu.

b. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Misalnya mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar, serta melaporkan ke KPP tepat waktu. (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110)

2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2006:20) pengertian wajib pajak adalah :

”Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut.”

Sebagaimana telah diketahui banyak Wajib Pajak terdaftar yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu ada beberapa istilah seperti Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif. Adapun pengertian Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Surat Edaran SE-01/PJ.9/20 tentang Pengawasan Penyampaian SPT Tahunan disebutkan bahwa Jumlah Wajib Pajak efektif adalah selisih antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah Wajib Pajak non efektif.

Kewajiban Wajib Pajak:

1) Mendaftarkan diri dan meminta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila belum mempunyai NPWP.
2) Mengambil sendiri blangko Surat Pemberitahuan (SPT) dan blangko perpajakan lainnya di tempat-tempat yang ditentukan oleh DJP.
3) Mengisi dengan lengkap, jelas dan benar dan menandatangani sendiri SPT dan kemudian mengembalikan SPT itu kepada kantor inspeksi pajak dilengkapi dengan lampiran-lampiran.
4) Melakukan pelunasan dan melakukan pembayaran pajak yang ditentukan oleh Undang-Undang.
5) Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan, sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai dengan SKP yang dikeluarkan oleh DJP.
6) Menghitung dan menetapkan sendiri pajak yang terutang menurut cara yang ditentukan.
7) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan-pencatatan.
8) Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, Wajib Pajak wajib:
    1. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan

yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek yang terutang pajak.

2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
3. Memberikan keterangan yang diperlukan.

9) Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak-hak Wajib Pajak:

1) Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
2) Mengajukan permohonan dan penundaan penyampaian SPT.
3) Melakukan pembetulan sendiri SPT yang telah dimasukkan ke KPP.
4) Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya.
5) Mengajukan permohonan perhitungan atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak serta berhak memperoleh kepastian terbitnya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak, surat keputusan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
6) Mendapatkan kepastian batas ketetapan pajak yang terutang dan penerbitan Surat Pemberitaan.

7) Mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau salah hitung atau kekeliruan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP) dalam penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan.
8) Mengajukan surat keberatan dan mohon kepastian terbitnya surat keputusan atas surat keberatannya.
9) Mengajukan permohonan banding atas surat keputusan keberatan yang diterbitkan oleh DJP.
10) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang salah atau keliru.
11) Memberikan kuasa khusus kepada orang yang dipercaya untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:114), wajib pajak patuh yaitu wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.

2.1.3.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Moh. Zain, 2004) sebagai "suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana :

- Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.

- Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- Membayar pajak yang terutang tepat pada waktu (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110)

Menurut Chaizi Nasucha (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:111), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

– Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;

– Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT);

– Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan

– Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

Kemudian merujuk kepada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

– Tepat waktu dalam menayampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.

– Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

– Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

– 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 terutang paling banyak 5%.

– Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapatan dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:112), memberikan pendapatnya mengenai kepatuhan sebagai berikut :

> *"*Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajaknnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara."

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan adalah tindakan taat atau patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku.

2.1.3.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110) indikator kepatuhan wajib pajak di bagi menjadi dua bagian yaitu :

1. Kepatuhan Formal
2. Kepatuhan Material

2.1.4 Hubungan Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Era Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Baru strategi pelayanan operasional dan relasioanal diperlukan untuk memberikan kepuasaan bagi wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan, kepuasaan wajib pajak tersebut terpengaruh terhadap Citra Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagaimana tersurat pada visinya yaitu menjadi model pelayanan masyarakt yang menyelenggarakan sistem dan manjemen perpajakan sistem dunia, dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Selanjutnya, implementasi kedua kualitas pelayanan tersebut diikuti dengan pelaksanaan penegakan hukum secara efektif sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hal tersebut dapat meningkatkan penerimaan pajak. Untuk melaksanakan kedua strategi pelayanan dan penegakan hukum secara efektif perlu diterapkan prinsip-prinsip *good governance* sehingga strategi pelayanan dan penegakan hukum dilakukan dengan transparan dan akuntabel. John Hutagaol (2006). Kepatuhan pajak merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja administrasi perpajakan oleh institusi pemungut pajak. Salah satu sarannya *(tools*) dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah pemeriksaan. Gunadi (2009).

2.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Teori pendukung pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha dalam bukunya Reformasi Administrasi Publik (2004:273) menjelaskan bahwa :

> "Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (wajib pajak)".

Sama seperti yang disampaikan oleh Gunadi pengamat pajak dari Universitas Indonesia (Gunadi:2011) menjelaskan bahwa :

> "Mengatakan banyak cara yang bisa dilakukan Ditjen Pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak".

2.1.4.2 Pengaruh Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan penegakan hukum (*law enforcement*) sesuai ketentuan. Sebagaimana telah di jelaskan sebelumnya bahwa pilar-pilar penegakan hukum terdiri dari pemeriksaan pajak (*tax audit*), penyedikan pajak (*tax investigation*) dan penagihan pajak (*tax collection*). Penegakan hukum merupakan bentuk lain dari pelayanan karena selain menerapkan sanksi perpajakan atas pelanggaran perpajakan juga memberikan pembelajaran kepada wajib pajak sehingga mereka dapat melaksanakan pemenuhan kewaijban dan haknya

dibidang perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku, Selain itu, penegakan hukum mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang meningkatkan penerimaan perpajakan. (Dawam, 2006)

2.1.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh kualitas pelayanan tersebut diikuti dengan pelaksanaan penegakan hukum secara efektif sehingga berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hal tersebut dapat meningkatkan penerimaan pajak. Untuk melaksanakan kedua kualitas pelayanan dan penegakan hukum secara efektif perlu diterapkan prinsip-prinsip *good governance* sehingga kualitas pelayanan dan penegakan hukum dilakukan dengan transparan dan akuntabel. John Hutagaol (2006). Kepatuhan pajak merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja administrasi perpajakan oleh institusi pemungut pajak. Salah satu sarannya *(tools*) dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Gunadi (2009).

Tabel 2.2
Hasil Penelitian Sebelumnya

NO	Peneliti (tahun)	Judul	Jenis	Kesimpulan
1	Jurnal AUDI, Vol. 4, No. 2, Juli 2009. Ni Luh Supadmi	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan	Penelitian	Tingkat **kepatuhan** dapat ditingkatkan melalui memberikan **kualitas pelayanan** yang lebih baik oleh kantor pajak, yang meliputi keamanan, kenyamanan, dan pelayanan cepat, serta penegakan hukum. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan memeriksa apakah mereka memahami hukum perpajakan, mengisi formulir pajak lengkap dan jelas, menghitung kewajiban pajak dengan benar, dan melaporkan kewajiban pajak tepat waktu.
2	Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 13, No. 1, April 2009. Albari	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	Penelitian	Hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari **kualitas pelayanan** terhadap **kepatuhan** melalui variabel antara kepuasan.
3	Jurnal Perpajakan Indonesia Vol.5 No. 6 Hal 1 – 40, Jakarta Agustus 2006 ISSN 1412-0518 John Hutagaol	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Pelayanan dan Penegakan Hukum	Penelitian	Kepuasaan wajib pajak tersebut berpengaruh terhadap Citra Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana tersurat pada Visinya. Selanjutnya, implementasi kedua strategi **Pelayanan** tersebut diikuti dengan pelaksanaan **Penegakan Hukum** Secara efektif sehingga berpengaruh terhadap **Peningkatan Kepatuhan** wajib pajak.
4	Akuntabilitas, Maret 2007. Hal 136-193 ISSN 1412-0240 Vol 6. No.2 John Hutagaol	Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	Penelitian	Masalah **kepatuhan** pajak merupakan masalah yang dihadapi di hampir semua Negara yang menerapkan system perpajakan. Masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik dan dari segi **penegakakan hukum**, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua oran. Apabila ada wajib pajak tidak membayar pajak, siapapun dia para pejabat publik ataupun keluarganya dikenakan sanksi sesuai ketentuan.

5	Jurnal Keuangan Publik Vol.4, No.1, April 2006 Hal 105-121 Suryadi	Model Hubungan Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Penelitian	**Pelayanan** perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM dan penerimaan pajak, **Kepatuhan** wajib pajak yang diukur dari **penegakan hukum** dan kompensasi pajak berpengaruh signifikan
6	Faizah, Siti. 2009.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan	Penelitian	**Kepatuhan** wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan tersebut antara lain adalah pendapatan, **pelayanan** pajak, pengetahuan perpajakan, dan **penegakan hukum** pajak. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor pendapatan, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak

2.2 Kerangka Pemikiran

Kantor Pelayanan Pajak sebagai salah satu lembaga keuangan dan sebagai suatu subsistem ekonomi memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Dalam upaya untuk selalu menjaga agar perkembangan perekonomian tersebut dapat tetap berjalan, maka salah satu sumber penerimaan Negara yang terbesar yaitu berasal dari masyarakat melalui pemungutan pajak dan atau dari sumber lainnya. Pajak merupakan salah satu bentuk penerimaan Negara yang saat ini sangat diandalakan, maka diperlukan suatu sistem kerja yang sangat baik guna menunjang penerimaan dimaksud.

Disamping sistem kerja yang baik diperlukan pula suatu bentuk pelayanan yang bertujuan untuk menguji kepatuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada wajib pajak dalam rangka menunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dititik beratkan pada bagaimana kantor pajak melakukan pelayanan dan penegakan hukum . Struktur suatu organisasi instansi perpajakan dibentuk dan dikembangkan berdasarkan apa yang akan dilaksanakan. Misi utama dari instansi perpajakan adalah menciptakan suatu keputusan dan kesadaran bagi masyarakat untuk membayar pajak. Suatu hal yang dapat dipastikan, bahwa kesadaran membayar pajak tergantung kepada masalah-masalah teknis menyangkut metode-metode pemungutan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang**.** Kep. MenPan No.81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-udangan yang berlaku.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan pemanfaatan teknologi. Standar kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi teknologi. Standar kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi apabila SDM dan pemanfaatan

teknologi melaksanakan tugasnya secara profesioanal, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepdanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian Sistem Informasi Perpajakan dan Kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

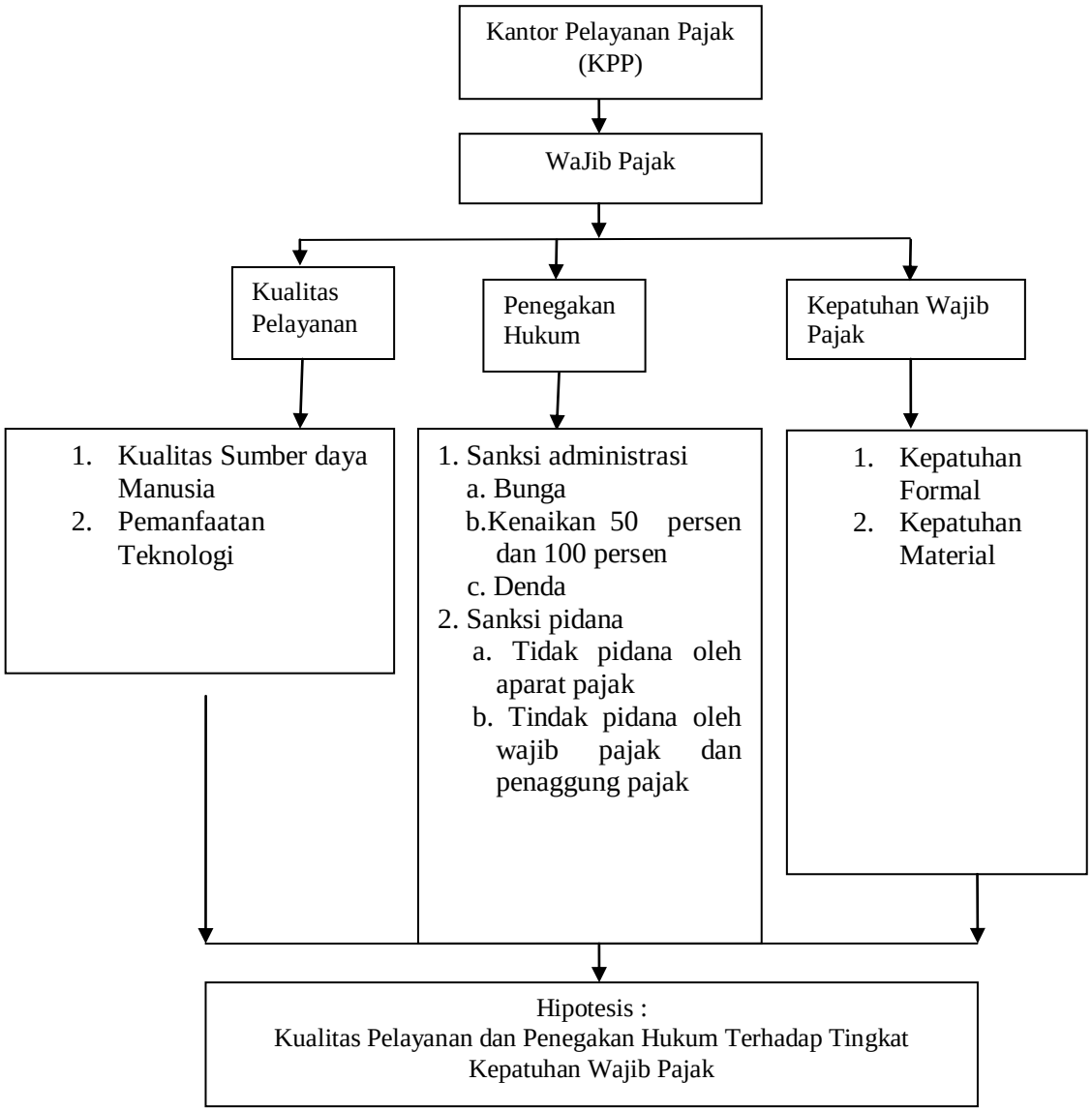
Pelaksanaan kualitas pelayanan ini berjalan dengan lancer dan baik maka perlu adanya hukum, karena dimana penegakan hukum ini adalah suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Yang disebut sebagai keinginan-keinginan hukum dalam hal ini tidak lain adalah pikiran-pikiran badan pembuat undang-undang yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum tersebut. Dimana bagi wajib pajak yang tidak bayar dan kurang bayar pajaknya maka wajib pajak akan dikenakan sanksi berupa sanksi bunga dan dikenaikan bunga sebesar 50% dan 100% dan sanksi denda, dan wajib pajak akan dikenakan sanksi pidana.apabila ada wajib pajak tidak membayar pajak, siapapun dia para pejabat publik ataupun keluarganya dikenakan sanksi sesuai ketentuan tersebut.

Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh penegakan hukum, apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum maka wajib pajak akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak. Demikian pula bila wajib pajak merasa kompensasi pajak telah memenuhi harapan mereka maka mereka akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM dan penerimaan pajak, Kepatuhan wajib pajak yang diukur dari penegakan hukum dan kompensasi pajak berpengaruh signifikan. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan tersebut antara lain adalah pendapatan, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, dan penegakan hukum pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak

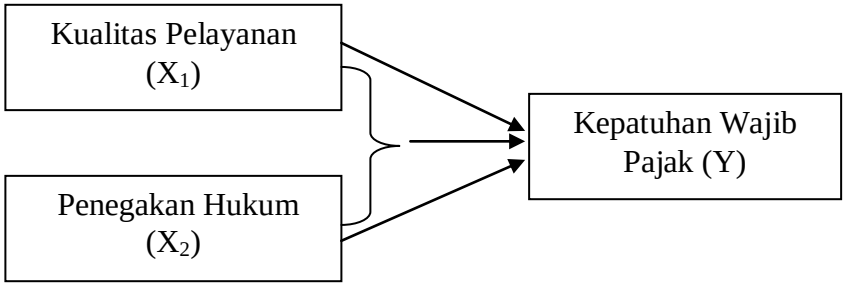
Selanjutnya, penelitian ini mencoba untuk menganalisis pelayanan dan penegkanan hukum yang mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga diharapkan dapat terlihat faktor-faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penjelasan-penjelasan tersebut di atas dapat dituangkan dalam suatu skema kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Kerangka pemikiran di atas maka paradigma penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis sebagai jawaban sementara yang harus diuji dan dibuktikan kebenarannya, maka untuk memperoleh jawaban yang benar dari hipotesis penulis yang telah disebut pada kerangka penelitian akan diuji apakah Kualitas pelayanan, dan Penegakan Hukum sebagai variabel independen berperan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen.

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2011) dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Pengertian Hipotesis adalah :

”Hipotesis merupakan jawaban sementara dari persoalan yang kita teliti”.

Kualitas Pelayanan dan Penegakan Hukum dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan lebih efektif pelaksanaannya. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kualitas pelayanan dan penegakan hukum dapat berperan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat diambil suatu hipotesis bahwa :

H: Kualitas pelayanan dan penegakan hukum berperan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.