BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Pajak (*Tax Knowladge*)

2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Konsep pengetahuan perpajakan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) yaitu Wajib Pajak harus meliputi:

1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Menurut Fallan (1999) dalam Siti Kurnia Rahayu (2010) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu Negara yang dianggap adil, dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Siti Kurnia Rahayu:2010:141).

Menurut Mardiasmo (2011:57) menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan adalah:

> "Kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka".

Selain itu pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica Carolina (2009) adalah sebagai berikut:

> "Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan".

Berdasarkan definisi diatas konsep Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan atau kemampuan Wajib Pajak dalam bertindak dan mengambil keputusan soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut Nur Hidayati (2008), indikator dari pengetahuan pajak itu sendiri terdiri dari :

1. Pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan.
2. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
3. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan

Berdasarkan indikator diatas dalam penelitian ini Penulis menggunakan indikator yaitu: pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan, pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan pengetahuan

mengenai sistem perpajakan untuk mengukur pengetahuan perpajakan Wajib Pajak.

2.1.1.3 Ketentuan Umun dan Tata Cara Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:163) Peraturan Perpajakan yang terdapat pada Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) mencakup mengenai:

> "**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 yang merupakan tanda pengenal atau identitas bagi setiap Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Untuk memperoleh NPWP, Wajib Pajak mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi yang diperlukan atau dapat pula mendaftar diri secara online atau e-register.
> Fungsi NPWP :
>
> 1) Untuk mengetahui identitas wajib pajak.
> 2) Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak.
> 3) Sebagai bentuk pengawasan administrasi perpajakan.
> 4) Untuk keperluan yang berhubungan dengan dokumen perpajakan sehingga semua yang berhubungan dengan dokumen perpajakan harus mencantumkan NPWP.
> 5) Untuk memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakan (misal dalam Surat Setoran Pajak).
> 6) Untuk mendapatkan pelayanan dari instansi-instansi tertentu yang mewajibkan mencantumkan NPWP dalam dokumen-dokumen yang diajukan (misal Dokumen Import, dokumen eksport).
> 7) Untuk keperluan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) masa atau tahunan.
>
> Cara mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP:
>
> 1) 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

Penghapusan NPWP:

Dalam Kep.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 Pengusaha Kena Pajak (PKP), jika peredaran untuk tahun takwim/tahun buku tidak melebihi batasan pengusaha kecil. Pengajuan pencabutan NPPKP diajukan lewat jangka 3 bulan setalah 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 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) Menentukkan besarnya pajak yang harus dibayar.
3) Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan, pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak, atau bagian tahun pajak (Wajib Pajak Penghasilan).
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 dan Pajak atas Penjualan Barang Mewah (PPN dan PPnBM), bagi Pengusaha Kena Pajak.

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 mlakukan pekerjaan bebas (untuk SPT Masa).

Jenis SPT ada dua macam:

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 Surat Pemberitahuan (SPT) (SK MK No.534/KMK04 /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 / tabunga / diskonto / SBI/Jasa giro.
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 PPh wajib pajak badan pembukuan bahasa inggris.
15) SPT tahunan wajib pajak orang pribadi SPT 1770 dan SPT1770 S.
16) SPT tahunan PPh Pasal 21 kode SPT 1721.

3. Pembayaran atau Penyetoran Pajak

Menteri Keuangan menentukkan tanggal jatuh tempo pembayaan dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atau masa pajak bagi masing-masing jenis pajak, paling lama 15 hari setelah 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% per bulan 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 atau.
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

Penerbitan surat ketetapan pajak hanya terbatas pada Wajib Pajak tertentu yang disebabkan ketidakbenaran pengisian SPT. Dapat juga karena ditemukan data fiscal yang tidak dilaporkan dengan kata lain Wajib Pajak tidak patuh memenuhi kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan Wajib Pajak yang berlaku. Sanksi administrasi yang diterapkan dalam surat ketetapan pajak adalah sanksi administrasi berupa bunga, denda, kenaikan. Pada surat taguhan pajak sanksi yang diterapkan adalah sanksi administrasi berupa bunga dan denda.

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 STP apabila:

a) Pajak penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang bayar.
b) Dari hasil penelitian SPT terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis/atau salah hitung.
c) Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi berupa denda dan atau bunga.

d) Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, 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 :
    1. Identitas pembeli
    2. 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 alasan yang menjadi dasar penghitungan.
b) Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu 3 bulan sejak tanggal dikirim SKP atau sejak tanggal pemotongan atau pemungutan pajak, kecuali apabila Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaannya.
c) Dalam hal Wajib Pajak mengajukan keberatan atas SKP, Wajib Pajak wajib melunasi pajak yang masih harus dibayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui Wajib Pajak dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, sebelum surat keberatan disampaikan. Jangka waktu pelunasan pajak tersebut paling lama 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.

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 dulu 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:

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

a) Untuk Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB) sebagaimana dimaksud dalam pasal 17, dihitung sejak tanggal penerbitan.
b) Untuk Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar 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

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 2x24 jam dari tanggal surat paksa diterbitkan surat perintah melakukan penyitaan.

d) 14 hari dari tanggal SPMP pemerintah jadwal waktu pelelangan ke kantor lelang Negara.
e) 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 ruangan yang dipandang perlu.
b) Apabila wajib pajak tidak berada di tempat 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 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 di tempat.
c) Dalam melaksanakan penyegelan ada dua pemeriksa pajak dan dua saksi.
d) Dalam hal saksi wajib pajak/kuasanya/wakilnya menolak menandatangani berita 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 ini :

a. Pasal 32,pasal 33,pasal 34 dan pasal 35 UU KUP

b. SKMK no.576/KMK 04/2000

Dalam menjalankan hak dan memenuhi kewajiban menurut ketentuan peraturan perudangan-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.

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".

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

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".

Menurut Karanta el. Al (2000) dikutip dari Siti Kurnia Rahayu (2010) menekankan bahwa:

> "Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak".

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara (Siti Kurnia Rahayu:2010:28)

Tujuan pelayanan prima adalah:

1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi,
2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi,
3) Tercapainya produktifitas aparat perpajakan yang tinggi.

Berdasarkan definisi diatas kualitas pelayanan pajak yakni pelayanan prima merupakan Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus menerus

Pelayanan menurut Atep Adya Barata, (2004:25) adalah

> "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Berdasarkan definisi diatas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung sebagai usaha melayani untuk membantu menyiapkan (menurus) apa yang diperlukan sese orang.

2.1.2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut (Boediono, 2007:113) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah:

> "Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran tertentu".

Berdasarkan definisi diatas kualitas pelayanan merupakan apa yang bisa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

2.1.2.4 Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Menurut Atep Adya Barata (2004:31) menyatakan bahwa pengertian pelayanan prima adalah :

> "Kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan".

Menurut Atep Adya Barata (2004:31) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain :

1) Kemampuan (*Ability*)
2) Sikap (*Attitude*)
3) Penampilan (*Appearance*)
4) Perhatian (*Attention*)
5) Tindakan (*Action*)
6) Tanggung jawab (*Accounttability*)

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara (Siti Kurnia Rahayu:135)

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan Negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu:

1) Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
2) Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti
3) Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu
4) Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan definisi diatas pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memberikan

kemudahan dan mewujudkan kepuasan kepada Wajib Pajak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya.

2.1.2.5 Indikator Pelayanan pajak

Indikator pelayanan pajak melalui dimensi pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011) adalah:

1) Waktu pelayanan
2) Kemampuan melayani masyarakat
3) Kemampuan pegawai yang berkomunikasi/berhubungan langsung dengan Wajib Pajak
4) Merespon permasalahan Wajib Pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat

Dari indikator diatas dapat diambil kesimpulan dengan pelayanan prima dapat memberikan kemudahan dan mewujudkan kepuasan kepada Wajib Pajak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Kepatuhan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Menurut Norman D. Nowak dalam Mohammad Zain (2007:31), menyebutkan bahwa suatu iklim kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajkan tercermin dalam situasi dimana:

1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami ketentuan perundang-undangan perpajakan;
2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; dan
4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Safri Nurmantu seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa :

"Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Menurut Safri Nurmantu (2003) dalam Deddy Djefris (2010) terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

1) Kepatuhan formal
   Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
2) Kepatuhan material
   Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Berdasarkan definisi diatas kepatuhan merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan seorang Wajib Pajak. Terdapat dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan kewajiban Wajib Pajak secara formal seperti mendaftarkan NPWP. Kepatuhan material merupakan kewajiban Wajib Pajak secara material seperti membayar tunggakan pajak.

2.1.3.2 Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting, baik bagi negara maju maupun negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan,

penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang, administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan perbaikan diharapkan Wajib Pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Menurut Maria Karanta (2002) dalam Siti Kurnia Rahayu (2010) persepsi Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya menitikberatkan pada kesederhanaan prosedur pembayaran pajak, kebutuhan perpajakan Wajib Pajak, asas keadilan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:141).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.3.3 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Kriteria Wajib Pajak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007, adalah sebagai berikut:

a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;

b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

c) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir".

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kriteria Wajib Pajak patuh yankni Wajib Pajak yang mematuhi semua kewajiban perpajakannya baik secara formal maupun material.

2.1.3.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1) Kepatuha Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang
4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Berdasarkan indikator diatas dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak baik secara formal ataupun material.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Fallan yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) Memberikan kajian pentingnnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap

memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan pada suatu negara yang dianggap adil.

Dengan meningkatkan 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 perpajakn secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional (Siti Kurnia Rahayu:2010).

Penelitian yang dilakukan Banu Witono (2008) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik pengetahuan Wajib Pajak terhadap peratuan pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula pada Penelitian Richardson, (2006); Kirchler et al, (2008) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.

Teori pendukung yang menghubungkan menurut Supriyati dan Nurhidayati (2008) adalah sebagai berikut:

> "Bahwa pengetahuan 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 Direktorat Jenderal Pajak".

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 administrasi maupun pidana fiskal, maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:29).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Tanzilah Muarafah (2012) menyebutkan bahwa bahwa pengetahuan pajak berpengarh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Banu Witono (2008) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Semakin baik pengetahuan Wajib Pajak dan konsultan pajak terhadap peraturan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu:2010:140)

Prestasi aparat pajak semestinya ditetapkan juga oleh tingkat pelayanan terhadap Wajib Pajak (Darussalam:2010). Dengan memberikan pelayanan yang baik, dengan sendirinya akan mendorong tingkat kepatuhan (Darussalam:2010) Pada ujungnya akan meningkatnya penerimaan negara (Darussalam:2010). Meningkatkan kerja aparat pajak dalam memberikan pelayanan pajak, akan berimbas positif, sebab masyarakat dapat mempercayakan pajaknya kepada negara melalui Ditjen Pajak (Fuad Rahmany:2014).

Gunadi (2011) pengamat pajak dari Universitas Indonesia menjelaskan bahwa :

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

Menurut Liberti Pandiangan (2007:8) menyebutkan bahwa salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan John Hutagaol (2007) menyimpulkan bahwa 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.

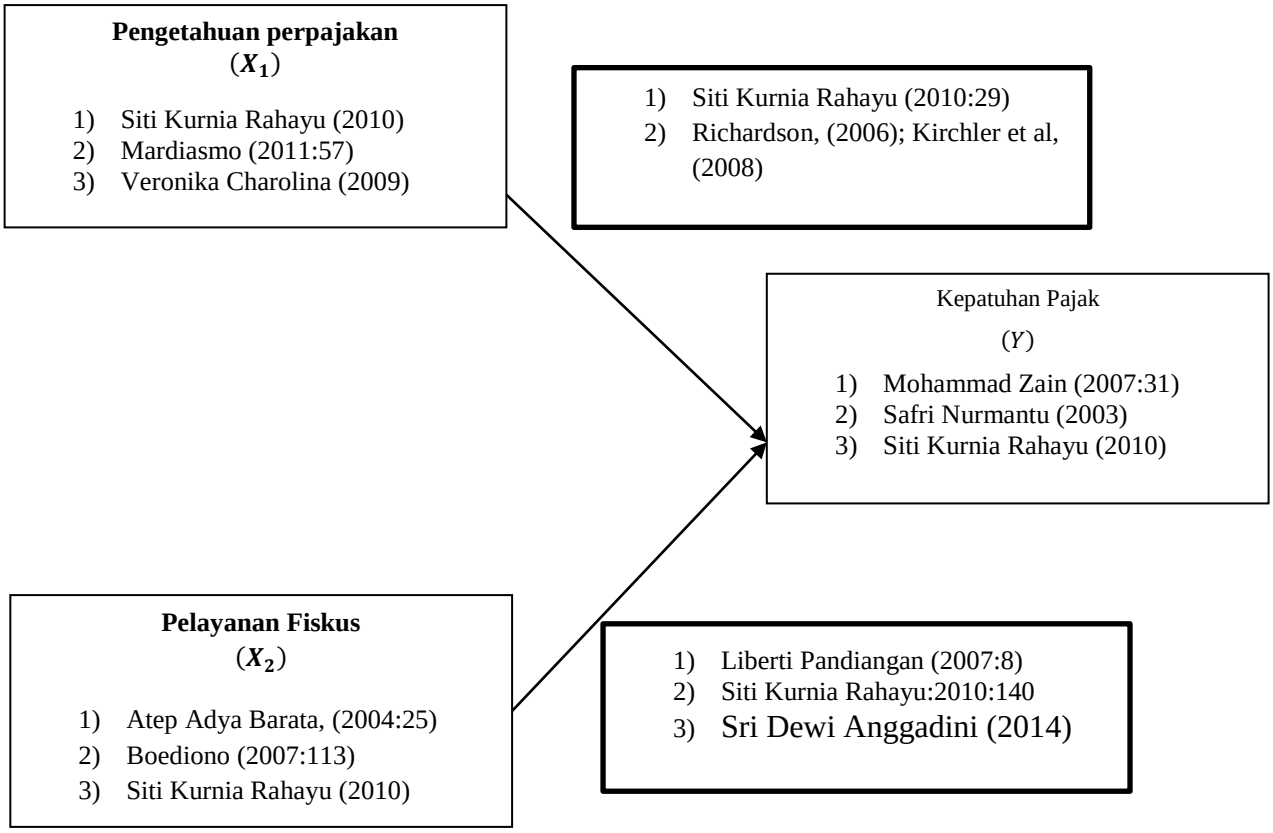
Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri Dewi Anggadini (2014) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sama halnya denga penelitian yang dilakukan Kirana Cipta Komala yang menyebutkan bahwa Kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui variabel Bukti

fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak

Adapun penelitian yang di lakukan Ni Luh Supadmi (2009) yang menyebutkan 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.

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulis sajikan paradigm penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2011) definisi dari hipotesis adalah sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 :Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H_2 :Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.