BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian, yang difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep penelitian.

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa definisi yang menjelaskan mengenai kualitas. Definisi kualitas menurut Lena Ellitan (2007:44) menyatakan bahwa :

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

Definisi kualitas yang ditulis Ever dalam Lena Elitan (2007:45) menyatakan bahwa :

> "Perusahaan yang berhasil adalah yang dapat memberikan kepuasaan pada pelanggan dan perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah perusahaan yang berkualitas."

Dari kedua definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan, kebutuhan dan memberikan kepuasaan pada pelanggan.

Definisi pelayanan menurut Boediono (2003:60) menyatakan bahwa:

"Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan."

Definisi pelayanan menurut Lena Ellitan (2007:45) menyatakan bahwa :

"Pelayanan adalah aktivitas-aktivitas yang tidak didefinisikan atau tidak berwujud yang merupakan objek terutama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan."

Sedangkan definisi pelayanan 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."

Dari ketiga definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak didefinisikan atau tidak berwujud yang merupakan objek terutama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:47) mengungkapkan sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan 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."

Sedangkan menurut Tjiptono (2007) :

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

Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

> "Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik."

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan :

> "Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan."

2.1.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang menjadi indikator (Lena Elitan, 2007:25) menyatakan bahwa :

1. Pelayanan umum yang sederhana
   Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.
2. Pelayanan umum yang terbuka
   Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakutnakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.
3. Pelayanan umum yang lancar
   Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.

4. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat
   Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalammelakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak memiliki uang.
5. 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.
6. 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.
7. Pelayanan umum yang terjangkau
   Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelanggan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

2.1.2 Administrasi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Administrasi Perpajakan

Terdapat beberapa definisi yang menjelaskan mengenai arti dari pajak. 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."

Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:22) merumuskan:

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

Dari kedua definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah berarti pungutan teratur dari rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tiada mendapat jasa timbale, yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Terdapat beberapa definisi mengenai arti administrasi perpajakan. Menurut Sophar Lumbantoruan (2005) mengatakan bahwa:

> "Administrasi perpajakan (Tax Administration) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan perpajakan. Administrasi pajak dalam arti sempit merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayaran pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun ditempat wajib pajak, sedangkan administrasi pajak dalam arti luas meliputi fungsi, sistem dan organisasi atau kelembagaan."

Sedangkan menurut Djoned Gunadi M (2005:16) mengatakan bahwa:

> "Administrasi Pajak adalah administrasi hukum atau legal administration, artinya administrasi yang harus dijalankan adalah bagaimana ketentuan hukum menghendaki khususnya ketentuan hukum formal perpajakan, disini administrasi pajak adalah merupakan instrumen dari ketentuan formal perpajakan yang ada. Hal yang demikian ini administrasi pajak memiliki posisi yang sangat penting, tidak hanya pada pelayanan, pengawasan, dan pembinaan namun juga menyangkut hak-hak wajib pajak yang yakin benar bahwa pelaksanaan kewajiban perpajakannya dilindungi dengan administrasi yang baik."

Menurut Chaizi Nusucha (2004:37), reformasi administrasi perpajakan adalah:

> "Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya."

Pandiangan (2008) mengemukakan bahwa:

"Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN."

Dari keempat definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi perpajakan adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan perpajakan yang harus dijalankan bagaimana ketentuan hukum menghendaki khususnya ketentuan hukum formal perpajakan.

Menurut Carlos A. Silvani (2006:72) yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:93) menyebutkan administrasi pajak dapat dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).
2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
3. Penyelundup pajak (*tax evaders*)
4. Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).

Penjelasan dari kutipan di atas adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

   Dengan Aministrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi Wajib Pajak tetapi belum terdaftar. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan menigkatkan jumlah penerimaan pajak.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

   Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

3. Penyelundup pajak (*tax evaders*)

   Penyelundup pajak (tax evaders) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4. Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).

   Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern menurut Liberti Pandiangan (2007:8) adalah sebagai berikut:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) yang tinggi;
2. Tercapainya tingkat kepercayaan *(trust)* terhadap adminisrtasi perpajakan yang tinggi dan;
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Tujuan Adminitrasi Perpajakan Modernisasi merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepercayan Wajib Pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Adapun tujuan dari modernisasi perpajakan berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No.SE-45/PJ/2007 adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan. Sedangkan menurut Sony Devano dan Siti Kurnia (2006:78) adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai aliran dana untuk mengisi kas Negara.
2. Menekankan terjadinya penyelundupan pajak (*tax evasion*) oleh Wajib Pajak.
3. Meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya.
4. Menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak.
5. Meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, baik kepada fiskus maupun kepada Wajib Pajak.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Administrasi Perpajakan

Dimensi dan indikator administrasi perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110) Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia
4. Pelaksanaan *Good Governance*

Penjelasan dari kutipan di atas adalah sebagai berikut :

1. Restrukturisasi organisasi

   Implementasi konsep Administrasi Perpajakan Modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi DJP perlu diubah,

baik level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

   Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal.

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

   Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh.

4. Pelaksanaan *Good Governance*

   Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal *(internal control)* yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja ataupun tidak.

2.1.3 Kepatuhan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Terdapat beberapa definisi yang menjelaskan mengenai kepatuhan pajak. Menurut 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."

Masih 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 Safri Nurmantu dan dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:110) mengatakan bahwa:

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

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 :
>
> 1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan 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 waktunnya."

Menurut Safri Nurmantu yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) :

"Ada 2 macam kepatuhan :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. 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 :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan."

Dari keempat definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada

pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diadit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c, dan d di atas.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya :

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Albari, 2009) Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1	Hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan, demikian pula dapat dibuktikan secara empiris terdapatnya penilaian beberapa butir dari dimensi-dimensi kualitas	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak.	Tidak meneliti administrasi perpajakan dan tempat penelitian berbeda.

		layanan dan kepuasan wajib pajak.		
2.	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan (Ni Luh Supadmi, 2009) Jurnal Akuntansi dan Bisnis	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 administrasi perpajakan dan tempat penelitian berbeda.
3.	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara) (Sinta Setiana, Tan Kwang En & Lidya Agustina, 2010) Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2	Sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.	Sama-sama meneliti tentang administrasi perpajakan dan kepatuhan pajak.	Tidak meneliti kualitas pelayanan dan Tempat penelitian berbeda.
4.	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak	Berdasarkan hasil analisis, diketemukan bahwa besarnya kontribusi atau pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib	Sama-sama meneliti tentang administrasi perpajakan dan kepatuhan pajak.	Tidak meneliti kualitas pelayanan dan Tempat penelitian berbeda.

	Pratama Bandung Cibeunying) (Rapina, Jerry & Yenni Carolina, 2011) Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2	pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.		
5.	Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria (James O. Alabede, Zaimah Bt. Zainol Affrin & Kamil Md Idris, 2011) European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences ISSN 1450-2275	The influence of perceived tax service quality as well as moderating effect of financial condition and risk preference on taxpayer's compliance behaviour in Nigeria.	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak.	Tidak meneliti administrasi perpajakan dan tempat penelitian berbeda.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak, di samping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:141).

Hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan (Albari, 2009). Masih menurut Albari (2009) demikian pula dapat dibuktikan secara empiris terdapatnya penilaian beberapa butir dari dimensi-dimensi kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak (Ni Luh Supadmi, 2009). Masih menurut Ni Luh Supadmi (2009) pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Wajib Pajak memiliki tanggapan yang cukup baik terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern (Sinta Setiana, Tan Kwang En & Lidya Agustina, 2010). Masih menurut Sinta Setiana, Tan Kwang En & Lidya Agustina (2010) sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

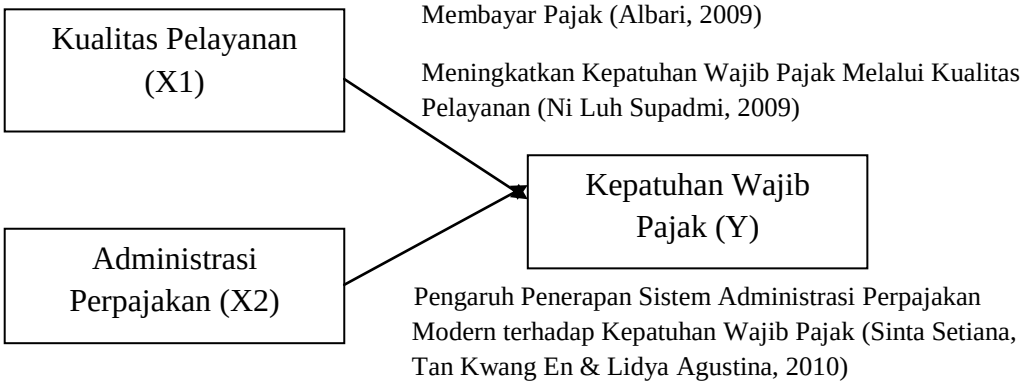
Berdasarkan hasil analisis, diketemukan bahwa besarnya kontribusi atau pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang terdiri dari sub variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak (Rapina, Jerry & Yenni Carolina, 2011).

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

Dengan kata lain kualitas dari pelayanan pajak (X_1) yang diberikan KPP dan administrasi perpajakan (X_2) terhadap wajib pajak akan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak (Y) bagi para wajib pajak untuk membayar pajak dan mematuhi perundang-undangan pajak yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan administrasi perpajakan yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dapat dilihat pada gambar 2.1.

Dari uraian diatas maka dapat dibuat paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.2.1 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) :

"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. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi."

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa :

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

2.2.2 Keterkaitan Antara Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Forest dan Sheffrin (2002:75-88) dan dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010: 140):

"Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Sistem perpajakan yang simplifying sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan wajib pajak."

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:95):

"Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah upaya peningkatan kepatuhan *taxpayers* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan

> pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus sama dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal."

2.3 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Umi Narimawati (2008:20) adalah sebagai berikut:

> "(1) Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran; (2) Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan); (3) Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan)."

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat diambil hipotesis yaitu **:**

"Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak baik secara parsial maupun simultan"