# 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 Pelayanan

#### 2.1.1.1 Pengertian Kualitas

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."

Selanjutnya Menurut Davis, (Yamit, 2005, p 8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya,yaitu:

> "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Dari 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.

### 2.1.1.2 Pengertian Pelayanan

Definisi pelayanan menurut Ratminto dan Atik(2005:2) Menyatakan bahwa:

> " Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan."

Sedangkan Menurut (Moenir, 2006:16-17) menyatakan bahwa:

"Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung."

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan 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.

### 2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelyanan

Menurut Fandy Tjiptono,( 2005:121 ) mendefinisikan:

> "Kualiltas Pelayanan merupakan suatu alat ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sehingga mampu/sesuai dengan harapan pelanggan (Wajib Pajak)".

Sedangkan 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".

Dari definisi diatas dapat penulis simpulkan kualitas Pelayaanan adalah Ukuran/Mutu seseorang dalam Memenuhi Kebutuhan Jasa yang mana mampu Menyesuaikan harapan Pelanggan/Wajib pajak.

### 2.1.1.4 Karakteristik yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, (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 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

#### 2.1.2.1 Pengertian Sistem

Menurut Jugiyanto (2005 :1 ) menyatakan Sistem adalah:

> "Kumpulan dari elemen – elemen yang berintegrasi untuk mencapai tujuan tertentu."

Sedangkan menurut Zulkifli Amsyah ( 2005:27) sistem merupakan:

> "Elemen-elemen yang berhubunngan membentuk satu kesatuan atau organisasi."

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwea sistem adalah suatu komponen elemen-elemen yang saling berkaitan,berhubungan antara satu sama lain.

#### 2.1.2.2 Pengertian administrasi perpajakan modern

Menurut Djazoeli Sadhani (2005:60) adalah sebagai berikut:

> "Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)."

Selanjutnya (Liberti Pandiangan, 2007:7) konsep administrasi perpajakn modern adalah:

> " restruksi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan manajem en SDM. Konsep ini disesuiakan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada di Indonesia."

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Perpajakan modern adalah Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara

individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat dengan menggunakan kecanggihan teknologi. 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.

### 2.1.2.3 Pengertian sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Suparman (2007:1) menyatakan bahwa Sistem administrasi Perpajakan Modern adalah:

> " penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat".

Selanjutnya Marcus taufan Sopian (2005:53) tentang pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah sebagai berikut:

> "Penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya,baik secara individu, kelompok, maupun kelembanggan agar lebih efisien,ekonomis,dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi pioritas reformasi perpajakn yang digulirkan oleh Direktorat Jendral Pajak sejak tahun 2001".

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar sistem administrasi tersebut lebih efisien, ekonomis dan cepat.

### 2.1.2.4 Karakteristik Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110) 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.

program reformasi adminsitrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Menurut Pandiangan (2008:52)Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut:

1. Struktur organisasi
2. *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi
3. Manajemen sumber daya manusia
4. Pelaksanaan *good governance*

1. Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

2. *Business Process* Dan Teknologi Informasi Dan Komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbeli-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. Diharapkan dengan *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless,* sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. *Business process* dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN. Di samping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system,* karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi

informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas. Diharapkan ke depannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja.

4. Pelaksanaan *Good Governance*

Elemen terakhir adalah pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. 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 maupun tidak.

### 2.1.3 Kepuasaan Wajib Pajak

#### 2.1.3.1 Pengertian Kepuasaan Wajib Pajak.

Menurut **Fandy Tjiptono** yang mengutip pendapat Day (2008:24) (dalam Tse dan Wilton), menjelaskan bahwa:

> "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya".

Menurut Oliver dalam Supranto (2006:233) Kepuasaan adalah:

> "Perasaan senang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapanya,jadi kepuasaan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan memenuhi harapan pelanggan puas.jika kinerja melebihi harapan ,pelanggan sangat puas dan senang".

Dari definisi diata Penulis menyimpilkan Kepuasan adalah Mutu yang membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan Wajib pajak dengan harapanya.

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."

Selain itu menurut Waluyo dan Wirawan B Ilyas (2003 :25 ) menyatakan bahwa:

> "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu**"**.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasaan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keninginan, dan harapan wajib pajak dapat terpenuhi melalui jasa yang diterimanya.

### 2.1.3.2. Faktor yang mengevaluasi kepuasan Wajib Pajak

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu konsumen pada umumny mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor atau atribut yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2008:26), menjelaskan bahwa untuk mengevaluasian kepuasan terhadap jasa meliputi.

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff.
5. Perhatian (*Empati)*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi Kepuasan disimpulkan bahwa terdapat 5 dimensi SERVQUAL sebagai berikut (Lupiyoadi 2006:65):

1. Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
2. Daya Tanggap, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat bagi pelanggannya.
3. Jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, kesediaan untuk peduli, memberi perhatian yang diterapkan perusahaan dalam menghadapi pelanggannya.
5. Berwujud, penampilan fasilitas fisik, peralatan petugas dan materi komunikasi.

Berdasarkan uraian diatas, evaluasi kepuasan terhadap jasa meliputi bukti langsung seperti fasilitas fisik dan pegawai, keandalan seperti memberikan

pelayanan, daya tanggap terhadap keinginan karyawan dalam melayani, jaminan berupa pengetahuan serta kesopanan yang dimiliki staff dan empati berupa kemudahan dalam melakukan hubungan atau komunikasi.

### 2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya dalam mengamati pengaruh kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan modern implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Hasil Penelitian Sebelumnya**

| No | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan DiKPP Yogyakarta Satu<br><br>ISSN : 1410 – 9018<br>**M. Andi Setijo Nugroho**<br>*Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu*<br>**Sumadi** | *Penelitian ini menunjukan rata-rata responden merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu. Dari hasil analisis regresi nampak variabel reliability, variabel responsibility dan variable assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel* | (Variabel $X_1$) kualitas pelayanan<br><br>(Variabel $X_{2)}$ Kepuasan Wajib Pajak | Tempat penelitaian |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | *Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia* | *emphaty dan variabel tangibility tidak berpengaruh signifikan. Variabel responsibility dengan mempunyai pengaruh paling dominan.* | | |
| 2. | Meningkatkan Kepuasn Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan & sistem administrasi Perpajakan Modern (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. | (Variabel $X_1$) kualitas pelayanan | Variable kepatuhan Pajak |
| 3. | Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan 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. | (variable $X_2$) system Administrasi Perpajakan Modern | Variable Kepatuhan Wajib Pajak |
| 4. | Pengaruh Penerapan | Berdasarkan hasil analisis, | (Variabel X2) Sistem | Variable Kepatuhan |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Sistem Administrasi Perpajakan dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying) (Rapina, Jerry & Yenni Carolina, 2011) Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 | diketemukan bahwa besarnya kontribusi atau pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying. | Administrasi Perpajakan Modern | Wajib Pajak |
| 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. | Variable administrasi | Variable Behaviour |
| 6. | ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN | *Penelitian ini menganalisa hubungan antara kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan dengan mediasi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan* | (Variabel $X_{1)}$ Kualitas Pelayanan<br><br>(Variabel Y) Kepuasan Pelanggan (Wajib Pajak) | Variabel Kepuasan Karyawan |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | MEDIASI KUALITAS PELAYANAN STUDI PADA MAGISTER MANAJEMEN ISSN : 1410 – 9018<br>**Diah Fitriani**<br>*Fakultas Ekonomi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*<br>**Sunardji Daromi**<br>*Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia* | *antara kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan dan variabel-variabel apa yang mendorong terciptanya kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Pengujian hipotesis penelitian dilaksanakan dengan menggunakan uji kolerasi dan uji selisih nilai mutlak. Hasil penelitian ini dapat membuktikan adanya hubungan antara kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang berfungsi sebagai moderating variable. Secara keseluruhan dosen dan karyawan menyatakan puas, terutama pada dimensi pimpinan. Sedang faktor dominan dari kualiatas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi responsiveness. Dalam hal ini, secara keseluruhan mahasiswa menyatakan puas dan* | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | *menilai kualitas pelayanan MM UII berada pada kategori baik.* | | |
| 7 | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI SAMSAT BALIKPAPAN<br>1. Jarot Prianggono Dosen FKSB dan Fakultas Teknik Unisma, Konsultan bidang Ilmu dan Teknologi Kepolisian<br>2. Dax E.S. Manupputy Alumni Akademi Kepolisian 2003 | *The study is to examine the influence of service quality to satisfaction of taxpayers in the issuance of registration plates of vehicle (STNK) in SAMSAT Balikpapan. The purposes of this study are: (1) to know the effect of service quality provided to the satisfaction of taxpayer, (2) to know how big influence the quality of services provided to the satisfaction of taxpayer, and (3) to determine the factors that influence quality of services provided. This study uses a quantitative approach with survey methods, with a total of 318 respondents taxpayer. The result shows there is significant influence between each variable quality of service and simultaneously (shared) to the satisfaction of taxpayers. The contribution of variable reliability to the satisfaction of taxpayers amounted to 16.6%, for the variable responsiveness has* | (Variabel $X_1$) Kualitas Pelayanan<br><br>(Varibel Y) Kepuasan Wajib Pajak | Variabel Temapt Penelitaian |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | *the effect of 16.8%, for the variable assurance amounted to 20.7%, for the variable of empathy is at 33.7%, and for variable tangibles has the effect of 46.1%. Impact of service quality simultaneously (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) to satisfaction of taxpayers amounted to 51.4%. While for the other 48.6% influenced by other variables. Other factors that influence service quality to satisfaction of taxpayers are external factors such as community demands, and internal factors namely the Polri Bureaucratic Reform factor and Balikpapan SAMSAT service system changes such as changes in service procedures and application of ISO 9001:2008 Quality Management System* | | |
| 8 | Jurnal Hasono(2006), *Pengaruh Moderenisasi sistem administrasi perpajakan* | *Moderenisasi sistem administrasi perpajakan cukup kuat dalam Mempengaruhi Kepuasan Wajib pajak* | Variabel $X_2$ Sistem administrasi perpajakn Variabel Y Kepuasan wajib pajaka | Variebel Kinerja |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | *Terhadap Kepuasaan Wajib pajak* Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman | | | |

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan /wajib pajak ( Wyckof dalam Nasution, 2004:47). Dengan adanya *service quality* yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu perasaan yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Perasaan senang yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut Jarot dan Dax (2011).

Adapun Penyelenggaraan pelayanan merupakan salah satu fungsi penting pemerintah,Pelayanan adalah salah satu pendukung pertumbuhan Ekonomi Negara yang mana organisasi Pelayanan harus tersusun sesuai dengan fungsi dan keguanan yang dibutuhkan Wajib Pajak dalam Membayar Kewajibannya.

DJP telah banyak mengeluarkan kebijakan baru yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan,seiring adanya paradigma baru dalam setiap aparatur pemerintahan termasuk DJP harus bertanggung jawab atas segala sikap,perilaku,dan kebijakan terhadap Wajib Pajak,selain itu dilakukan juga moderenisasi sistem administrasi perpajakan berupa perubahan perubahan pelayanan satu atap dengan adanya perubahan paradigma baru ini serta moderenisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan kualitas pelayanan khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapatditingkatkan sehingga Wajib Pajak mersa nyaman.

Guna meningkatkan Kualitas Sistem administrasi Perpajakan Modern maka salah satu bentuknya dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan yang modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan Kepada Wajib Pajak,Siti Kurnia Rahayu (2010:110) Penerapan itu mencakup aspek – aspek sebaga berikut:

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

Setelah diadakannya perubahan paradigma tesebut anggota DJP berharap agar Wajib Pajak Merasa mempunyai Kepuasan tersediri dengan perubahan-perubahan

aspek yang diterapakan sehingga tidak ada lagi wajib pajak yang telat dalam penyapaian SPT.

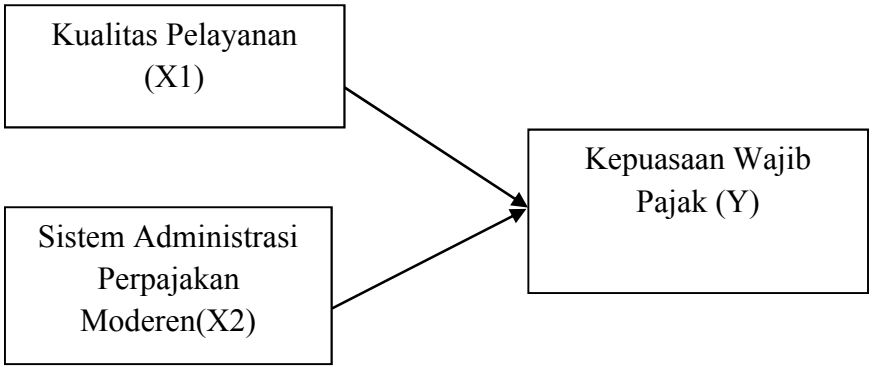
Agar kepuasan masyarakat selalu tetap terjaga, maka kualitas pelayanan harus tetap terpelihara dengan baik. Menurut Lupiyoadi (2008:192), faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Oleh karena itu, kualitas jasa pelayanan harus selalu diukur secara terus menerus.

Dengan terpenuhinya kepentingan dan kepuasan WP menjadi sangat penting. Secara teoritik, pemenuhan keadilan yang diberikan secara optimal oleh DJP atau kantor pajak kepada WP, akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan WP dalam proses pembayaran pajak. Pada akhirnya tingkat kepuasan akan menimbulkan kepatuhan mereka, terutama berkaitan dengan pembayaran pajak pada periode berikutnya (Albari, 2008).

Selain itu untuk terciptanya kepuasan wajib pajak diperlukan adanya sistem administrasi perpajakan modern, dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi *Large Taxpayer Office* (LTO). Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak, hal ini juga di dukung oleh sebuah *survey* Amerika bahwa karena kemudahan *e-filling* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya (Anonymous, 2000).

Berdasarkan uraian tersebut, maka hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakanmoderen implikasinya terhadap kepuasaan wajib 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 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasaan Wajib Pajak

Sumadi (2005:6) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu memberi kan kontribusi dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Agar kepuasan masyarakat selalu tetap terjaga, maka kualitas pelayanan harus tetap terpelihara dengan baik. Menurut Lupiyoadi (2008:192), faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan . Oleh karena itu, kualitas jasa pelayanan harus selalu diukur secara terus menerus.

Kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan ( Wyckof dalam

Nasution, 2004:47). Dengan adanya *service quality* yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi baik masyarakat yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas dari masyarakat karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat tersebut Jarot dan Dax (2011).

### 2.2.2 Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Pangadian ( 2007:12) ”dalam buku Reformasi administrasi perpajakan” menyatakan bahwa Modernisasi Administrsi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak,dengan sistem administrasi perpajakan yang modern maka Wajib Pajak akan merasakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Arief (2011:45) yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan Wajib Pajak, Reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan Wajib Pajak dengan arah positif, artinya modernisasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

## 2.3 Hipotesis

Pengertian Hipotesis Menurut Sugiyono (2009:93) adalah sebagai berikut :

> “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Sedangkan menurut Umi Narimawati (2007:73) menyatakan bahwa hipotesis adalah:

> "Pendugaan sementara mengenai hubungan antara variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dan dugaaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian yang dinyatakan".

Berdasarkan konsep hipotesis diatas, maka penulis mengambil dugaan sementara (hipotesis) sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang di lakukan oleh Pegawai KPP Madya Bandung telah memenuhi standar Pelayanan yang memadai untuk wajib Pajak.
2. Sistem Administrasi perpajakan Modern yang diterapakan oleh KPP Madya Bandung telah berjalan dengan efektif dan efisien.
3. Dengan adanya standar Kualitas Pelayanan dan Sistem administrasi Perpajakn Modern yang diterapkan pada KPP Madya Bandung dapat memberikan Kepuasan Kepada Wajib Pajak.