BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN 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 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian kualitas pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah sebagai berikut:

> "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."

Definisi kualitas pelayanan yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) adalah 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."

Menurut Karante seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menjelaskan bahwa :

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

Sedangkan 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 kesimpulan 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)

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi dari kualitas pelayanan yang dipersepsikan, yaitu:

1. *"Reliability* mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kinerja dan kehandalan.
2. *Responsiveness* berfokus pada sikap kesediaan dan kesiapan dari karyawan untuk menyediakan pelayanan.
3. *Competence* berarti memiliki pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.
4. *Access* meliputi kemudahan untuk dicapai atau dihubungi.
5. *Courtesy* melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari tiap karyawan.
6. *Communication* berarti menjaga pelanggan tetap mendapatkan informasi dalam bahasa yang pelanggan mengerti, dan mendengarkan pelanggan.
7. *Credibility* melibatkan sikap dapat dipercaya, jujur, mendapatkan perhatian pelanggan dengan sikap yang terbaik.

8. *Security* merupakan bebas dari bahaya, risiko maupun keraguan.
9. *Understanding / Knowing the customer* berarti berusaha untuk mengerti kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles* meliputi bukti fisik dari pelayanan.“

Pada perkembangan berikutnya yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:48), menyatakan bahwa 10 dimensi tersebut dapat disarikan menjadi 5 dimensi pokok, ialah sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan)
   Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
   Daya tangkap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.
3. *Assurance* (jaminan)
   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Empathy* (empati)
   Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.
5. *Tangible* (penampilan fisik)
   Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.

2.1.2 Pengetahuan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica Carolina, dkk (2009:7) menyatakan bahwa :

> “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."

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:29) menyatakan bahwa :

> "Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya. Dan 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 baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya."

Beberapa pengertian atau definisi tentang pajak yang diberikan para ahli di bidang keuangan Negara, ekonomi, maupun hukum mancanegara untuk menjadi bahan perbandingan antara lain sebagai berikut :

a. *Edwin Robert Anderson Seligman*, dalam *Essay on Taxation (New York, 1925)*, yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:21) menyatakan bahwa :

> *"Tax is a compulsory contribution from the person, to the government to defray the expenses the expenses incurred in the common interest off all without reference to special benefits conferred."*

Banyak yang berkeberatan atas *"without reference"* karena bagaimanapun juga uang-uang pajak tersebut digunakan untuk produksi barang dan jasa, jadi "*benefit*" diberikan kepada masyarakat, hanya tidak mudah ditunjukan apalagi secara perorangan.

b. Menurut Andriani (2003) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22) merumuskan :

> "Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

c. Rochmat Soemitro (1991) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:22) dalam dasar-dasar hukum pajak dan pajak pendapatan merumuskan :

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

2.1.2.2 Faktor-Faktor Pengetahuan Wajib Pajak

Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak menurut Taslim : 2007 , tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

1. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT
2. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT
3. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi

Dari poin-poin diatas bahwa faktor-faktor tersebut akan menjadi indikator dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT

Pemahaman prosedur atau cara pengsisian SPT (meliputi proses penghitungan dan perlakuan pajak terhadap penghasilan wajib pajak, tarif PPh, final/tidak final, jumlah PKP (penghasilan tidak kena pajak) dan mengalikan PKP dengan tarif wajib

pajak (untuk memperoleh jumlah pajak terutang, menghitung pajak kurang/lebih bayar dengan menghitung selisih pajak terutang dengan kredit pajak).

A. Proses Penghitungan dan Perlakuan Pajak

Untuk penghitungan pajak penghasilan Badan dimulai dengan penghitungan penghasilan bersih dengan menggunakan pembukuan. Yang menjadi dasar pengenaan pajak PPh Badan adalah sebesar laba bersih kena pajak tanpa pengurangan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Dimana menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:202) kegiatan pembukuan sesuai dengan pasal 28 UU KUP, yaitu:

> "1) pembukuan mencerminkan kegiatan usaha yang sebenarnya;
> 2) wajib pembukuan adalah badan;
> 3) perkiraan minimal *asset*, *liabilities*, *equity*, *expense* serta *sales* dan *purchase* sebagai dasar penghitungan PPh terutang;
> 4) pembukuan dilakukansecara taat asas;
> 5) menggunakan stel kas atau akrual;
> 6) pembukuan disimpan selama 10 tahun ditempat wajib pajak badan."

Selanjutnya dilakukan rekonsiliasi fiskal yang mana menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:210):

> "Rekonsiliasi fiskal yaitu suatu mekanisme penyesuaian pelaporan penghasilan wajib pajak badan komersial menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akhirnya dihasilkan laba/rugi fiskal. Yang dilakukan pada pos pendapatan maupun pos biaya dalam hal:
> a) wajib pajak memiliki penghasilan yang dikenakan PPh Final pasal 4 ayat 2;
> b) wajib pajak memiliki penghasilan yang bukan merupakan objek pajak pasal 4 ayat 3;
> c) wajib pajak mengeluarkan biaya-biaya yang tidak boleh menjadi pengurang;
> d) wajib pajak mengeluarkan biaya yang boleh menjadi pengurang tetapi metode pengakuan biaya tersebut diatur oleh ketentuan fiskal;
> e) wajib pajak mengeluarkan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pendapatan yang dikenakan PPh final, pendapatan bukan objek pajak; serta pendapatan PPh non final."

Selanjutnya dilakukan penggolongan biaya fiskal yang mana menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:212):

> "Pada prinsipnya penggolongan biaya fiskal dibedakan menjadi 2 yaitu biaya yang tidak dapat dijadikan pengurang; serta biaya yang merupakan pengurang penghasilan yaitu:
> a) beban atau biaya yang memiliki masa manfaat tidak lebih dari 1 tahun seperti biaya gaji, biaya perlengkapan kantor, biaya administrasi, dll;
> b) beban atau biaya yang memiliki masa manfaat lebih dari satu tahun seperti penyusutan, beban bayar dimuka dll."

Selanjutnya untuk penghitungan PPh terutang wajib pajak badan, menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:217) :

> "Penghasilan kena pajak bagi wajib pajak dalam satu tahun pajak dihitung dengan cara mengurangkan penghasilan dengan biaya yang berkaitan dengan mendapatkan, menagih, dan memelihara penghasilan yang merupakan objek pajak. Pengurangan tersebut akan menghasilkan penghasilan neto yang merupakan penghasilan kena pajak dikalikan tarif pajak. Penghitungannnya dapat terlihat dalam gambar 2.1 :

Penghasilan usaha	xxx			
-/- HPP	xxx			
Laba/rugi bruto	xxx			
-/- Biaya-biaya usaha		xxx		
Laba/rugi usaha			xxx	
+/+ Pendapatan	xxx			
-/- Beban diluar usaha	xxx			
+/+ Penghasilan di LN	xxx			
Pengahsilan Bruto		xxx		
-/- Kompensasi kerugian			xxx	
Penghasilan Neto (PKP)			xxx	
PPh terutang (tariff x PKP)				xxx

Gambar 2.1
Perhitungan PPh Terutang

Sehingga untuk penghitungan PPh terutang didapat dari hasil penghasilan neto (PKP) dikalikan dengan tarif.

B. Tarif Pajak

Tarif Pajak PPh Pasal 25/29 untuk Wajib Pajak Badan Untuk Tahun Pajak 2011 adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pasal 17 Undang-undang No.36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan : Wajib Pajak badan dalam negeri dan bentuk usaha tetap adalah sebesar 25 % (dua puluh delapan persen) dikalikan Penghasilan Kena Pajak.
2. Berdasarkan pasal 31 E Undang-undang No.36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan : Wajib Pajak badan dalam negeri dengan peredaran bruto sampai dengan Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah) mendapat fasilitas berupa pengurangan tarif sebesar 50% (lima puluh persen) dari tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) huruf b dan ayat (2a) yang dikenakan atas Penghasilan Kena Pajak dari bagian peredaran bruto sampai dengan Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah).
3. Untuk keperluan penerapan tarif pajak jumlah Penghasilan Kena Pajak dibulatkan ke bawah dalam ribuan rupiah penuh. Penerapan Tarif PPh Badan Tahun 2011 dalam perhitungan PPh Terutang :
   a. Untuk Peredaran Usaha Bruto Sampai dengan Rp.4.800.000.000,- tariff PPh Badan dikenakan sebesar 25 % x 50 % x Penghasilan Kena Pajak. Contoh Perhitungan PPh Badan Tahun 2011 Untuk Peredaran Usaha Bruto sampai dengan Rp.4.800.000.000,-
   b. Untuk Peredaran Usaha diatas Rp.4.800.000.000,- Sampai dengan Rp.50.000.000.000,- tarif PPh Badan dikenakan sebesar :

1) Bagian Peredaran Usaha Bruto sampai dengan Rp.4.800.000.000,- : 25 % x 50 % x Penghasilan Kena Pajak (bagian Peredaran Usaha Bruto Rp.4.800.000.000,-)
2) Bagian Peredaran Usaha Bruto diatas Rp.4.800.000.000,- Sampai dengan Rp.50.000.000.000,-. 25 % x Penghasilan Kena Pajak (bagian Peredaran Usaha Bruto diatas Rp.4.800.000.000,- Sampai dengan Rp.50.000.000.000,-)

c. Untuk Peredaran Usaha Bruto diatas Rp.50.000.000.000,- tarif PPh Badan dikenakan sebesar :25 % x Penghasilan Kena Pajak.

C. PPh Final

Pengertian PPh Final adalah pengenaan PPh dengan tarif tunggal yang dikenakan atas penghasilan bruto dari kegiatan usaha tertentu dan bersifat final.

2) Pemahaman Batas Waktu Pelaporan SPT

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:173) SPT dikembalikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, wajib pajak akan diberi tanda terima SPT. Jika disampaikan melalui kantor pos harus tercatat, resi pos merupakan tanda bukti tanda terima dan tanggal pengiriman dianggap sebagai tanda bukti dan tanggal penerimaan, atau tempat lain yang ditunjuk Dirjen Pajak sesuai pasal 5 UU KUP.

3) Pemahaman Sanksi Perpajakan dan Administrasi

Landasan hukum mengenai sanksi perpajakan diatur dalam masing-masing pasal Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan. Sanksi perpajakan dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang

ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan. Adapun konsep dari sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2009:57) menyatakan bahwa:

> "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan."

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sedangkan Sanksi Administrasi menurut Mardiasmo (2009:57) yaitu:

"Sanksi administrasi merupakan pembayaran kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan."

Dapat disimpulkan bahwa pada intinya yang dimaksud dengan sanksi administrasi merupakan pembayaran atas kerugian kepada Negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (moh. Zain:2004) seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010 : 138) menjelaskan bahwa :

> "Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :
> 1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan
> 2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas

3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya."

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) menyatakan bahwa :

> "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."

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

Kepatuhan sebagai pondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci menurut Ismawan (2001:83) menjelaskan bahwa :

"a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil."

Safri Nurmantu, Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:110), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana 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)

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.

Sebagai wajib pajak yang patuh ada beberapa hal yang wajib dilakukan oleh wajib pajak yaitu:

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:
    a. 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.

b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

c. 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.

Sedangkan hak-hak yang dapat diterima Wajib Pajak yaitu:

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.

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

1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
2) Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT);
3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4) Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

Keputusan menteri keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.

b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
d. 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 yang terutang paling banyak 5%.
e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat.

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.

2.1.3.2 Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak

Identifikasi ini akan menjadi indikator dalam variabel kepatuhan wajib pajak. Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.1.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) adalah:

> "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:
>
> a. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
> b. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
> c. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi."

Teori pendukung pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha (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)".

2.1.4.2 Hubungan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Fallan dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:141) menyatakan bahwa:

> "Pentingnya aspek 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. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya 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 perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional."

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:29) kesadaran dan pemahaman warga negara mengenai perpajakan menyatakan bahwa :

"Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan Negara, serta tingkat pengetahuan perpajakan yang memadai, maka secara umum akan makinmudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Dan 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."

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul dan Sumber Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	M. Andi Setijo Nugroho & Sumadi	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak : Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu Jurnal ISSN: 1410-9018 / Kajian Bisnis Dan Manajemen, 2005 / Hal. 59-72	Populasi adalah bersifat relatif homogeny, maka sampling dilakukan dengan menggunakan metode random sampling sejumlah 100 responden. Pengunpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner yang dibagikan kepada para responden.	Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

2.	Supriyati didalam Husen Abdul Ghoni	Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah	Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner ke responden. Teknik pengumpulan data sampling jenuh (*full sampling) (scribd.* Populasi dan sampel)	Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.
3.	Banu Witono	Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Jurnal Akuntansi Keuangan Volume 7 / Nomor 2 / September 2008 / hlm.196-208	Penelitian untuk menguji hipotesis *(hypothesis testing)* bertipe *causal* dengan melakukan survey lapangan yaitu menggunakan kuesioner. Sistem pengambilan sampel *purposive sampling*.	Kepatuhan sebagai pelaporan semua pendapatan dan pembayaran pajak secara keseluruhan yang sesuai dengan aplikasi hukum, peraturan dan keputusan hakim.
4.	Made Adi Mertha Prabawa	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Kelayanan Pajak Pratama Bandung Utara Jurnal ISSN No. 1978-3787 / Media	Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagai bentuk informasi yang berkaitan dengan organisasi KPP. Data kuantitatif yang digunakan adalah jawaban kuesioner yang diisi oleh	Kualitas layanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara dan hasil uji t telah membuktikan bahwa kualitas layanan KPP

		Bina Ilmiah / Volume 6, No. 2 Maret 2012	responden. Populasi semua wajib pajak orang pribadi. Sampel seluruhnya didapat berdasarkan perhitungan sampel dengan rumus *Slovin*.	Badung Utara secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
5.	James O.Alabede , Zaimah Bt.Zainol Affrin and Kamil Md Idris	*Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role?* *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences / 2011 / ISSN 1450-2275 Issue 35*	*Perceived tax service quality as a latent variable in this study is defined as tax payer's global judgment or attitude relating. Personal financial condition is a moderating variable and it is defined the extent to which the taxpayer is satisfy with his financial condition and that of his/her household. It was measured categorically using options of "dissatisfy" and "satisfy".*	*The outcome of the study indicates that perceived tax service quality is positively, significantly related with tax compliance behaviour. The study also reveals that taxpayer' financial condition and risk preference jointly moderate the relationship between perceived tax service quality and compliance behaviour.*

6.	Banu Witono	Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Jurnal Akuntansi dan Keuangan / September 2008 / Volume 7, Nomor 2, hlm.196-208	Penelitian untuk menguji hipotesis *(hypothesis testing)* bertipe *causal*. Dengan pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner, dengan sisitem pengambilannya sampel *purposive sampling*.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak.
7.	Supriyati & Nur Hidayati	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Akuntansi dan Teknologi Informasi / Mei 2008 / Vol. 7 No.1, hal 41-50	Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Peneliti menggunakan *convenience sampling*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya variabel pengetahuan pajak yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2. Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak banyak langkah yang dilakukan oleh DJP yaitu salah satunya melakukan sistem modernisasi perpajakan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan

dalam perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. DJP memiliki suatu langkah untuk meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap tingkah laku wajib pajak dengan cara membentuk *account representative*.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Rangkaian kualitas pelayanan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan umum yang sederhana

   Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyratana mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

   Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan

mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan output.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat.

Yang dimaksud tepat disini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Missal, kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.

e. 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.

f. 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.

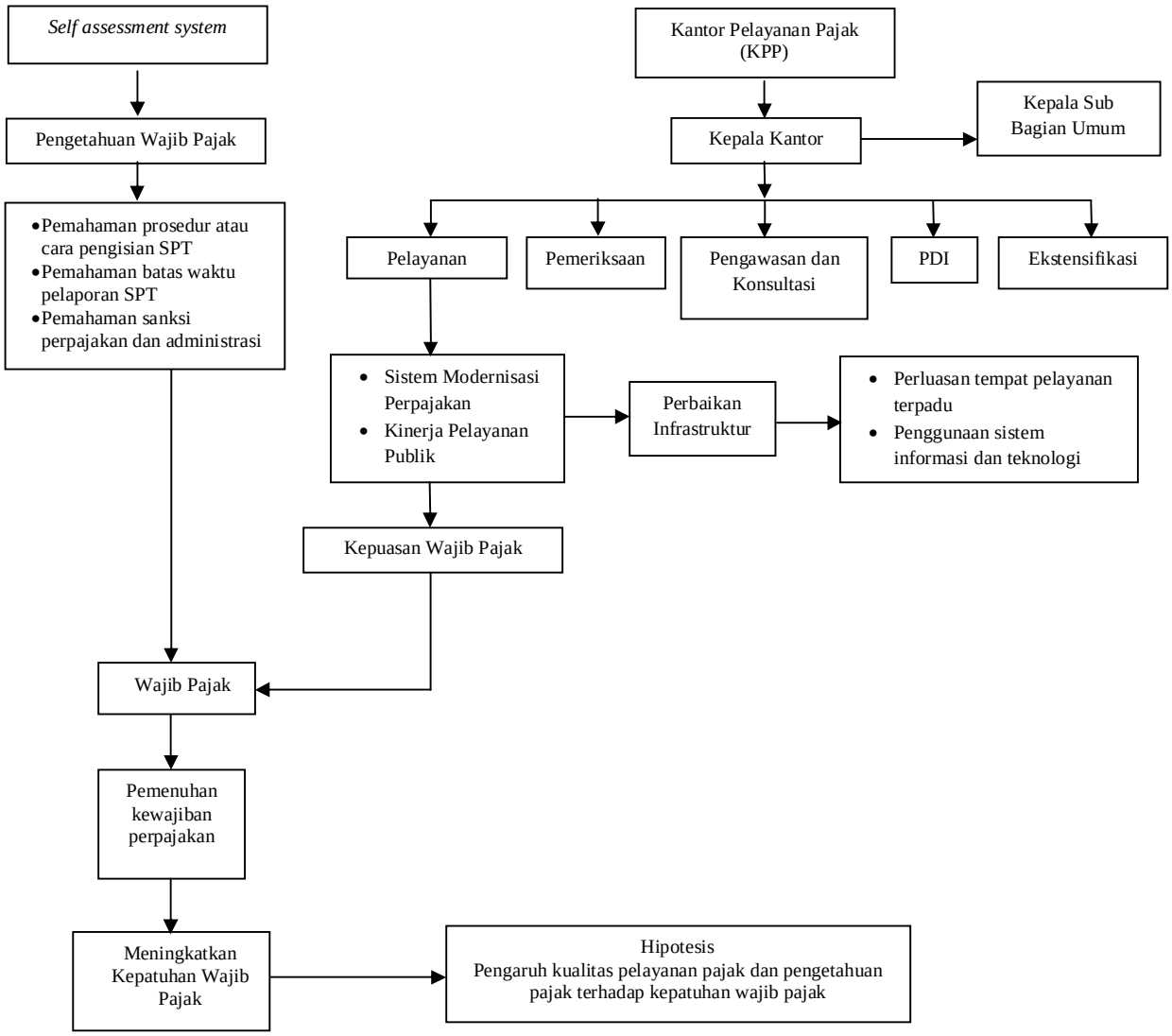
g. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan DJP sendiri harus mengetahui seberapa besar tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepatuhan.

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. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya 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 pajak secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

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



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y. Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir. Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. 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."

Sedangkan menurut Umi Narimawati (2011:26) :

"Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna."

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh antara Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Hipotesis 3: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.