BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kepuasaan Wajib Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Pada masa ini masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis dan juga semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai warga negara, masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Menurut Liberti Pandiangan (2008) kepuasan adalah :

"Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan hasil kinerja atau hasil yang dirasakan."

Masih menurut Liberti Pandiangan (2008) kepuasan pelanggan adalah:

"Respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan."

Sedangkan Menurut Kotler (2000:10) kepuasaan pelanggan sebagai berikut:

"*a person's feeling of pleasure or dissapoinment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation."*

Definisi tersebut apabila di terjemahkan adalah sebagai berikut:

"Yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau jasa yang dirasakan dan diharapkannya."

Strategi mutu pelayanan agar dapat memenuhi kepuasaan harus mencakup empat hal (Tjiptono, 2007:46)

1) **Atribut pelayanan**
2) **Pendekatan untuk penyempurnaan mutu pelayanan**
3) **Sistem umpan balik untuk mutu pelayanan pelanggan**
4) **Implementasi**

Berdasarkan dari strategi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Penyampaian pelayanan harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramhan. Semua ini penting karena jasa tidak berwujud fisik (tangiable) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu jasa juga bersifat tidak tahan lama dan sangat variatif.
2) Merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program dan pengaruh pelayanan.
3) Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan. Untuk itu perusahaan atau instansi perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan.
4) Strategi yang paling penting adalah implementasi. Sebagai bagian dari proses ini yaitu manajemen harus menentukan cakupan mutu

jasa dan mutu pelayanan sebagai bagian dari kebijakan organisasi atau instansi.

Menurut Agus Waskito (2011:96) Harapan wajib pajak dapat diidentifikasikan secara tepat apabila kantor pelayanan mengerti persepsi wajib pajak tentang kepuasaan sebagai berikut:

a) Pencapaian kepuasan aktual
b) Nilai Kepuasan maksimum
c) Prosentase pencapaia kepuasan aktual terhadap kepuasan maksimumnya

Berdasarkan dari harapan wajib pajak tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a) Kepuasan aktual adalah tingkat kepuasan wajib pajak yang diperoleh wajib pajak pada kondisi harapan tertentu dan perseps kinerja layanan tertentu. Logikanya, kepuasan aktual tinggi akan dicapai apabila wajib pajak mempunyai tingkat harapan yang tinggi dimana pada sisi pihak penyedia jasa layanan juga berkemampuan tinggi dalam menunjukan kinerja layanannya. Dengan demikian perolehan nilai kepuasan aktual tersebut merupakan perkalian antara nilai harapan wajib pajak dengan nilai persepsi wajib pajak dalam memberikan penilaian terhadap kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung selama memberikan layanan jasanya
b) Kepuasan maksimum adalah suatu tingkatan kepuasan yang paling tinggi yang dapat dicapai oleh pihak penyedia layanan yang dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak dengan memaksimalkan

sepenuhnya kinerja yang mampu diwujudkan. Logikanya apabila diasumsikan kualitas pelayanan Kantor Pelayan Pajak dalam kondisi full dengan skor 4, maka tinggi rendahnya nilai kepuasan maksimum akan sangat ditentukan oleh sederhana atau tidak sederhananya tingkat harapan wajib pajak terhadap dimensi tersebut. Kepuasan maksmum tertinggi terjadi bila suatu dimensi tersebut berjedudukan sebagai atribut layanan yang paling dipentingkan (diutamakan) wajib pajak dan dapat dipenuhi oleh Kantor Pelayanan Pajak

Kepuasan maksimum yang paling mudah terpenuhi adalah nilai kepuasan nya yang paling rendah, karena tingkat harapan wajib pajak terhadap dimensi ini paling rendah/sederhana, bagi Kantor Pelayanan Pajak paling mudah untuk memenuhi rasa puas ini karena sederhananya kepentingan/harapanwajib pajak.

c) Differensial kepuasan aktual dan kepuasan maksimum, yaitu merupakan nilai kesenjangan dalam bentuk % (prosentase) yang menunjukkan jarak ketercapaian antara kepuasan maksimum secara teoritis (ideal) yang dapat dicapai melalui memaksimumkan kinerja dengan kepuasa aktual yang diperoleh wajib pajak dari kinerja layanan jasa Kantor Pelayanan Pajak pada kondisi sekarang ini.

Logikanya, kepuasan wajib pajak aktual ditentukan dari seberapa jauh penyedia jasa mampu menunjukkan kinerjanya dimana untuk tingkat harapan pada kondisi konstan, jadi faktor yang berubah adalah kinerja.

Sedangkan untuk kepuasan maksimum ditentukan dari sederhana atau tidak sederhananya tingkat harapan wajib pajak apabila kinerja layanan jasa Kantor Pelayanan Pajak dalam kondisi full dan konstan, jadi faktor penentu kepuasan maksimum adalah tingkat kesederhanaan atau kompleksitas harapan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011:234) definisi kualitas, adalah sebagai berikut:

"Kualitas adalah suatu tingkat baik buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat".

Adapun pengertian kualitas menurut Yamit dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:114) adalah sebagai berikut:

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

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman pelanggan yang sesungguhnya berhubungan dengan layanan, dan dalam penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah Wajib Pajak.

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011:257) menjelaskan pelayanan, adalah sebagai berikut:

> "Pelayanan adalah cara melayani, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa".

Selanjutnya Boediono (2007:113) menjelaskan pelayanan, sebagai berikut:

> "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".

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk memberikan kepuasan serta menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lovelock dalam Lena Ellitan (2009:117), adalah:

"Ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan".

Sedangkan menurut Lewis dan Baums dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:118), adalah: sebagai berikut:

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

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik jasa yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Adapun menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima indikator utama yang digunakan oleh wajib pajak untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima indikator atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. ***Reliability*** **(keandalan)**
   Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. ***Assurance*** **(jaminan/kepastian)**
   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak
3. ***Empathy*** **(empati)**
   Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.
4. ***Tangible*** **(penampilan fisik)**
   Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut.
5. ***Responsiveness*** **(daya tanggap)**
   Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

2.1.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000:112) meskipun hingga saat ini belum dan ada alat yang sempurna untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan oleh karakteristik yang ada pada jasa, namun demikian untuk meningkatkan pemahaman dan memungkinkan diambilnya langkah-langkah praktis, dalam penelitian ini dipergunakan alat pengukuran berupa

a) Metode *SERVQUAL*

metode ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa.

Cara pengukuran dapat dilakukan dengan skala Likert maupun Semantik diferensial, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan dan atau ketidaksetujuannya atas pertayaan mengenai penyampaian kualitas jasa , Kualitas jasa dilihat dari selisih (gap) antara persepsi konsumen terhadap kualitas jasa dengan harapan konsumen terhadap kualitas jasa dengan harapan konsumen terhadap kualitas jasa. Jasa dikatakan berkualitas dan memuaskan jika tidak ada selisih (gap) atara persepsi konsumen terhadap kualitas layanan dengan harapan konsumen tethadap kualitas layanan atau persepsi lebih besar dari pada harapan.

b) Diagram *Cartesius*

Diagram *Cartesius* adalah suatu bangunan yang terdiri dari 4 (empat) bagian (kuadran) yang dibatasi oleh dua buah garis saling berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan / kinerja sedangkan titikY merupakan rata-rata skor tingkat harapan/keoentingan. Diagram ini dimaksudkan untuk mengetahui dimana letak atribut-atribut dimensi jasa yang menentukan kualitas jasa berdasarkan persepsi konsumen/pelanggan, selanjutnya mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas jasa.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai kebenarannya.

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 110) pengertian Kepatuhan adalah sebagai berikut :

"Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan"

Sedangkan menurut Norman D. Nowak dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006 : 110) pengertian Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

> "Kepatuhan wajib pajak didefinisikan 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 tepat pada waktunya".

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2009 : 139) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan;
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak yang terurang; dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Menurut Safri Nurmantu dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2005:110) mengatakan bahwa Kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dalam melaksanakan hak perpajakannya"
>
> Ada dua macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Material juga meliputi kepatuhan Formal".

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

> "Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu

> negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara."

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah disebutkan diatas, 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 Kewajiban Wajib Pajak

Wajib pajak harus melakukan kewajibannya seperti berikut:

1. **Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) Wajib Pajak telah menjalankan kewajibannya dalam menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu jika:

> "Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi kewajibannya."

Jadi sesuai dengan ketetapa perundangan perpajakan yang berlaku bahwa Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh dalam kurung waktu yang ditetapkan yaitu tanggal 31 maret maka wajib pajak tersebut dikategorikan sebagai Wajib Pajak yang patuh.

2. Menyampaikan SPT Tahunan Terlambat / Lewat Waktu (Permohonan Perpanjangan Penyampaian SPT)

Terdapat banyak kasus dimana Wajib Pajak tidak menyampaikan kembali SPT pada waktunya dikarenakan ketidaklengkapan persyaratan berupa laporan keuangan dari Wajib Pajak tersebut.

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2009:46) adalah sebagai berikut:

> "Pasal 3 ayat 4 dan 5 UU KUP menyatakan bahwa WP dapat mengajukan permohonan perpanjangan waktu untuk penyampaian SPT tahunan.Dengan cara mengisi formulir yang tersedia di kantor pelayanan pajak, masing-masing rangkap dua. Dalam permohonan secara tertulis itu diajukan sebelum tanggal 25 sebelum batas akhir penyampaian SPT tahunan".

3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2009:46) adalah sebagai berikut:

> "Terhadap kekeliuran dalam pengisian SPT yang dibuat oleh Wajib Pajak masih terbuka baginya hak untuk melakukan pembetulan atas kemauan sendiri dalam jangka waktu 2 tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak dengan syarat Dirjen pajak belum melakukan pemeriksaan. Dalam hal pembetulan SPT tersebut diatas menyatakan rugi atau lebih bayar".

Dengan fasilitas tersebut diatas, Wajib Pajak dapat tetap melakukan kewajibannya walaupun dengan keterlambatan waktu, namun dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak yang patuh.

2.1.3.3 Jenis Kepatuhan

Adapun jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:110) adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secraa formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) Sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti kurnia Rahayu (2010:139), kriteria kepatuhan wajib pajak di antara lain:

1. **Mendaftarkan diri**
   Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. **Melaporkan SPT tepat waktu**
   Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. **Menghitung jumlah pajak terutang dengan benar**
   Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. **Membayar pajak yang terutang dengan tepat waktu**
   Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. **Mengisi SPT dengan jujur , lengkap dan benar**
   Wajib pajak yang laporan keuangannya untu dua tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengeculian, atau

pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan dan dipublikasika dalam jurnal dan penelitian pada instansi layanan publik seperti: Kantor Dinas, Bank, Pegadaian, Rumah sakit, Telkom, Samsat dan Kantor Pelayanan Pajak antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Judul	Kesimpulan
1.	Nursya'bani Purnama Judul: Analisi Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua	Hasil Penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, sehingga mengakibatkan dari pihak Kantor Pelayanan tersebut memperbaiki dimensi jaminan (assurance), dimensi wujud fisik (tangible) dan dimensi kehandalan (reliability) agar keseluruhan dimensi kualitas ini secara bersama sama mewujudkan kinerja pelayanan.
2.	Hanggoro Kurniawan Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di "spydernet" ngoresan Surakarta.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelanggan Spydernet sudah puas atas pelayanan berdasarkan variabel pelayanan berupa keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), berwujud (tangible) yang

		diusahakan pengelola jasa Spydernet dan untuk mengetahui dari kelima variabel tersebut, manakah yang perlu ditingkatkan atau di prioritaskan dalam usaha meningkatkan kepuasan Pelanggan Spydernet Ngoresan Surakarta.
3.	Ni Luh Supadmi Judul: Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan (Jurnal Akuntansi & Bisnis, 2009, Vol. 4, No. 2)	Tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan melalui memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik oleh kantor pajak, yang meliputi keamanan, kenyamanan, dan pelayanan cepat, serta penegakan hukum.
4.	John Hutagaol Judul: Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan	Hasil Penelitian bahwa kepatuhan pajak tidak dilihat dari wajib pajak itu sendiri sebaliknya penghindaran pajak (tax evasion) dilakukan oleh wajib pajak karena kurangnya kualitas pelayanan yang diperoleh dari kantor pajak.
5.	Albari Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia e-mail: albari@fe.uii.ac.id Judul:Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	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 layanan dan kepuasan WP.
6.	Sayidi (1998)	Hasil Penelitian menunjukkan terdapat

	Analisis Strategi Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar Kabupaten Dati II Cilacap Untuk Memuaskan Pelanggan	perbedaan positif yang signifikan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan.
7.	1) Ely Suhayati, SE., M.Si., Ak. 2)Risnawati (free_yuaiy@plasa.com) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Judul:Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pajak dapat dilihat berdasarkan nilai skor masing-masing indikator Kualitas Pelayanan Pajak yaitu *Tangible* (Penampilan Fisik) sebesar 340 dikatakan sangat baik, *Reliability* (keandalan) sebesar 345 dikatakan sangat baik. *Responviness* (Daya Tanggap) sebesar 356 dikatakan sangat baik, *Assurance* (Jaminan) sebesar 346 dikatakan sangat baik, dan *Emphaty* (Empati) sebesar 343 dikatakan sangat baik. Jumlah untuk variabel X yaitu Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 1730 maka Kualitas Pelayanan Pajak dapat dikatakan sangat baik. Dan Kesimpulan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi dapat dilihat berdasarkan nilai skor masing-masing indikator Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
8.	**James O. Alabede** *College of Business, Universiti Utara Malaysia,*	Going by the suggestions of Alm (1999) and Jackson & Millron (1986) that other factors outside the basic model may

	Sintok *Kedah State- Malaysia* Tel: +60142449271 E-mail: joalabede@yahoo.com Judul:Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role?	influence tax compliance behaviour, this study expanded the basic tax compliance model to incorporate perceived tax service quality and moderating effects of financial condition and risk preference.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Direktorat Jendral Pajak melakukan Reformasi Perpajakan serta perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar memunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajaknnya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk terjadinya kepuasan pada wajib pajak dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

Menurut Ni Luh Supadmi (2006) :

> "Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus"

Pelayanan mengandung pengertian pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi dan sarana dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman,

nyaman, puas dan dihargai. Pelayanan yang prima akan menciptakan suatu kondisi psikologis bagi yang dilayani untuk menikmati pelayanan yang diberikan kepadanya dan senantiasa terkenang dengan hal-hal positif yang diperoleh jika ditunjang dengan peningkatan sistem pelayanan yang lebih baik lagi kepada 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 (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.2.1 Hubungan Kepuasaan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al (2000) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu: *expected service* dan *perceived service*.

Masih menurut Parasuraman, et al (2000) bahwa hubungan antara kepuasan wajib pajak dengan kualitas pelayanan adalah:

"Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang organisasi, perusahaan, ataupun kantor pelayanan, akan tetapi harus dipandang dari jendela pelanggan atau wajib pajaknya. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, kantor pelayanan harus beroorientasi pada kepentingan wajib pajaknya."

Sedangkan teori penghubung menurut Silaban, Reinhard

"Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan wajib pajak maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, dan apabila wajib pajak sudah merasa puas maka kualitas pelayanan akan lebih efektif dan akan lebih member kepercayaannya kepada wajib pajak, minimal kualitas pelayanan akan mempertahankan kualitasnya dengan baik."

Sedangkan teori penghubung menurut Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003)

" Kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan adalah bagaimana cara pelayanan memandang kepuasan secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsika buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa sangat tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan wajib pajaknya secara konsisten dan berkesinambungan (*sustainable*)."

Ada juga faktor faktor yang mendorong Wajib Pajak melakukan penghindaran pajak *(Tax avoidance)* atau pengelakan pajak *(Tax evasion)* dikarenakan kurangnya kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

a) Ada peluang untuk melakukan penghindaran pajak *(level of opportunity)* karena belum diatur jelas *(grey area);*
b) Kemungkinan perbuatannya diketahui relatif kecil *(level of detection)* ;
c) Manfaat yang diperolehnya relatif besar dibandingkan dengan resikonya *(level of benefit compared with risk)* ;
d) Sanksi perpajakan tidak terlalu berat *(level of fine)* ;
e) Ketentuan peraturan perpajakan tidak berlaku sama terhadap semua Wajib Pajak *(level of discrimination)* ;
f) Bervariasianya pelaksanaan penegakan hukum *(level of law enforcement).*

2.2.2 Hubungan Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan

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".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menyatakan bahwa :

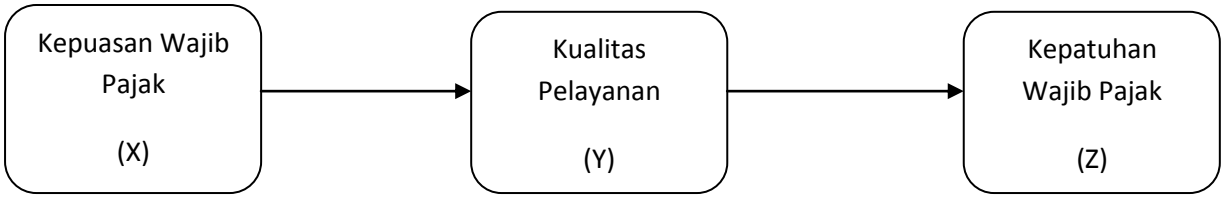
> "Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara, untuk itu dibentuk tim moderenisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi".

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak terkait dengan kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha (2004:273) dalam bukunya Reformasi Administrasi Publik menjelaskan bahwa :

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

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

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



Parasuraman, et al., 2000 Chaizi Nasucha (2004)

Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:51) mengungkapkan bahwa:

> Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian biasanya disusun 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."

Dari uraian diatas mengenai pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka penulis dapat mengambil hipotesis sementara yaitu:

H1 : Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.