BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Pajak

Berikut ini merupakan definisi mengenai pajak menurut beberapa ahli, yaitu :

1. Rochmat Soemitro (2007:3) mendefinisikan bahwa :

   "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan udang – undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

2. Waluyo (2008:2) mendefinisikan bahwa :

   "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat di paksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan – peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk meyelenggarakan pemerintahan".

3. Eddi Wahyudi (2010:2) mengatakan bahwa :

   "Pajak secara umum merupakan iuran wajib yang di pungut oleh pemerintah dari masyarakat dalam hal ini wajib pajak untuk memenuhi pengeluaran rutin Negara dan pembiayaan pembangunan tanpa memperoleh balas jasa secara langsung".

Berdasarkan definisi – definisi tersebut, dapat di simpulkan bahwa pajak adalah iuran dari rakyat kepada Negara. Iuran tersebut untuk membantu pembangunan Negara dengan berdasarkan undang – undang perpajakan tanpa jasa timbal balik.

2.1.2 Pengertian Wajib Pajak

Berikut merupakan definisi mengenai Wajib Pajak menurut beberapa sumber, yaitu :

1. Waluyo (2008:23) mendefinisikan bahwa :

   "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peratuan perundang – undangan perpajakan".

2. Siti Resmi (2008:19) memdefinisikan bahwa :

   "Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu".

Berdasarkan definisi – definisi tersebut, dapat di simpulkan bahwa wajib pajak ini terdiri dari dua jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan undang – undang perpajakan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas

Goesth dan Davis dalam Tjiptono (2002:51) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Parasuraman dalam Tjiptono, 2002:60 mengatakan dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Untuk mencapai

kepuasan pelanggan, perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan. Hanya dengan kualitas layanan yang prima pelanggan dapat terpuaskan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa / pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Definisi kualitas menurut Davis dalam Tjiptono (2006:51) menyatakan bahwa :

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

Definisi kualitas menurut Lena Ellitan (2007:44) menyatakan bahwa :
"Kondisi dinamis yang berhubungan degan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan".

Definisi kualitas menurut Ever dalam Lena Ellitan (2007:45) menyatakan bahwa :

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

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan

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

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

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

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

Definisi pelayanan menurut Lena Elitan (2007:46) menyatakan bahwa : "Pelayanan merupakan produk yang faktor utamanya atribut non fisik atau tidak berwujud".

2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007:47) menyatakan bahwa :

> "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".

Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

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

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

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

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

"Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena :

1. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan
3. Tidak berorientasi pada laba".

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006:70) menyatakan bahwa :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penjelasan tentang indikator adalah sebgai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung/wujud fisik)

   Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

   Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap / ketanggapan)

   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan)

   Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

5. *Empathy* (empati)

   Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan".

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Safri Numatu (2005:103) menyatakan bahwa:

"Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar".

Liana Ekawati (2010:77) mengatakan wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

Irianto (2005 : 36) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, diantaranya:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu sikap menyadari, mengetahui dan mengerti perihal kewajiban wajib pajak dan menyadari fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan Negara dalam guna menyejahterakan masyarakat.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak

berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Dalam Jatmiko (2006), Sumarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Masih dalam Jatmiko (2006), Larche (1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaraan perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko, 2006).

Menurut Mangkoesoebroto (1999 : 52), kesadaran wajib pajak sering di kaitkan dengan kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terutama pada hal sebagai berikut :

a. Pengetahuan Masyarakat, yang semakin tinggi mudah bagi pemerintah untuk menyadarkan wajib pajak terutama mengenai hubungan antara biaya dan manfaat dari setiap aktivitas pemerintahan.

b. Tingkat Pendidikan , hal ini di perlukan dalam pemahaman pajak dan pengisian formulir pajak yang terkadang terasa rumit bagi masyarakat.
c. Sistem yang berlaku terutama sistem pajak yang adil dan sistem administrasi yang mudah dan sederhana.

Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak di tentukan salah satunya oleh adanya sosialisasi perpajakan.

2.1.4.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator kesadaran wajib pajak ada 2, yaitu :

1. Dorongan Diri Sendiri
2. Mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan.

2.1.5 Pengetahuan Pajak

2.1.5.1 Pengertian Pajak

Menurut Taslim (2007) pengetahuan wajib pajak adalah:

> "pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, batas waktu pelaporan SPT, serta mengetahui sanksi administrasi atau denda yang berkaitan dengan penyimpangan berupa kealpaan atau kesengajaan untuk tidak melaporkan dan menyetorkan pajak terutang".

Menurut Veronica Carolina (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".

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".

Kepatuhan wajib pajak akan berjalan dengan baik apabila wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang benar. Menurut Loo, Mckerchar dan Hansford (2009) menyatakan bahwa :

> *"Tax knowledge refers to a taxpayer's ability to correctly report his or her taxable income, claim relief and rebates, and compute tax liability".*

Selain itu menurut Viswanathan (dalam Roshidi, Mustafa & Asri, 2007) menyatakan bahwa:

> *"Tax knowledge as one of the factors in compliance is related to the taxpayers' ability to understand taxation laws, and their willingness to comply".*

Sedangkan menurut Andriani (2000:25), menyatakan bahwa :

> "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".

Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak dan mengambil keputusan sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

2.1.5.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010;173) pengetahuan pajak dapat diukur dari:

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

Berdasarkan penjelasan di atas, berikut pemahamannya :

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 atau 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.

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.

Tabel 2.1

Tabel Batas Waktu Penyetoran dan Penyampaian SPT Masa

No	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas WaktuPelaporan
1	PPh Pasal 4 ayat (2)	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
2	PPh Pasal 15	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
3	PPh Pasal 21/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
4	PPh Pasal 23/26	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
5	PPh Pasal 25 (angsuran Pajak) untuk Wajib Pajak orang pribadi dan badan	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
6	PPh Pasal 25 (angsuran Pajak) untuk Wajib Pajak kriteria tertentu yang diperbolehkan melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa	Akhir masa Pajak terakhir	Tgl.20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir
7	PPh Pasal 22, PPN & PPn BM oleh Bea Cukai	1 hari setelah dipungut	Hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan)
8	PPh Pasal 22 - Bendahara Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tgl. 14 bulan berikut
9	PPh Pasal 22 - Pertamina	Sebelum Delivery Order dibayar	
10	PPh Pasal 22 - Pemungut tertentu	Tgl. 10 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
11	PPN dan PPn BM - PKP	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan	Akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak
12	PPN dan PPn BM - Bendaharawan	Tgl. 7 bulan berikut	Tgl. 14 bulan berikut
13	PPN & PPn BM - Pemungut Non Bendahara	Tgl. 15 bulan berikut	Tgl. 20 bulan berikut
14	PPh Pasal 4 ayat (2), Pasal 15,21,23, PPN dan PPnBM Untuk Wajib Pajak Kriteria Tertentu	Sesuai batas waktu per SPT Masa	Tgl.20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir

www.pajak.go.id

Tabel 2.2

Tabel Batas Waktu Penyetoran dan Penyampaian SPT Tahunan

No	Jenis SPT	Batas Waktu Pembayaran	Batas WaktuPelaporan
1	PPh - Orang Pribadi	Sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan	akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun Pajak
2	PPh - Badan	Sebelum SPT Tahunan PPh disampaikan	akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun Pajak
3	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	----

www.pajak.go.id

3. 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) adalah

> "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.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.6.1 Pengertian Kepatuhan

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Siti Kurnia (2010:138) kepatuhan adalah sebagai berikut :

> "Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sehingga dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan".

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia (2010:138) pengertian kepatuhan adalah sebagai berikut :

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

Pengertian Kepatuhan menurut James et all dalam Timbul Hamonangan (2012:84) adalah sebagai berikut :

> "Secara sederhana Kepatuhan Wajib Pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku".

Siti Kurnia Rahayu (2010;38) membagi dua macam kepatuhan yaitu :

1. Kepatuhan Formal

   Kepatuhn Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

   Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain: 2004), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu:

"Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

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

Kemudian merujuk kepada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

a. Tepat waktu dalam menayampaikan 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 terutang paling banyak 5%.
e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapatan dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

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

"bahwa kepatuhan pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajaknnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara".

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.

2.1.6.2 Indikator Kepatuhan Pajak

Untuk menentukan kepatuhan Wajib Pajak, dibutuhkan suatu ukuran agar dapat dipastikan kepatuhan tersebut. Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1) Kepatuhan wajib pajak memahami peraturan perpajakan.
2) Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu.
3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dengan benar.
4) Kepatuhan wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas.

Tabel 2.3
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (tahun)	Judul	Kesimpulan
1	Albari, Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1, April 2009 Hal 1 - 13 ISSN : 0853 – 7665	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
2	Tri Handarani : 2009 ISSN 0854-3844	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi	Bahwa kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan yang kuat dan positif .
3	Ni Kadek Christina & Putu Kepramareni. Jurnal Riset Akuntansi, Vol 2 No 2, Agustus 2012, Hal 137-155.	Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada pembahasan sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.
4	Rinta Mulia Dewinta &Muchamad Syafruddin	Pengaruh Persepsi Selaksanaan Sensus Pajak Nasional Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta	Analisis data adalah dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa, pengaruh: (1) persepsi Sensus Pajak Nasional pada kepatuhan wajib pajak adalah positif dan signifikan. (2) Pajak kesadaran wajib pajak itu
5	Harjanti Puspa Arum &Zulaikha	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap)	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, otoritas pajak layanan dan sanksi pajak memiliki dampak positif dan signifikan terhadap wajib pajak kepatuhan.

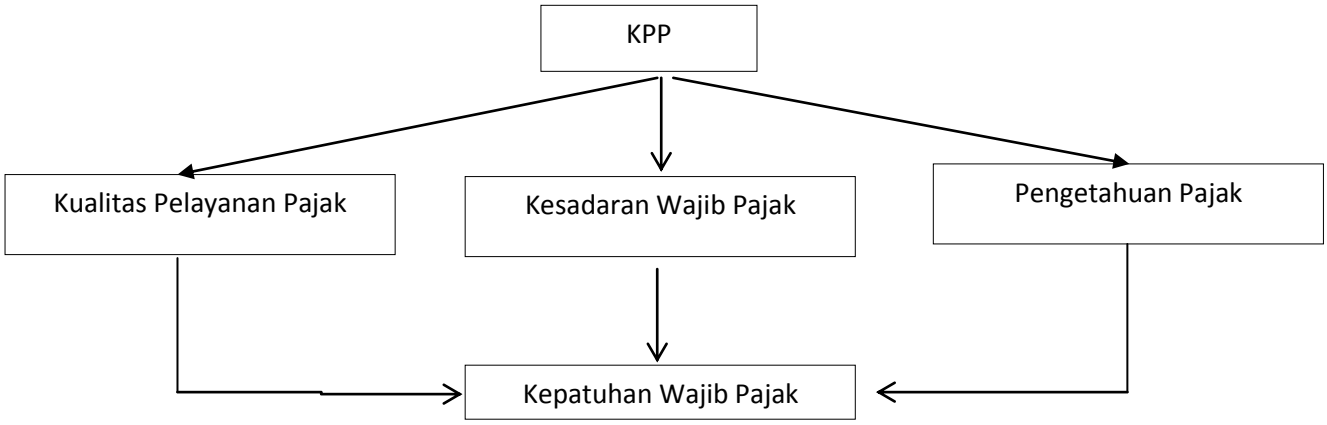
6	Banu Witono. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume 7, Nomor 2, September 2008, hlm.196-208	Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil pengujian bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak..
7	Supriyati dan Nur Hidayati. Akuntansi dan Teknologi Informasi, Vol 7 No 1, Mei 2008, hal 41-50	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa variable pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan persepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang..

Kualitas pelayanan dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah – masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undagan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Disamping pada kemauan wajib pajak juga, adapula kesadaran dan pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak sudah sampai sejauh mana wajib pajak sadar atau paham dalam mematuhi ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan. Dan, perlu diperhatikan pula peran serta masyarakat dalam memberikan keadilan terhadap wajib pajak.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menurut Devano (2006) salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas ini dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatanpenyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

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".

Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menyatakan bahwa :

"Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikanpelayanan

prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimannegara, untuk itu dibentuk tim moderenisasi administrasi perpajakan moderndengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yangtinggi".

Tujuan pelayanan prima menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa :

"Tujuan pelayanan prima ini adalah :

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

Menurut (Albari, 2009) 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 wajib pajak. Kinerja penerimaan pajak yang juga mencerminkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat menunjukan kecenderungan yang semakin meningkat.

2.2.2 Keterkaitan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pamahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakansebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Munari (2005) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib PajakKesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Seperti yang dikemukakan oleh Lerche (1980) dalam Jatmiko (2006) bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran Wajib Pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Muliari (2011) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan kenginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaankewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan Wajib Pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Suyatmin, 2004)

2.2.3 Keterkaitan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Pajak memberi pengaruh yang positif untuk kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang di dapat oleh setiap wajib pajak, misal dari petugas pajak, majalah pajak (Gardina dan Haryanto;2006).

Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap sistem perpajakan yang adil.

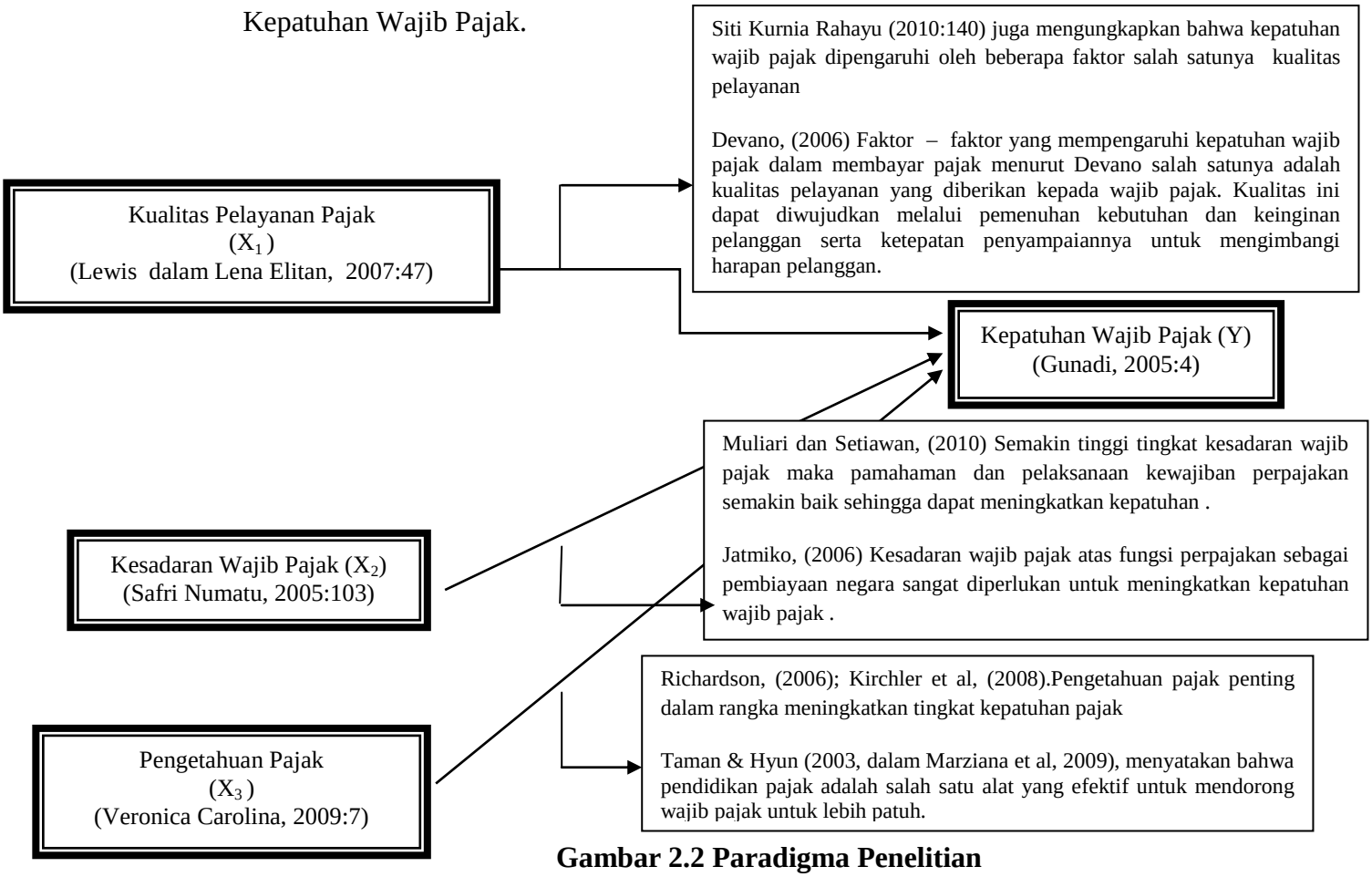
Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evation*. Hal senada juga ditemukan oleh Kassipillai, ia menyatakan pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya SAS. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak.

Pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006; Kirchler et al, 2008). Oleh karena itu, penting untuk memiliki pengetahuan dan kompetensi pembayar pajak. Selain itu, Taman & Hyun (2003, dalam Marziana et al, 2009), menyatakan bahwa pendidikan pajak adalah salah satu alat yang efektif untuk mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Dalam rangka mengembangkan pengetahuan pajak, pada hakikatnya lebih mudah dimulai dengan anak-anak usia muda karena pada umumnya perubahan mental dari wajib pajak yang lebih tua agak sulit akibat situasi dan kondisi masa

lalu. Untuk itu sebaiknya masalah perpajakan sudah diajarkan di sekolah dan menjadi bagian dari kurikulum pendidikan terutama yang menyangkut mengenai perlu adanya pajak, untuk apa uang pajak tersebut digunakan, pentingnya pajak sebagai sumber keuangan Negara, dan sosialisasi bagaimana cara mengisi surat pemberitahuan sehingga mereka dapat membantu keluarga mereka pada saat saat diperlukan (Marihot;2010). Dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan di atas, bahwa pengetahuan perpajakan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Berikut ini gambaran sederhana dari bagan di atas yaitu tentang Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009 : 93) pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusn dalam bentuk kalimat pertanyaan."

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebgai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

1. Kualitas pelayanan pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
3. Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.