BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Definisi kualitas menurut Davis dalam Fandy 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".

2.1.1.2 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 Lena Elitan (2007:46) menyatakan bahwa:

"Pelayanan merupakan produk yang faktor utamanya atribut non fisik atau tidak berwujud".

Selanjutnya menurut 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"

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

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

"Kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat 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 pelayanan 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".

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".

2.1.1.4 Pengertian Pajak

Beberapa definisi yang menjelaskan mengenai pajak:

Menurut Mardiasmo (2011:1) menyatakan bahwa:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Menurut Andriani dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:22) menyatakan bahwa:

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

2.1.1.5 Pengertian Kualitas Pelayan Pajak

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

2.1.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima dimensi atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layanan adalah 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. *Assurance* (jaminan/kepastian)

   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan

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 kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

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, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang menjadi indicator (Lina Ellitan, 2007:25) menyatakan bahwa:

> "A. Pelayanan umum yang sederhana
> Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan,prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.
> B. Pelayanan umum yang terbuka
> Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakutnakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.
> 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 di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalammelakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak memiliki uang.
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 pelanggan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan".

2.1.2 Kepatuhan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Maka pada prinsipnya, menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) :

> "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".

Definisi kepatuhan menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa :

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

2.1.2.2 Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak Orang Pribadi, adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

2.1.2.3 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Siti Kurnia (2010:138) kepatuhan didefinisikan 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) kepatuhan mendefinisikan kepatuhan 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".

Menurut Gunadi (2005:14) pengertian kepatuhan perpajakan (tax compliance) adalah Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Nurmantu dalam widodo dkk (2010:68), kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua, yaitu:

" a. Kepatuhan formal, berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku. Kepaatuhan secara formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu Wajib Pajak dalam dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.
b. Kepatuhan Material, kepatuhan material lebih dalam cakupammya yaitu pemenuhan secara substantif isi dan jiwa ketentuan perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perjajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat diidentifikasi dari kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan dengan perhitungan sebenarnya, Pengharapan terhadap indepedensi konsultan pajak,dan besar kecilnya tunggakan pajak".

2.1.2.4 Macam-macam Kepatuhan

Siti Kurnia (2010:138) membagi dua macam kepatuhan sebagai berikut:

"1. Kepatuhan Formal
Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan

2. Kepatuhan Material
   Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan".

2.1.2.5 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia (2010:139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa hal sebagai berikut:

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

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

"1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah di jatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam j angka waktu 10 tahun terakhir.
4. 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%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal".

2.1.2.6 Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Soemarso (2007:37) wajib pajak memiliki kewajiban sebagai berikut:

1. WP wajib mengisi Surat Pemberitahuan
2. Surat pemberitahuan diambil sendiri oleh WP
3. Batas Waktu penyampaian

   a. Surat Pemberitahuan Masa = 20 Hari setelah akhir masa pajak
   b. Surat Pemberitahuan Tahunan = 3 bulan setelah akhir tahun pajak
4. Perpanjangan = Maksimum 6 bulan atau permohonan tertulis
5. Pelanggaran batas waktu = Surat teguran
6. Surat pemberitahuan harus
   a. Harus ditandatangani
   b. Dilampiri keterangan dan dokumen seperti ketentuan

Adapun indikator menurut Chaizi dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari hal-hal sebagai berikut:

"1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak".

2.1.3 Penerimaan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Penerimaan Pajak

Menurut John Hutagaol (2007:325) definisi penerimaan pajak adalah sebagai berikut :

> "Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat."

Menurut Suryadi (2006:105) definisi penerimaan pajak adalah sebagai berikut :

> "Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan".

Berdasarkan definisi di diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak adalah sumber pembiayaan negara dan sumber penerimaan yang terdiri dari pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional yang dilakukan melalui instrumen kebijakan dan administrasi perpajakan.

Sebelumnya telah disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan berdasarkan ketentuan Undang – Undang tanpa adanya kontraprestasi langsung untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak adalah semua penerimaan yang terdiri dari pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional yang diterima sebagai kontribusi masyarakat kepada negara, yang termasuk ke dalam kelompok penerimaan non migas selain penerimaan bukan pajak dan laba bersih minyak, yang diatur berdasarkan Undang – Undang dan tidak memperoleh kontraprestasi langsung untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Sektor pajak memiliki posisi sangat penting dan strategis bagi pendapatan negara, sehingga hampir tidak dapat disangkal bahwa pajak merupakan andalan pemasukan uang bagi negara. Guna tercapainya penerimaan pajak yang tercantum dalam RAPBN tersebut, diharapkan kepada seluruh masyarakat Wajib Pajak dapat menunaikan kewajiban kenegaraannya dengan mengisi SPT yang dilandasi kejujuran dan tidak akan menyalahgunakan kepercayaan yang diberikan negara.

2.1.3.2 Indikator Penerimaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:27) menyebutkan indikator yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah :

1. Kepastian Peraturan Perundang-Undangan Dalam Bidang Perpajakan

   Undang-undang haruslah jelas, sederhana dan mudah dimengerti, baik oleh fiskus, maupun oleh pembayar pajak. Timbulnya konflik mengenai interpretasi atau tafsiran mengenai pemungutan pajak akan berakibat pada terhambatnya pembayaran pajak itu sendiri. Di sisi lain, pembayar pajak

akan merasa bahwa sistem pemungutan sangat berbelit-belit dan cenderung merugikan dirinya sebagai pembayar pajak.

2. Kebijakan Pemerintah Dalam Mengimplementasikan Undang–Undang Perpajakan Merupakan suatu cara atau alat pemerintah di bidang perpajakan yang memiliki suatu sasaran tertentu atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu di bidang sosial dan ekonomi.
3. Sistem Administrasi Perpajakan

   Sistem administrasi perpajakan yang tepat hendaklah merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak.
4. Kualitas Pelayanan

   Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak.
5. Kesadaran dan Pemahaman Warga Negara

   Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara, serta tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan makin mudah bagi wajib pajak untuk patuh kepada peraturan perpajakan.
6. Kualitas Petugas Pajak

   Kualitas petugas pajak sangat menentukan efektifitas undang–undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik

sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil.

2.1.4 Pengertian Pajak Penghasilan (PPh)

Menurut Siti Resmi (2011:74) definisi pajak penghasilan adalah sebagai berikut :

"Pengertian Pajak Penghasilan adalah Pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak".

Menurut Subekti dan Asrori dalam Dina Fitriani (2009:139) definisi pajak penghasilan adalah sebagai berikut :

"Pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun".

Menurut Erly Suandy (2011:36) definisi pajak penghasilan adalah sebagai berikut :

"Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap penghasilan, dapat dikenakan secara berkala dan berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu baik masa pajak maupun tahun pajak".

2.1.4.1 Subjek Pajak Penghasilan

Subjek Pajak Penghasilan menurut Siti Resmi (2011:75):

"Segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan Pajak Penghasilan".

Berdasarkan lokasi geografis, subjek pajak dapat dibedakan menjadi dua menurut Siti Resmi (2011:76):

"1. Subjek Pajak Dalam Negeri adalah:
   a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
   b. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi yang sejenis, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk reksadana. Kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:
      1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan
      2) Pembiayaannya bersumber dari APBN atau APBD
      3) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah
      4) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.
      5) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak
2. Subjek Pajak Luar Negeri adalah:
   a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui BUT di Indonesia.
   b. Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang dapat menerima atau memperoleh panghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui BUT di Indonesia".

2.2 Kerangka Pemikiran

Membayar pajak merupakan kewajiban masyarakat kepada negara yang harus dipatuhi. Di sisi lain, negara memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Saat pajak menjadi andalan penerimaan, negara berupaya memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat memenuhi kewajiban pajaknya dengan harapan timbul kepatuhan yang diharapkan. Kepercayaan yang diberikan menjadi harga mahal yang patut diimbangi dengan sikap patuh pembayar pajak melihat kepatuhan wajib pajak membantu meningkatkan penerimaan pajak dan,kepatuhan membayar pajak (wajib pajak) dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh menjadi penting untuk dikaji ulang (Mardiasmo, 2011:149)

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Untuk memenuhi agar Wajib Pajak menjadi patuh yaitu dibutuhkannya kualitas pelayanan pajak yang baik. Dalam melayani, komunikasi antara Wajib Pajak dan petugas harus terjalin dengan baik dan dibutuhkan juga sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak seperti kegiatan penyuluhan-penyuluhan agar Wajib Pajak dapat memahami dan mengerti tentang informasi perpajakan sehingga Wajib Pajak pun akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat (Mardiasmo, 2009:137)

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Standar kualitas pelayanan pada Wajib Pajak akan terpenuhi apabila petugas menjalani tugasnya secara professional, maka kantor-kantor pelayanan pajak harus melakukan segala cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan pula penerimaan pajak, karena setiap Wajib Pajak memiliki persepsi masing-masing dalam menentukan apakah kualitas pelayanan pada KPP yang bersangkutan baik atau tidak (Mardiasmo, 2011:146).

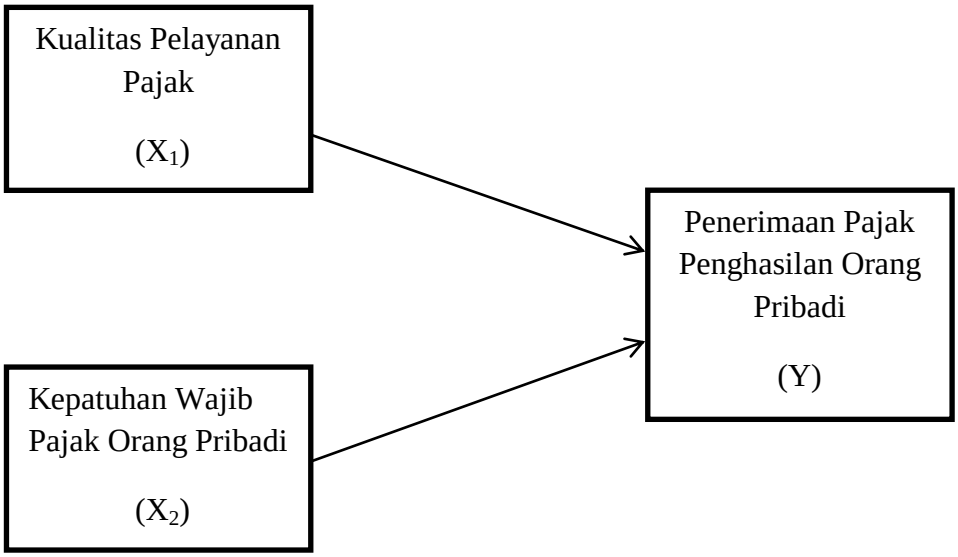
Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kepatuhan kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran dan Kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Ni Luh Supadmi : 2009).

2.2.2 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Jika semua wajib pajak di Indonesia berpredikat patuh maka akan berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak, maka efeknya pada penerimaan Negara yang bertambah besar, Peningkatan penerimaan pajak tidak lepas dari kemauan dan kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi diharapkan penerimaan pajak akan meningkat, Sedangkan cara efektif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan mengadakan sosialisasi agar Wajib Pajak mengetahui dan memahami cara-cara

untuk membayar pajak, Sosialisasi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penyuluhan seminar ataupun pembagian brosur yang disampaikan dengan lenih menarik dan komunikatif agar masyarakat mudah memahami tujuan sosialisasi tersebut, Sehingga dari sosialisasi tersebut diharapkan dapat mengajak masyarakat untuk melakukan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia yang baik dan taat pajak (Mardiasmo, 2009:114)

Berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran diatas dan di dukung oleh pendapat para ahli serta penelitian terdahulu, maka dapat di uraikan paradigma yang disajikan dalam gambar 2.1 sebagai berikut:



Mardiasmo, 2009:114

Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian sebelumnya

No.	Nama	Judul	Kesimpulan
1	Adrian Agus Trianto (2008)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dianggap penting karena sejak reformasi perpajakan pemerintah mengubah sistem pemungutan pajak *official assessment* menjadi *self assessment sistem* menekankan memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang jadi fungsi pemerintah adalah hanya melakukan pelayanan, pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak
2	Asri Eka Agusti (2008)	Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi oleh Pemeriksaan	Pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar Wajib Pajak tetap memenuhi kewajibannya, dari sekian jenis pajak yang ada Pajak penghasilan (PPh) merupakan harapan pemerintah untuk setiap tahunnya bertambah besar, baik dari jumlah penerimaan maupun dari segi Wajib Pajak yang membayarnya
3	Ni Luh Supadmi (2009)	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan	Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat
4	Ardiani Ika Sulistyawati (2010)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Penerimaaan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak merupakan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Pelayanan berhubungan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan dan perasaan wajib pajak

2.3 Hipotesis

Perumusan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut:

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

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan di atas maka penulis menarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.