BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Definisi Pajak

P. J. A. Adriani (2012:11) menyatakan bahwa pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan–peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran–pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah (P. J. A. Adriani, 2011:11). Selanjutnya menurut Rochmat Soemitro (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditujukan serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rochmat Soemitro, 2011:1).

Sedangkan menurut Siti Resmi (2013:2) pajak adalah suatu kewaijban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung (Siti Resmi, 2013:2).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka bahwa pajak adalah iuran wajib rakyat kepada Negara (Pemerintah) yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-

Undang yang berlaku tanpa adanya timbal jasa secara langsung yang dapat dirasakan oleh rakyat, dan digunakan untuk menyelenggarakan kesejahteraan umum.

2.1.2 Definisi *e*-SPT

Menurut Liberti Pandiangan (2011:35) *e*-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer (Liberti Pandiangan, 2011:35). Selanjutnya menurut Anatasia Diana dan Lilis Setiawati (2014:97) *e*-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT (Anastasia Dian dan Lilis Setiawati, 2014:97).

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) *e*-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media *computer*. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka bahwa *e*-SPT merupakan Surat Pemberitahuan pajak yang dilakukan secara elektronik dengan mengunakan media komputer serta fasilitas internet, berupa SPT Masa PPH, SPT Masa PPN, dan SPT Tahunan PPh.

2.1.2.1 Indikator *e*-SPT

Menurut Indah Apriliani (2014:45) merumuskan *e*-SPT sebagai berikut :

a. Kepraktisan / Kecepatan

b. Kemudahan Perekaman Data

c. Kemudahan Pemakaian

d. Kemudahan Perhitungan

e. Keamanan

f. Kemudahan Pelaporan

Sedangkan menurut Ita Salsalina Lingga (2013) merumuskan *e*-SPT sebagai berikut :

a. Kemudahan dalam menghitung pajak terutang

b. Keamanan dan keakuratan dalam pengisian SPT

Berdasarkan penjelasan indikator di atas, peneliti mengambil indikator untuk *e*-SPT yaitu, kecepatan, keakuratan dalam pengisian SPT, dan kemudahan dalam menghitung pajak terutang (Indah Apriliani, 2014:45 & Ita Salsalina Lingga, 2013:23).

2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan Perpajakan

Definisi Kualitas Pelayanan Perpajakan menurut I Gede Putu Pranadata (2014:22) Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2014:22). Sedangkan menurut Boediono (2015:25) kualitas pelayanan perpajakan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2015:25). Sementara itu menurut Emielia Mareta (2014:32) mengatakan pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang

diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Emielia Mareta, 2014:32).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka bahwa Kualitas Pelayanan Pajak adalah suatu layanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada Wajib Pajak, guna memberikan kepuasan, kepercayaan, dan kenyamanan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Elitan dan Lina Anatan (2012:21) karakteristik kualitas pelayanan pajak dalam penelitiannya sebagai berikut :

a. *Reability* (Keandalan)
b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
c. *Assurance* (Jaminan)
d. *Empathy* (Empati)
e. *Tangible* (Penampilan Fisik)

Selanjutnya menurut Fandy Tjiptono (2005:14) karakteristik kualitas pelayanan pajak dalam penelitiannya sebagai berikut :

a. Bukti Langsung (*tangibles)*
b. Keandalan *(reliability)*
c. Daya Tanggap *(responsiveness)*
d. Jaminan *(assurance)*
e. Empati *(empathy)*

Berdasarkan penjelasan indikator diatas, peneliti mengambil indikator untuk kualitas pelayanan pajak yaitu, daya Tanggap *(responsiveness)*, dan jaminan *(assurance)* Fandy Tjiptono (2005:14).

2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak

Definisi Kepuasan menurut Kotler (2011:28) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2011:28). Selanjutnya menurut Gasperzs (2012:81) Kepuasan Wajib Pajak sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan Wajib Pajak dapat terpenuhi (Gasperzs, 2012:81). Sedangkan menurut Engel (2011:24) mengungkapkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak merupakan suatu hasil yang didapatkan sama atau melampaui harapan Wajib Pajak, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak dipenuhi harapan Wajib Pajak (Engel, 2011:24).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka bahwa Kepuasan Wajip Pajak merupakan perasaan senang, yang dirasakan oleh Wajib Pajak atas pelayanan yang sesuai atau bahkan melampaui harapan.

2.1.4.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Anggrek Dian Permata (2015:33) karakteristik kepuasan wajib pajak dalam penelitiannya sebagai berikut :

a. Kemampuan Pelayanan
b. Kecepatan Pelayanan
c. Keadilan

d. Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan

Berdasarkan penjelasan indikator diatas, peneliti mengambil indikator untuk kepuasan Wajib Pajak yaitu, kemampuan pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan (Anggrek Dian Permata, 2015:33).

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan *e*-SPT Masa PPN terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2008:58)

> "Kepuasan masyarakat (*Customer Satisfaction*) merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat, bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan DJP untuk mencapai tujuan tersebut diantaranya yaitu *e*-SPT PPN".

Siti Kurnia Rahayu (2010:82) mengatakan bahwa :

> "Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam penyampaian SPT karena kemudahan *e*-SPT, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak".

Pernyataan di atas didukung oleh peneliti Icha Fajriana (2012) hasil penelitiannya mengemukakan bahwa :

"Penerapan *e*-SPT Masa PPN berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak".

Sedangkan menurut Veronika Sitompul (2010) hasil penelitiannya mengemukan:

"Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP pengguna e-SPT PPN".

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa penerapan *e*-SPT Masa PPN berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Liberti Pandiangan (2008:21), mengatakan bahwa :

> "Proses pencapaian jasa dari pemberi jasa pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang di persepsikan oleh Wajib Pajak maka kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi".

Sedangkan menurut Zaithaml dan Bitner (2004:75) bahwa :

> "Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas Produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi / individu pelanggan".

Selanjutnya menurut Subiyanto (2014:15) :

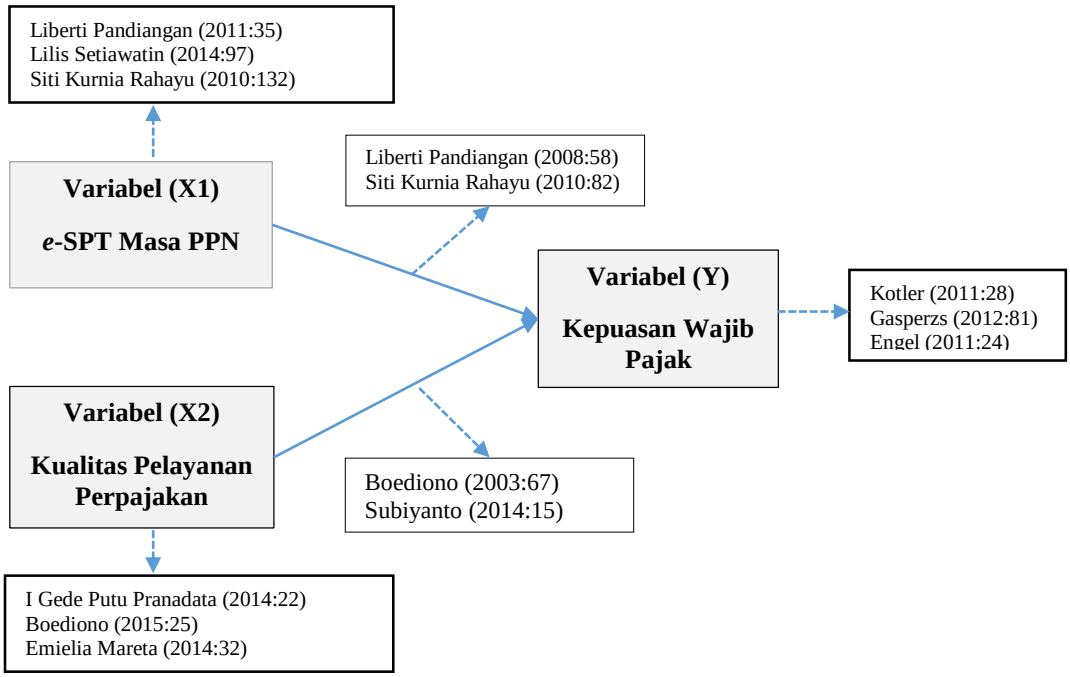
> "Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara Wajib Pajak dengan pengelola pajak".

Pernyataan di atas didukung oleh peneliti Nunuk (2009) hasil penelitiannya mengemukakan :

> "Kualitas Pelayanan Perpajakan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak".

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, maka dapat digambarkan

paradigm penelitian yang memperlihatkan hubungan antara variable dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1

Paradigma Pemikiran

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:51), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Selanjutnya menurut Nanang Martono (2014:67) hipotesis adalah jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti berasumsi mengambil keputusan sementara (hipotesis) sebagai berikut :

H_1 : *e*-SPT Masa PPN berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H_2 : Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.