

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Silalahi (2014)

Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Subyek penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Analisis data menggunakan program SPSS versi 20. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa dari kelima dimensi yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh sangat signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Maghfiroh (2015)

Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket kepada Wajib Pajak orang pribadi dan badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah analisis jalur. Hasil analisis jalur yang dapat digambarkan dalam dua persamaan struktural yaitu $Z = P_{ZX} + \epsilon_1$ dan $Y = P_{YX} + P_{YZ} + \epsilon_2$. Hasil uji simultan menunjukkan angka 5,965 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sixvana Silalahi, 2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)	-Variabel independen: pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan -Variabel dependen: Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan semua hipotesis diterima. Hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hipotesis ke 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis ke 3 menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
2	Jannatul Maghfiroh, 2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tuban)	-Variabel independen: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak -Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya Pada Kinerja Penerimaan Pajak	kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kinerja penerimaan pajak. Sedangkan kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

Sumber: oleh peneliti, 2017

B. Kualitas Pelayanan Pajak

1. Pengertian Kualitas

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari persepektif yang digunakan. Terdapat beberapa pengertian tentang kualitas, diantaranya pengertian kualitas menurut Davidow & Uttal dalam Hardiyansyah (2011:35) yaitu “kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan”. Selanjutnya Kotler dalam Hardiyansyah (2011:35) mengatakan bahwa “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

2. Pengertian pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Inggris yang berarti *service*. Menurut Kotler dalam Tjipto (2004) “pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam poin C, definisi dari pelayanan umum adalah

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut UU Nomor 25 tahun 2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam hal ini, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak terhadap Wajib Pajak dapat dimasukkan ke dalam kategori pelayanan publik karena (1) dilakukan oleh instansi negara, (2) bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka memenuhi pelaksanaan peraturan perundang-undangan, serta (3) tidak berorientasi pada laba.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa *SerQual* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis dari kesenjangan yang dihasilkan kemudian yang dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Selanjutnya Lovelock dalam Hardiansyah (2012:52) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan *SerQual* (*Service Quality*) terbagi atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Berikut adalah paparan dari lima dimensi tersebut :

a. Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan menurut Parasuraman, et al dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) yaitu “kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.” Keandalan menurut Tjipto dalam Hardiyansyah (2011:53) diartikan sebagai “kemampuan memebrikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.” Adapun menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2011:52) “*Reliable* (handal) merupakan kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.”

Adapun indikator *Realibility* menurut Naik (2010) dan Ramseook (2010) :

1) *Speed of Service* (kecepatan dalam melayani)

Kecepatan pelayanan merupakan keefektifan waktu yang digunakan oleh pegawai dalam memeberikan pelayanan. Semakin singkat dan cepat waktu yang dibutuhkan untuk melayani menunjukkan bahwa kualitas pelayanan makin baik. Adapun item dari speed of service antara lain:

- a) Kecepatan dalam melayani ketika baru pertama kali datang (menyambut dengan cepat)
- b) Kecepatan dalam melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- c) Kecepatan dalam mengatasi kesalahan

2) *Accuracy of Transactions* (ketetapan/keakuratan dalam melayani)

Ketepatan merupakan ukuran kesesuaian pelayanan sesuai dengan apa yang telah diatur dalam prosedur kerja. Semakin sedikit pegawai melakukan kesalahan dalam melakukan pelayanan maka tingkat akurasiya memiliki kategor tinggi. Adapun item dari Accuracy of Transactions antara lain:

- a) Melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja
- b) Menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah
- c) Konsisten atau ulet dalam menyelesaikan permasalahan

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Menurut Parasuraman, et al dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan “kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.” Adapun menurut Tjipto dalam Hardiyansyah (2011:53) daya tanggap berarti “keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.” Lupiyoadi dan Hamdani (2006:82) menyebutkan bahwa “daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.”

Adapun indikator dari *responsiveness* menurut Naik (2010) dan Ramseook (2010) :

1) *Speed of Response to Complaints* (kecepatan dalam menanggapi keluhan)

Kecepatan dalam menanggapi keluhan merupakan salah satu bentuk tindakan yang dilakukan oleh pegawai untuk menghindari rasa ketidakpuasan dari pelanggan akibat adanya permasalahan ketika menggunakan produk atau jasa. Kecepatan dalam menanggapi keluhan merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan yang diwujudkan dalam pelayanan yang maksimal. Adapun item *Speed of response to complaints* antara lain:

- a) Selalu menanggapi keluhan dengan sabar
- b) Menawarkan layanan cepat untuk pelanggan
- c) Tanggap dalam merespon keluhan
- d) Kecepatan dalam memecahkan permasalahan yang di ajukan

2) *Concern and Desire for Assiting* (kepedulian dan keinginan untuk membantu)

Kepedulian dalam memeberikan pelayanan dapat dilihat dari adanya sikap tulus dan keinginan untuk memberikan pelayanan sampai selesai atau tuntas. Pelayanan diberikan dengan memperhatikan atau fokus kebutuhan pelanggan. Adapun item dari *Concern and Desire for Assiting* antara lain :

- a) Menginformasikan ketika layanan akan dilakukan
- b) Selalu bersedia untuk membantu pelanggan
- c) Siap melayani mudah menanggapi permintaan pelanggan
- d) Memiliki keinginan untuk melayani sampai tuntas

c. Jaminan (*assurance*)

Menurut Parasuraman, et al dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) “*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.” Selanjutnya menurut Tjipto dalam Hardiyansyah (2011:53) “jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, dan resiko atau keragu-raguan.”

Adapun indikator dari *Assurance* menurut Naik (2010) dan Ramseook (2010) :

1) *Concern for Customers* (kepedulian pada pelanggan)

Kepedulian pada pelanggan menunjukkan sikap atau perasaan yang selalu sigap, prima dan percaya diri dalam memberikan pelayanan. Adapun item *Concern for Customers* dari antara lain:

- a) Selalu sigap atau prima dalam memberikan pelayanan
- b) Memiliki rasa percaya diri ketika melayani

2) *Staff Attitude* (sikap pegawai dalam melayani)

Sikap pegawai merupakan perilaku dan etika yang ditunjukkan oleh pegawai pada saat melakukan pelayanan. Sikap yang positif

akan berdampak pada kepuasan pegawai. Adapun sikap positif dapat ditunjukkan melalui:

- a) Sikap sopan dalam memberikan pelayanan
 - b) Selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan
 - c) pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan
- 3) *Security for Transactions* (jaminan keamanan dalam melayani)
 Jaminan keamanan dan kenyamanan merupakan sebuah bentuk sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan garansi atau perlindungan bahwa layanan yang diberikan adalah sesuatu yang benar dan baik. Adapun item *Security for Transactions* antara lain sebagai berikut:
- a) Pegawai memberikan rasa aman pada saat melayani
 - b) Pegawai memberikan rasa nyaman pada saat melayani

d. Empati (*empathy*)

Menurut Parasuraman, et al dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) “*empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.” Adapun menurut Tjipto dalam Hardiyansyah (2011:53) “empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.”

Adapun indikator dari *Empathy* menurut Naik (2010) dan Ramseook (2010) :

1) *Ease of Communication* (kemudahan komunikasi)

Ease of Communication merupakan skill atau keterampilan dari para pegawai ketika memberikan pelayanan. Keterampilan tersebut akan membuat para pelanggan menjadi sangat nyaman ketika melakukan proses transaksi pelayanan. Adapun item *Ease of Communication* dari antara lain :

- a) Pegawai sangat komunikatif dalam melayani

b) Pegawai bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada pelanggan sebelum melayani

2) *Attention and Patience* (perhatian dan sabar)

Attention and Patience atau suatu sikap yang ditunjukkan oleh pegawai untuk fokus dan memberikan pelayanan dengan sabar dalam rangka memberikan perasaan puas kepada pelanggan. Adapun item *Attention and Patience* dari antara lain :

a) Pegawai memberikan perhatian secara pribadi

b) Pegawai mampu melayani dengan hati yang tulus

c) Pegawai memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama

d) Pegawai memahami kebutuhan pelanggan

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

Tangibles atau bukti fisik menurut Parasuraman, et al dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) adalah “kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.” Adapun menurut Tjipto dalam Hardiyansyah (2011:53) “*Tangibles* atau bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Teori-teori tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan haruslah diperhatikan. Gedung, pendingin ruangan, penampilan pegawai, dan lain sebagainya menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.” Selanjutnya Lupiyoadi dan Hamdani (2006:82) mengatakan bahwa

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan

dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, seperti : gedung, perlengkapan, peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.

Adapun indikator dari bukti fisik menurut Naik (2010) dan ramseook (2010) :

1) *Avalibilty of Facilities* (kelengkapan fasilitas)

Avalibilty of Facilities adalah tingkat kelengkapan dan ketersediaan berbagai sarana menunjang yang mampu dimanfaatkan oleh pelanggan dengan tujuan agar pelanggan nyaman dan tidak bosan pada saat menunggu atau ketika saat dalam pelayanan. Adapun item dari kelengkapan fasilitas antara lain :

- a) Ruang dilengkapi petunjuk dan informasi
- b) Penataan benda-benda penghias menarik
- c) Fasilitas pelayanan canggih

2) *Cleanliness, Ambience, Maintenance* (kebersihan, suasana, perawatan)

Kualitas pelayanan juga dapat ditunjukkan atau dilihat dari seberapa baik kualitas fisik yang dimiliki oleh perusahaan atau lembaga organisasi pemerintah. Adapun item dari *Cleanliness, Ambience, Maintenance* antara lain :

- a) Ruang terjaga kebersihannya
- b) Suasana ruangan kondusif atau jauh dari gangguan
- c) Perawatan ruangan sangat baik

3) *Layout* (tata ruang)

Tata ruang merupakan strategi penataan ruangan sehingga memudahkan bagi pelanggan untuk menjangkau dan mengakses lokasi-lokasi yang terdapat dalam gedung. Adapun item yang menunjukkan tata ruang yang baik antara lain:

- a) Tata ruang memudahkan dalam mengakses pelanggan
- b) Ruang tunggu nyaman

4) *Staff Performance* (penampilan pegawai)

Penampilan pegawai adalah kualitas fisik yang ditunjukkan oleh pegawai yang dapat dilihat dari pakaian atau penampilan lainnya. Adapun item yang menunjukkan *Staff Performance* yang baik antara lain:

- a) Pegawai berpenampilan rapi
- b) Pegawai berpenampilan sopan

C. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu (2005:148), dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan perpajakan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan.

Kepatuhan wajib Pajak menurut Sixvana Silalahi (2005), dibagi menjadi dua macam dimensi patuh administrasi formal dan patuh administrasi material. setiap dimensi terdapat indikator, yaitu :

- a. Patuh administrasi formal : Wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan setiap tahun akhir Pajak dan Wajib pajak menyampaikan SPT

Tahunan tepat waktu dan sebelum batas akhir penyampaian SPT Tahunan

- b. Patuh administrasi material : Wajib Pajak mengisi SPT Tahunan dengan jujur, baik, dan benar dan Menyampaikan SPT merupakan sebuah kewajiban

2. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Pasal 1, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam 3 (tiga) tahun terakhir
- b. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya dan tidak termasuk tunggakan pajak berdasarkan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Selain itu, laporan keuangan tersebut harus disusun dalam bentuk *long form report* sekaligus menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Dirjen Pajak menetapkan Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai Wajib Pajak Patuh pada bulan Januari. Bagi Wajib Pajak orang pribadi, Dirjen Pajak berwenang secara jabatan menetapkan status wajib Pajak Patuh tanpa permohonan Wajib Pajak sepanjang Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut memenuhi persyaratan sebagaimana yang disyaratkan. Penetapan Wajib Pajak Patuh berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun.

Selain itu, kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Pasal 2 ayat 1 juga disebutkan tentang pengertian kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut:

- a. Surat Pemberitahuan Tahunan disampaikan tepat waktu dalam waktu 3 (tiga) tahun terakhir,
- b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa untuk masa pajak Januari sampai dengan November yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam tahun pajak terakhir,
- c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat tersebut tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.

3. Jenis-jenis Kepatuhan

Menurut Nurmatu dalam Renaldi P.S (2009), kepatuhan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak mematuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret. Apabila 31 Maret, maka Wajib Pajak tersebut sudah termasuk dalam kriteria patuh.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Contohnya Wajib Pajak yang mengisi SPT Tahunan PPh dengan jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan Undang-Undang PPh dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ningtyas, (2012) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*Voluntary of Compliance*) merupakan hal yang paling penting pada *system self assessment*. Wajib pajak yang patuh diharapkan meningkatkan penerimaan pajak. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

a. Sistem Administrasi Perpajakan

Sistem Administrasi Perpajakan adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban dan hak wajib pajak yang berdasarkan pada jenis pajak, sehingga tugas pelayanan, pengawas dan pemeriksaan tersebar pada masing-masing seksi teknis. Dalam hal ini menyebabkan kurang fokusnya kepada tugas yang di embannya. Dengan demikian, Direktorat Jenderal Pajak merancang program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini secara nasional. Dalam sistem administrasi perpajakan modern terjadi perubahan yang mendasar menyangkut struktur organisasi mauoun paradigma pelayanan kepada wajib pajak.

b. Pelayanan pada Wajib Pajak

Pelayanan yang memuaskandan bebelit-belit sehingga Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya secara efisien dan mengetahui apa saja yang hars dilakukan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

c. Penegakan Hukum Perpajakan

Kepada wajib pajak yang pembayaran pajak tidak pada waktunya dapat diberikan sanksi pidana dan sanksi administrasi. Ancaman terhadap suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, da nada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Adanya sanksi dimaksudkan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

d. Pemeriksaan Pajak

Tindakan pengawasan oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak dengan melakukan pemeriksaan pajak, sehingga Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran dapat segera diketahui dan diberi sanksi.

e. Tarif Pajak

Tarif pajak yang sesuai dengan pengenaan pajak sesungguhnya dan tidak memberatkan Wajib Pajak.

D. Penerimaan Pajak

1. Definisi Penerimaan Pajak

Menurut Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2012 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2011 tentang anggaran pendapatan dan belanja negara tahun anggaran 2012, penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Selama lima tahun terakhir, penerimaan perpajakan rata-rata sekitar 70% dari total pendapatan negara. Peran pajak tersebut akan semakin besar untuk masa yang akan datang, karena pemerintah ingin mengurangi peran utang dalam mendanai APBN. Karena peranan pajak semakin penting, maka penerimaan perpajakan membutuhkan system

pengelolaan yang semakin baik sehingga penerimaan pajak semakin optimal sesuai dengan kondisi ekonomi dan kemampuan masyarakat.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak

Menurut Rahayu (2012:27), faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak, yaitu: kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undang perpajakan, kebijakan pemerintah dalam mengimplementasikan undang-undang perpajakan, sistem administrasi yang tepat, pelayanan, kesadaran, kesadaran dan pemahaman warga negara, dan kualitas petugas pajak. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam meningkatkan penerimaan pajak diperlukan suatu hal yang dapat dipahami Wajib Pajak dengan mudah.

3. Ukuran Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak dapat diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator menurut Devas (1989:135) adalah sebagai berikut:

a. Upaya Penerimaan Pajak

Upaya pajak adalah hasil dari suatu sistem pajak dibandingkan dengan kemampuan membayar pajak daerah bersangkutan

b. Tepat Guna (efektivitas)

Efektivitas adalah untuk mengukur hubungan antara hasil pungut pajak dengan potensi hasil pajaknya yang diasumsikan bahwa semua Wajib Pajak membayar pajak masing-masing

c. Hasil Guna (efisiensi)

Efisiensi adalah mengukur hasil dari pemungutan pajak dengan perkiraan perhitungan pajak yang ditentukan

E. Pengaruh Variabel

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Menurut penelitian terdahulu, Silalahi (2015) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Mengingat pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat diterima oleh semua wajib pajak. Pelayanan dikatakan baik apabila wajib pajak merasakan kepuasan dan kenyamanan atas fasilitas yang diberikan. Hal ini juga telah disebutkan Zain (2008) bahwa salah satu faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dari sisi pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak kepada wajib pajak perlu dikembangkan dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri, dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Menurut penelitian terdahulu, maghfiroh (2015) dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil pengujian variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. 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 Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara. Ada beberapa dampak yang ditimbulkan akibat kasus kesalahan petugas pelayanan pajak, menurut pengamat perpajakan Kodrat Wibowo dalam solopos, masyarakat menjadi malas membayar pajak dikarenakan kasus perpajakan yang melibatkan pegawai Ditjen Pajak Gayus Tambunan telah membuat masyarakat berpikir bahwa uang hasil pajak rawan disalahgunakan.

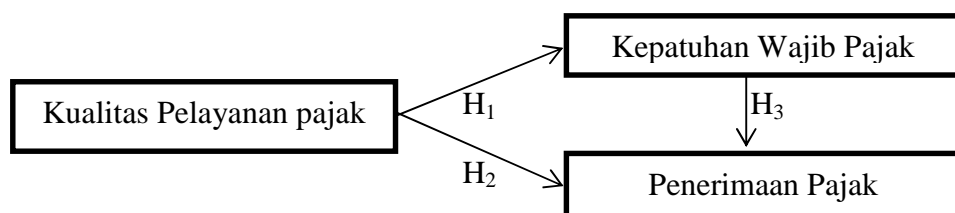
3. Pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Berdasarkan hasil pengujian, Suryadi (2006) dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak. Tujuan

pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan wajib dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum maka wajib pajak akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak. Bila Wajib Pajak merasa kompensasi pajak telah memenuhi harapan mereka maka mereka akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh besar terhadap penerimaan pajak.

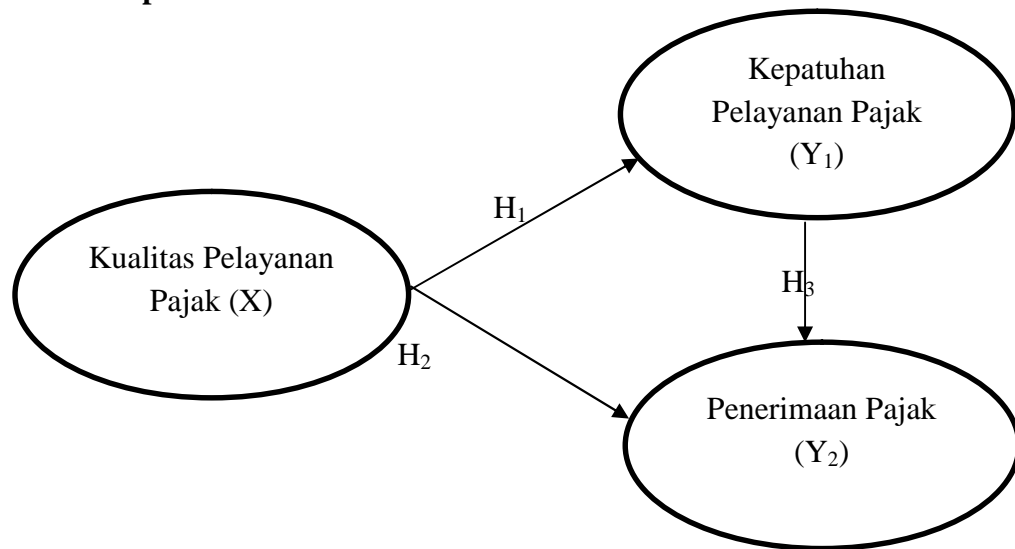
F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Penelitian ini menggunakan analisis jalur/path analysis untuk menganalisis data yang dihasilkan dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian peneliti dalam penelitian ini, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

G. Model Hipotesis



Gambar 2 Model Hipotesis

H. Perumusan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:65) “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang jawabannya harus diuji. Berdasarkan penjelasan dan konsep yang telah dijelaskan diatas, maka penliti dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu
- H₂ :Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu
- H₃ : Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu