

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kajian Pustaka

Pada bab kajian pustaka ini, dikemukakan teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian. Dalam bab ini peneliti akan mengemukakan beberapa teori yang relevan dengan topik penelitian.

##### 2.1.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas Negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran rutin dan bangunan. Terdapat macam-macam definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli di antaranya sebagai berikut:

Menurut Rochmat Soemitro, pengertian pajak adalah:

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”

P.J.A Andriani, yang kemudian dikutip oleh Sukrisno Agus, Erlita Trisnawati (2014:6) menyatakan:

“Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, 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”

MJH. Smeets, yang kemudian dikutip oleh Sukrisno Agus, Erlita Trisnawati (2014:6) menyatakan:

“Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan secara individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah”

Pengertian pajak menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah Kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri atau unsur pokok yang terdapat pada pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintahnya.

3. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

### **2.1.2 Jenis-jenis Pajak**

Pajak dapat dibagi menjadi beberapa menurut golongannya, sifatnya, dan lembaga pemungutannya.

1. Menurut golongannya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
  - a. Pajak Langsung adalah pajak yang harus dipukul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada pihak lain dan menjadi beban langsung Wajib Pajak (WP) yang bersangkutan.  
Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.
  - b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.  
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPn), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
2. Menurut sifat, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
  - a. Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.  
Contoh: Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak (wajib pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (status perkawinan,

banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi Wajib Pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

- b. Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (wajib pajak).

Contoh: PPn, PPnBM, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Materai (BM).

- 3. Menurut lembaga pemungutannya, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
  - a. Pajak Pusat (Pajak Negara) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya.
 

Contoh: Pajak Penghasilan (PPn), Pajak Pertambahan Nilai (PPn), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Bea Materai (BM).
  - b. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Yang di atur pada Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah.

Menurut Pasal 2 Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009, lembaga pemungutan pada pajak daerah yaitu:

- 1. Pajak Provinsi

- Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
  - Pajak Bahan Bakar kendaraan Bermotor (PBBKB).
  - Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
  - Pajak Air Permukaan, dan
  - Pajak Rokok
2. Pajak Kabupaten/Kota
- Pajak Hotel
  - Pajak Restoran
  - Pajak Hiburan
  - Pajak Reklame, dan
  - Pajak Penerangan Jalan.

### **2.1.3 Fungsi Pajak**

Dari pengertian pajak yang dijelaskan oleh beberapa ahli di atas bahwa pajak, secara teoritis dan praktis dapat dilihat bahwa pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan Negara dan masyarakat. Menurut Waluyo (2008:6) terdapat 2 (dua) fungsi pajak, yaitu:

#### **1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)**

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

#### **2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)**

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

#### **2.1.4 Tata Cara Pemungutan**

Tata cara pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2011:4) terdiri dari:

##### **1. Stelsel Pajak**

###### **a. Stelsel Nyata (*Real Stelsel*)**

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sehingga kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

###### **b. Stelsel Anggapan (*Fictive Stelsel*)**

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan

kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan keadaan yang sesungguhnya.

**c. Stelsel Campuran**

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyaraan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah, sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

**2. Sistem Pemungutan**

**a. *Official Assesment System***

Adalah suatu sistem pemungutan yang member wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya yaitu:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

**b. *Self Assesment System***

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada Wajib Pajak untuk menenukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan bedarnya pajak yang terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- 2) Wajib Pajak aktif, mulai menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

**c. *With Holding System***

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak) yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya adalah wawenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

**3. Asas Pemungutan**

**a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)**

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

**b. Asas Sumber**



Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

**c. Asas Kebangsaan**

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara. Asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia untuk membayar pajak.

**2.1.5 Syarat-syarat Pemungutan Pajak**

Syarat-syarat pemungutan pajak dalam buku Mardiasmo (2012:2) yaitu:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Pemungutan pajak yang dikenakan secara adil dan melihat kemampuan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang (Syarat Yuridis)

Pemungutan pajak yang diatur dalam Pasal 23 ayat 2 UUD 1945 untuk memberikan jaminan hukum yang adil baik bagi Negara maupun Warga Negara Indonesia.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan pajak harus menjaga keseimbangan kehidupan perekonomian dan tidak mengganggu kehidupan ekonomi dari Wajib Pajak.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga biaya pemungutan pajak tidak terlalu besar.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
6. Pemungutan pajak dilakukan secara sederhana yang berguna bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## **2.1.6 Pajak Daerah**

### **2.1.6.1 Pengertian Pajak Daerah**

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah adalah:

“Iuran Wajib Pajak yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”

### **2.1.6.2 Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah**

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 mengatur dengan jelas bahwa untuk dapat dipungut pada suatu daerah, setiap jenis pajak daerah harus ditetapkan surat dan tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum atau ketentuan perundang-undangan yang lebih tinggi.

### **2.1.6.3 Isi Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah**

Peraturan daerah tersebut sekurang-kurangnya mengatur mengenai:

- a. Nama, objek, dan subjek pajak

- b. Dasar pengenaan, tariff, dan cara perhitungan pajak
- c. Wilayah pemungutan
- d. Masa pajak
- e. Penetapan pajak
- f. Tata cara pembayaran dan penagihan pajak
- g. Kadaluwarsa penagihan pajak
- h. Sanksi administrasi
- i. Tanggal dimulai berlakunya pajak

#### **2.1.6.4 Sistem Pemungutan dan Pemungutan Pajak Daerah**

Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 menetapkan sistem pajak untuk setiap Pajak Daerah yaitu:

##### **1. Sistem Pemungutan Pajak Daerah**

Pemungutan pajak daerah saat ini menggunakan 3 (tiga) sistem pemungutan pajak, antara lain:

- a. Dibayar sendiri oleh Wajib Pajak.
- b. Ditetapkan oleh kepada daerah.
- c. Dipungut oleh pemungut pajak.

##### **2. Pemungut Pajak Daerah**

- a. Percetakan formulir perpajakan.
- b. Pengiriman surat-surat kepada Wajib Pajak.
- c. Penghimpunan data onjek dan subjek pajak.

Untuk Wajib Pajak, sesuai dengan ketetapan Kepala Daerah maupun dibayar sendiri oleh Wajib Pajak:

- a. Diterbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD)
- b. Surat Keputusan Pembetulan
- c. Surat Keputusan Keberatan
- d. Putusan Banding sebagai dasar pemungutan dan penyetoran pajak.

## **2.1.7 Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.1.7.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor**

Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Pasal 1 ayat 12 dan ayat 13 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Sedangkan definisi Kendaraan Bermotor adalah:

“Semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor dan peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak”

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah. Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut sistem bagi hasil antara Pemerintah Kabupaten/Kota menerima bagi Hasil PKB sebesar 30% (tigapuluh persen), sedangkan Pemerintah Provinsi menerima 70%. Hasil penerimaan PKB tersebut, paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang

dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

### **2.1.7.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Pasal 4 ayat (1) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah yaitu:

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah orang pribadi, badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI, dan Polri yang memilik dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam kepemilikan atau dokumen sah termasuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Sedangkan penguasaan adalah penggunaan dan/atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti pengesahan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku. Yang bertanggungjawab terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

1. Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya.
2. Orang atau badan yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor.
3. Ahli waris yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan surat wasiat atau yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atas putusan pengadilan.

### 2.1.7.3 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 3 ayat (1) sampai dengan ayat (3) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah:

Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepentingan dan/atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti *bulldozer*, *axcavator*, *loader*, dan lain-lain, yang tidak digunakan sebagai alat angkut orang dan/atau barang di jalan umum.

Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud adalah:

- a. kereta api
- b. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara
- c. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah, dan
- d. objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

### 2.1.7.4 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah:

Wajib Pajak baik perorangan maupun badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggungjawab terhadap pelunasan

#### **2.1.7.5 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Pasal 6 ayat (1) dan (3) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah:

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).
  - b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

### 2.1.7.6 Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomer 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah adalah:

Masa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dihitung sejak tanggal pendaftaran. Pajak Kendaraan Bermotor yang karena suatu hal dan hal lain masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, masa dapat dilakukan restitusi.

### 2.1.7.7 Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tariff pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sesuai rumus berikut ini:

$\text{Pajak Terutang} = \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}$ $= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})$
--



## **2.1.8 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.8.1 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Goest dan Davish (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2009:51) yang dimaksud kualitas adalah:

“Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi dari kualitas pelayanan bermacam-macam, banyak pendapat yang mengemukakan tentang pengertian dari kualitas jasa itu sendiri. Inti dari kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berbagai para ahli berpendapat tentang definisi kualitas pelayanan jasa.

Menurut Tjiptono (2007:61) Kualitas Pelayanan yaitu:

“Manusia atau orang yang berupaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2009:226) sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan”

Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

#### **2.1.8.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap kantor pelayanan pajak (KPP), Putri (2013).

Definisi kualitas pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas wajib pajak dapat diketahui

dengan membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (Putri 2013).

Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan indikator kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan (Caro & Garcia, 2007 dalam Aryobimo dan Nur, 2012:2). Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa kualitas interaksi merupakan faktor penting dimana mempunyai pengaruh yang signifikan dalam persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Caro & Garcia, 2007).

- Kualitas interaksi adalah bagaimana cara dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
- Kualitas lingkungan fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar kantor pajak, peranan kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi dalam melayani wajib pajak.
- Hasil kualitas pelayanan pajak adalah apabila pelayanan pajak dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kemampuan suatu perusahaan/ instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan pegawai dan kemampuan sarana komunikasi dan prasarana fisik perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (petugas) untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sedangkan menurut Pandapotan Ritonga (2011:45) sebagaimana dikutip dalam penelitian I Gede Putu Pranadata (2014) mengungkapkan 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.

### **2.1.8.3 Model Kualitas Pelayanan Pajak**

Model kualitas pelayanan/jasa yaitu model yang menyoroti kebutuhan utama untuk menghantarkan kualitas jasa yang lebih tinggi. Perasuraman, et. Al. (1985) yang dikutip oleh Tjiptono (2009:147) mengidentifikasi lima kesenjangan tersebut yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa.
4. Sering kali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan janji yang dibuat oleh perusahaan, resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan

#### 2.1.8.4 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan Pajak

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka, penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “lima dimensi kualitas yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy” (Widodo 2001:274):

- a. Tangible (berwujud)
- b. Reliability (handal)
- c. Responsiveness (daya tanggap/ respon)
- d. Assurance (jaminan)
- e. Empathy (empati)

Adapun penjelasan mengenai ke lima dimensi di atas :

##### **a. Bukti langsung (tangibles)**

Menurut Parasuraman (2001:32), kualitas pelayanan adalah:

“Bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.”

Dengan indikator:

1. Menyediakan peralatan modern
2. Memberikan fasilitas yang menarik secara visual
3. Memiliki penampilan rapi dan professional

##### **b. Keandalan (realibility)**

Menurut Parasuraman (2001), keandalan adalah:

“Setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.”

Dengan indikator:

1. keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
2. keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan
3. keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan

### **c. Daya Tanggap**

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2007), yaitu:

“Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon perusahaan terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan konsumen. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya caraperusahaan dalam menerima permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas produk atau bahkan pelayanan yang diterima oleh konsumen.”

Dengan indikator:

1. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan wajib pajak
2. Respon petugas pelayanan terhadap saran wajib pajak
3. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan wajib pajak

### **d. Jaminan (assurance)**

Definisi assurance atau jaminan itu sendiri Menurut Abbas Salim (2007:1) adalah:

“Kemampuan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi”. Sedangkan menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), adalah: “... suatu persetujuan, dimana penanggung kerugian diri kepada tertanggung, dengan mendapat premi, untuk

mengganti kerugian karena kehilangan kerugian atau tidak diperolehnya suatu keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui lebih dahulu.”

Dengan indikator:

1. Kemampuan administrasi petugas pelayanan
2. Kemampuan teknis petugas pelayanan
3. Kemampuan sosial petugas pelayanan

#### **e. Empati (emphathy)**

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010), adalah:

“Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya”.

Dengan indikator:

1. Perhatian petugas pelayanan
2. Kepedulian petugas
3. Keramahan petugas pelayanan

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

#### **2.1.8.5 Dampak Kualitas Pelayanan yang Buruk**

Pelayanan di bidang perpajakan merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan masyarakat dalam membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh para Wajib Pajak akan berdampak baik pada citra perpajakan. Lemahnya pelayanan dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak akan mempengaruhi *tax ratio*.

#### **2.1.8.6 Penyebab Kualitas Pelayanan yang Buruk Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Menurun**

Menurunnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari kesadaran Wajib Pajak itu sendiri maupun pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Faktor dari Wajib Pajak sendiri antara lain bisa berupa:

1. *Time efficienc*.
2. Jarak tempuh yang jauh ke kantor samsat untuk memenuhi kewajibannya.
3. Fasilitas Pelayanan yang membuat para Wajib Pajak kurang nyaman.
4. Perilaku Fiskus yang dinilai kurang memuaskan kepentingan Wajib Pajak.
5. Kurangnya kesadaran Wajib Pajak itu sendiri.

(*Journal: The Factor That Infuence The Willingness To Pay The Tax. 2011:126-152. Nia Yulianawati*)



## **2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.9.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Mohammad Zain (2008) Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadarannya pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

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.”

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2006:111) adalah:

“Rasa bersalah atau rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”

Sedangkan menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu, Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

“Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang di dalam pemenuhanya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya.

#### **2.1.9.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Untuk dapat ditetapkan menjadi wajib pajak patuh harus memenuhi beberapa kriteria atau persyaratan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yaitu:

1. Tepat waktu dalam membayar pajaknya.
2. Tidak melakukan penundaan dengan sengaja.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

Sistem *Official Assesment System* diterapkan perpajakan Indonesia dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Susanti (2013:68), ciri-ciri sistem *Official Assesment System*, yaitu:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikekuasakan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

### 2.1.9.3 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

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

1. Sesuai kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Sementara itu, menurut Nurmanto (2003) dalam Widodo (2010:68-70) terdapat dua dimensi kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri, kepatuhan waktu wajib pajak dalam membayar pajak, dan melaporkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT, adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga

sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan menyampaikan ke Instansi Pajak sebelum batas waktu

#### **2.1.9.4 Faktor-faktor yang Mengakibatkan Ketidak patuhan Wajib Pajak**

Menurut Susanto (2012) ketidak patuhan Wajib Pajak terhadap pemenuhan atas kewajibannya diakibatkan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Prasangka negatif kepada aparat perpajakan.
2. Hambatan atau kurangnya intesitas kerjasama dengan instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi Wajib Pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertical.
3. Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebarakan dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan Negara dan segi-segi positif lainnya.
4. Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontraprestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasarana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.
5. Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.

#### **2.1.10 Wajib Pajak**

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 disebutkan pengertian Wajib Pajak yaitu:

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Dari pengertian menurut undang-undang di atas tidak disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang yang sudah memiliki NPWP saja dan wajib untuk membayar pajak, karena pengertian yang terkandung di dalam pasal, di atas orang yang belum memiliki NPWP pun dapat dikategorikan sebagai Wajib Pajak apabila benar-benar sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Devano dan Rahayu, 2006:112).

### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurinia (2010:140) menyatakan 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. Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan cepat tanggap, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu, dapat memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosalina Novitasari (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, selain itu penelitian yang dilakukan oleh Aditia Iwan Rizki (2015), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dengan hasil penelitian di atas menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada pun skema kerangka pemikiran:

### **2.2.2 Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dilakukan sebagai upaya untuk memperjelas tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, sekaligus untuk membedakan penelitian sebelumnya. Kalangan akademis telah mempublikasikan penelitiannya mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun tabel hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:64) hipotesis adalah

“Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”

Berasarkan uraian skema kerangka pemikiran, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, penulis mengemukakan hipotesis penelitian untuk dikaji kebenarannya, yaitu

H: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.4 Paradigma Penelitian

