

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka menjelaskan beberapa teori serta konsep para ahli, hasil penelitian terdahulu dan publikasi umum yang berkaitan dengan variabel – variabel dalam penelitian ini.

2.1.1 Pemeriksaan Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pemeriksaan Perpajakan

Menurut Thomas Sumarsan (2017:95) definisi pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data - data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang - undangan perpajaobjekkan”.

Mardiasmo dalam buku Neneng Hayati (2016:334) mendefinisikan pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut :

“Pemeriksaan pajak ialah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan dan mongolah dan/atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan perundang – undangan pajak”

Siti Kurnia Rahayu (2016:245) menyatakan pengertian pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

“ Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaan *Self Assesment System* yang dilakukan oleh wajib pajak, harus perpegang teguh pada Undang – Undang Perpajakan”

Berdasarkan beberapa definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak mulai dari mencari, mengumpulkan dan mengolah data dengan tujuan untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan perundang – undangan perpajakan.

2.1.1.2 Tujuan Pemeriksaan Perpajakan

Pemeriksaan pajak menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan, memiliki 2(dua) tujuan yaitu:

1. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan
 - a. Wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang menyatakan lebih bayar, selain yang mengajukan permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.
 - b. Wajib pajak yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak
 - c. Wajib pajak menyampaikan SPT rugi
 - d. Wajib pajak melakukan penggabungan (merger), pemekaran, likuidasi dan pembubaran
 - e. Wajib pajak akan meninggalkan Indonesia untuk selama – lamanya
 - f. Wajib pajak melakukan perubahan tahun buku atau metode pembukuan atau karena melakukan penilaian kembali aktiva tetap

- g. Wajib pajak tidak menyampaikan atau menyampaikan SPT tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam surat teguran yang terpilih untuk dilakukan pemeriksaan berdasarkan analisis risiko
 - h. Wajib pajak menyampaikan SPT yang terpilih untuk dilakukan pemeriksaan berdasarkan analisis risiko
2. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan undang – undang perpajakan
- a. Pemberian NPWP secara jabatan
 - b. Penghapusan NPWP
 - c. Pengukuhan PKP secara jabatan
 - d. Pencabutan pengukuhan PKP
 - e. Wajib pajak mengajukan keberatan
 - f. Pengumpulan bahan guna penyusunan norma perhitungan penghasilan neto
 - g. Pencocokan data dan/atau alat keterangan
 - h. Penentuan wajib pajak berlokasi di daerah terpencil
 - i. Penentuan satu atau lebih tempat terutang PPN
 - j. Pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak
 - k. Penentuan saat produksi dimulai atau memperpanjang jangka waktu kompensasi kerugian sehubungan dengan pemberian fasilitas perpajakan
 - l. Memenuhi permintaan informasi dari negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda

Sedangkan menurut Mardiasmo dalam bukunya (2015:41) menyatakan bahwa tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada wajib pajak yang dapat dilakukan dalam hal:

1. “Surat pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
2. Surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan menunjukkan rugi.
3. Surat pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan.
4. Surat pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh DJP.
5. Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban tersebut pada poin 3 tidak dipenuhi.”

2.1.1.3 Hak Wajib Pajak Dalam Pemeriksaan Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengutarakan hak wajib pajak dalam rangka pemeriksaan ialah sebagai berikut :

- a. Meminta pemeriksa pajak untuk :
 1. Memperlihatkan tanda pengenal dan Surat Perintah Pemeriksaan
 2. Memberikan Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Lapangan
 3. Memperlihatkan surat yang berisi perubahan tim pemeriksa apabila susunan keanggotan mengalami perubahan
 4. Memberikan penjelasan tentang alasan dan tujuan pemeriksaan
- b. Menerima Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan
- c. Menghadiri pembahasan akhir hasil pemeriksaan bersama dengan pemeriksa pada waktu yang telah ditentukan
- d. Mengajukan permohonan *Quality Assurance* pemeriksaan dalam hal belum disepakati dasar hukum koreksi pemeriksaan

- e. Mengisi kuesioner terkait pelaksanaan pemeriksaan

2.1.1.4 Kewajiban Wajib Pajak Dalam Pemeriksaan Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengutarakan kewajiban wajib pajak dalam rangka pemeriksaan ialah sebagai berikut :

- a. Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan tepat waktu
- b. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan dokumen yang menjadi dasar penghitungan penghasilan
- c. Memberikan kesempatan untuk mengakses dan/atau mengunduh data yang dikelola secara elektronik
- d. Memberikan kesempatan tim pemeriksa untuk memasuki dan memeriksa ruangan yang menjadi tempat penyimpanan dokumen serta meminjamkannya
- e. Memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, yang dapat berupa :
 1. Menyediakan tenaga dan/atau peralatan atas biaya wajib pajak apabila dalam mengakses data yang dikelola secara elektronik memerlukan peralatan dan/atau keahlian khusus
 2. Memberikan bantuan kepada tim pemeriksa untuk membuka barang bergerak dan/atau tidak bergerak
 3. Menyediakan ruangan khusus dalam hal pemeriksaan dilakukan di tempat wajib pajak
- f. Meminjamkan Kertas Kerja Pemeriksaan yang dibuat oleh akuntan public
- g. Menyampaikan tanggapan secara tertulis atas Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan
- h. Memberikan keterangan lisan dan/atau tertulis yang diperlukan

2.1.1.5 Jenis - Jenis Pemeriksaan Pajak

Jenis - jenis pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:365) dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Pemeriksaan Rutin, yaitu pemeriksaan yang dilakukan sehubungan

dengan pemenuhan hak dan/atau pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, tanpa memerlukan analisis risiko ketidakpatuhan Wajib Pajak. Pemeriksaan Rutin dilakukan dalam hal:

- a. Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan lebih bayar.
 - b. Wajib Pajak menyampaikan SPT rugi
 - c. Wajib Pajak menyampaikan SPT yang menyalahi penggunaan norma penghitungan
2. Pemeriksaan Khusus, yaitu pemeriksaan yang dilakukan setelah ada persetujuan atau intruksi dari unit atasan (Direktorat Jenderal Pajak atau Kepala Kantor yang bersangkutan) dalam hal:
- a. Terdapat bukti bahwa SPT yang disampaikan tidak benar.
 - b. Terdapat indikasi bahwa Wajib Pajak melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.
 - c. Sebab-sebab lain berdasarkan instruksi dari Direktur Jenderal Pajak atau Kepala Kantor Wilayah. Contoh: adanya pengaduan dari masyarakat.

2.1.1.6 Pedoman Pemeriksaan Perpajakan

Erly Suandy (2016:216) mengungkapkan bahwa pelaksanaan pemeriksaan didasarkan pada pedoman pemeriksaan pajak yang meliputi pedoman umum pemeriksaan pajak, pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan pedoman laporan pemeriksaan pajak.

1. Pedoman Umum Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan dilaksanakan oleh pemeriksa pajak yang :

- a. Telah mendapat pendidikan dan pelatihan teknis yang cukup serta memiliki keterampilan sebagai pemeriksa pajak;
 - b. Bekerja dengan jujur, bertanggung jawab, penuh pengabdian, bersikap terbuka, sopan dan objektif, serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela;
 - c. Menggunakan hasil temuan pemeriksaan dituangkan dalam kertas kerja pemeriksaan sebagai bahan untuk Menyusun Laporan Pemeriksaan Pajak.
2. Pedoman Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak
- a. Pelaksanaan pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik, sesuai dengan tujuan pemeriksaan dan mendapat pengawasan yang seksama;
 - b. Luas pemeriksaan ditentukan berdasarkan petunjuk yang diperoleh yang harus dikembangkan melalui pencocokan data, pengamatan, tanya jawab, dan tindakan lain berkenaan dengan pemeriksaan;
 - c. Pendapat dan kesimpulan pemeriksa pajak harus didasarkan pada temuan yang kuat dan berlandaskan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.
3. Pedoman Laporan Pemeriksaan Pajak
- a. Laporan pemeriksaan pajak disusun secara ringkas dan jelas, memuat ruang lingkup sesuai dengan tujuan pemeriksaan, memuat kesimpulan pemeriksaan pajak yang didukung temuan yang kuat tentang ada atau tidak adanya penyimpangan terhadap peraturan perundang – undangan perpajakan dan memuat pula pengungkapan informasi lain yang terkait.
 - b. Laporan pemeriksaan pajak yang berkaitan dengan pengungkapan penyimpangan Surat Pemberitahuan harus memperhatikan Kertas Kerja Pemeriksaan antara lain mengenai:
 - 1) Berbagai factor perbandingan;
 - 2) Nilai absolut dari penyimpangan;
 - 3) Sifat dari penyimpangan;
 - 4) Petunjuk atau temuan adanya penyimpangan;
 - 5) Pengaruh penyimpangan;
 - 6) Hubungan dengan permasalahan lainnya.
 - c. Laporan pemeriksaan pajak harus didukung oleh daftar yang lengkap dan rinci sesuai dengan tujuan pemeriksaan

2.1.1.7 Tahapan Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2016:286) tahapan pemeriksaan pajak sebagai berikut :

“1. Persiapan pemeriksa pajak

Persiapan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemeriksa sebelum melaksanakan tindakan pemeriksaan dan meliputi kegiatan sebagai berikut :

- a. Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data
- b. Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak
- c. Mengidentifikasi masalah
- d. Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak
- e. Menentukan ruang lingkup pemeriksa
- f. Menyusun program pemeriksaan
- g. Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam
- h. Menyediakan sarana pemeriksaan

2. Pelaksanaan Pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa meliputi:

- a. Memeriksa di tempat wajib pajak
- b. Melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern
- c. Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan
- d. Melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen
- e. Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga
- f. Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada wajib pajak
- g. Melakukan sidang penutup (*Closing Conference*)

3. Teknik dan Metode Pemeriksaan

Program pemeriksaan adalah pernyataan pilihan dan urutan metode, teknik dan prosedur pemeriksaan yang akan dilaksanakan oleh pemeriksa dalam melakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu

a. Metode langsung

Metode langsung adalah teknik dan prosedur pemeriksaan dengan melakukan pengujian atas kebenaran angka-angka dalam SPT yang dilakukan langsung terhadap laporan keuangan dan buku-buku, catatan-catatan, serta dokumen-dokumen pendukungnya sesuai dengan urutan proses pemeriksaan.

b. Metode tidak langsung

Metode tidak langsung yaitu teknik dan prosedur pemeriksaan pajak dengan melakukan pengujian atas kebenaran angka – angka dalam SPT.

c. Metode pemeriksaan transaksi afiliasi

Diperlukan karena transaksi antar perusahaan afiliasi (hubungan istimewa) memiliki potensi tidak menggunakan harga wajar. Caranya dengan menguji angka – angka dalam SPT melalui suatu pendekatan perhitungan tertentu mengenai penghasilan dan biaya.

4. Penyusunan Kertas Kerja Pemeriksaan dan Laporan Hasil Pemeriksaan

a. Kertas kerja pemeriksaan

b. Laporan hasil pemeriksaan”.

2.1.2 Sanksi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sangat penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang mereka lakukan ataupun tidak dilakukan. Sanksi pajak terdiri

dari dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya berap bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan yang dijadikan alat terakhir oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:170) definisi sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

“Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak”.

Wahyu Meiranto (2017:5) mendefinisikan sanksi perpajakan adalah:

“Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Sanksi akan diberikan pada wajib pajak yang tidak patuh dengan aturan yang berlaku”.

Berdasarkan pengertian sanksi perpajakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan oleh pemerintah untuk mencegah pelanggaran aturan perpajakan, pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang tidak patuh.

2.1.2.2 Macam – Macam Sanksi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak menyatakan sanksi pajak ada 2 macam yaitu:

1. Sanksi Administrasi
 - a. Sanksi berupa denda, biasanya ditujukan untuk para pelanggar yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan. Nominal dendanya pun

berbeda – beda, sesuai dengan aturan Undang – Undang.

Tabel 2.1 Sanksi Denda

No.	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
1	7(1)	SPT Terlambat disampaikan :		
		a. Masa	Rp 100.000 atau Rp 500.000	Per SPT
		b. Tahunan	Rp 100.000 atau Rp 1.000.000	Per SPT
2	8(3)	Pembetulan sendiri dan belum disidik	150%	dari jumlah pajak yang kurang dibayar
3	14(4)	Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu;	2%	dari DPP
		Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap	2%	dari DPP
		PKP melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak	2%	dari DPP

Sumber : pajak.go.id

- b. Sanksi bunga, biasanya ditujukan untuk wajib pajak yang melanggar dalam kewajibannya untuk membayar pajak. Besar nominalnya sudah ditentukan per bulan.

Tabel 2.2 Sanksi Bunga

No.	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
1	8 (2 dan 2a)	Pembetulan SPT Masa dan Tahunan	2%	Per bulan, dari jumlah pajak yang kurang dibayar
2	9 (2a dan 2b)	Keterlambatan pembayaran pajak masa dan tahunan	2%	Per bulan, dari jumlah pajak terutang
3	13 (2)	Kekurangan pembayaran pajak dalam SKPKB	2%	Per bulan dari jumlah kurang dibayar, max 24 bulan

4	13 (5)	SKPKB diterbitkan setelah lewat 5 tahun karena adanya tindak pidana perpajakan maupun tindak pidana lainnya	48%	Dari jumlah pajak yang tidak mau atau kurang dibayar
5	14 (3)	a. Pph tahun berjalan tidak/kurang bayar	2%	Per bulan dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar, max 24 bulan
		b. SPT kurang bayar	2%	Per bulan dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar, max 24 bulan
	14 (5)	PKP yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan	2%	Per bulan dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar, max 24 bulan
6	15 (4)	SKPBT diterbitkan setelah lewat waktu 5 tahun karena adanya tindak pidana perpajakan maupun tindak pidana lainnya	48%	Dari jumlah pajak yang tidak mau atau kurang dibayar
7	19 (1)	SKPKB/T, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar terlambat dibayar	2%	Per bulan atas jumlah pajak tidak/kurang dibayar
8	19 (2)	Mengangsur atau menunda	2%	Per bulan, bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan
9	19 (3)	Kekurangan pajak akibat penundaan SPT	2%	Atas kekurangan pembayaran pajak

Sumber : pajak.go.id

- c. Sanksi kenaikan, yang ditujukan untuk wajib pajak yang melanggar terkait dengan kewajiban yang diaur dalam material.

Tabel 2.3 Sanksi Kenaikan

No.	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
1	8 (5)	Pengungkapan ketidakbenaran SPT sebelum terbitnya SKP	50%	Dari pajak yang kurang dibayar
2	13 (3)	Apabila : SPT tidak disampaikan sebagaimana disebut dalam surat teguran, PPN/PPnBM yang tidak seharusnya dikompensasikan atau tidak tarif 0% tidak terpenuhinya Pasal 28 dan 29		
		a. PPh yang tidak atau kurang dibayar	50%	Dari PPh yang tidak/kurang dibayar
		b. Tidak/kurang dipotong/dipungut/disetorkan	100%	Dari PPh yang tidak/kurang dipotong/dipungut/disetorkan
		c. PPN/PPnBM tidak atau kurang dibayar	100%	Dari PPN/PPnBM yang tidak atau kurang dibayar
3	15 (2)	Kekurangan pajak pada SKPKBT	100%	Dari jumlah kurang pajak tersebut

Sumber : pajak.go.id

2. Sanksi Pidana , yaitu sanksi berupa denda, kurungan dan penjara yang diberikan kepada wajib pajak jika diketahui dengan sengaja tidak menyampaikan SPT, memperlihatkan dokumen palsu dan tidak menyetor pajak yang telah dipotong.

- a. Denda Pidana. Sanksi pajak berupa denda pidana diberikan kepada wajib pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Besaran denda pidana sesuai dengan tindak

pelanggaran yang dilakukan oleh berbagai pihak di atas sehingga menimbulkan kerugian bagi negara.

- b. Pidana Kurungan. Sanksi pajak berupa pidana kurungan diberikan kepada wajib pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Pidana kurungan sebagai pengganti jika pelanggar tidak sanggup memenuhi denda pidana yang dikenakan.
- c. Pidana Penjara. Sanksi pajak berupa pidana penjara diberikan kepada pihak yang melakukan tindak kejahatan. Pidana penjara diancamkan kepada wajib pajak ataupun petugas pajak yang melakukan tindak kejahatan yang merugikan negara. Berbeda dengan denda pidana dan pidana kurungan, pidana penjara tidak diancamkan kepada pihak ketiga.

2.1.2.3 Indikator – Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Rochmat Soemitro dalam Siti Kurnia Rahayu (2016:68) indikator sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. “Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas.
2. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang – undangan.
3. Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam Undang – Undang.
4. Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah.

5. Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keraguguan dan arti ganda.”

Sedangkan indikator sanksi perpajakan menurut Adam Smith dalam Siti Kurnia Rahayu (2016:63) adalah sebagai berikut:

1. “Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.”

Dari penjelasan indikator – indikator menurut para ahli diatas, maka kesimpulan indikator sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas, sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi dan sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah wajib pajak puas atau tidak puas. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan

memuaskan.

Menurut Lena Ellitan dalam buku Heizer dan Render (2016:90) definisi kualitas pelayanan pajak 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.”

Diana Sari (2016:52) mendefinisikan kualitas pelayanan pajak adalah:

“ Kualitas pelayanan pajak adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.”

Adapun Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang mereka terima atau dengan persepsi yang mereka inginkan terhadap fasilitas dan pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

2.1.3.2 Kualitas Layanan Terhadap Wajib Pajak

Parasurama dalam Widodo (2015:59) mengidentifikasi kualitas pelayanan

terhadap wajib pajak menjadi 5(lima) dimensi yaitu:

1. *“Tangibles* : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) : yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) : yaitu keinginan para aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (kepastian) : mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki aparat pajak, bebas dari resiko dan sifat keragu – ragan dalam memutuskan
5. *Emphaty* (empati) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan wajib pajak.”

Dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

2.1.3.3 Fasilitas Pelayanan Pajak

Menurut Pandiangan (2015:36-38) ada beberapa fasilitas pelayanan pajak yang mendukung pelaksanaan kegiatan pajak, seperti:

1. “Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
TPT adalah tempat pelayanan pajak yang terintegrasi system yang melekat di KPP dalam memberikan pelayanan pajak.
2. Petugas Konseling Khusus
Konseling khusus dilakukan oleh pegawai khusus yang ditunjuk oleh kepala KPP yaitu *Account Representative (AR)* Bersama kepala seksi pengawasan dan konsultasi di ruang konsultasi yang telah tersedia.
3. Pelayanan Konsultasi (*Helpdesk*)
Di setiap KPP ada petugas yang melayani konsultasi yaitu *helpdesk*. Mereka adalah pegawai yang ditugaskan memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak yang membutuhkan informasi perpajakan
4. *Complaint Center*
Fungsi untuk menampung keluhan wajib pajak yang terdaftar, mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan dan banding. Tidak termasuk keluhan mengenai pelanggaran kode etik pegawai, karena masalah ini ditangani secara khusus oleh unit tersendiri di KPP.

5. Kring Pajak 500200

Kring pajak merupakan salah satu sarana komunikasi yang disediakan DJP kepada masyarakat. Kring pajak menyediakan layanan pemberian informasi perpajakan yang cepat, tepat, terpercaya, dan terstandarisasi, khususnya PPh, PPN, dan PPnBM.

6. Media Informasi Pajak

Media informasi pajak dengan fasilitas *touch screen* disediakan di KPP guna memberikan informasi peraturan pajak. Wajib pajak dapat mengakses segala hal yang berhubungan dengan pajak secara gratis.

7. Pojok Pajak dan Mobil Pajak

Pojok pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat atau wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang ditempatkan di pusat – pusat perbelanjaan, pusat – pusat bisnis, pameran atau tempat tertentu lainnya di seluruh Indonesia.

Mobil pajak adalah kendaraan yang digunakan sebagai sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat atau WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang ditaruh di tempat – tempat tertentu di seluruh Indonesia.

8. Pelayanan Pajak Secara Online (*e-tax*)

a. *E-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan PKP melalui sistem yang berhubungan langsung secara *online* dengan DJP.

b. *E-payment* adalah sistem pembayaran pajak yang dilakukan WP secara elektronik yang berhubungan dengan tempat pembayaran pajak.

c. *E-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer.

d. *E-filling* adalah cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP (www.pajak.co.id) maupun penyedia jasa aplikasi.”

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment* system, oleh karena itu wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT secara jujur, teliti dan benar hingga melunasi pajak yang terutang. Meskipun sudah ditetapkan sanksi administrasi dan sanksi pidana bagi Wajib Pajak yang lalai menjalankan kewajiban perpajakannya, tetapi nyatanya masih banyak Wajib Pajak yang lalai atau tidak

sepenuhnya melaksanakan kewajibannya.

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:93) dan Dwikora Harjo (2019:78)

mendefinisikan kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.”

Kautsar dan Heru (2019:242) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak adalah tingkah laku wajib pajak yang memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan.”

Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- 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.

2.1.4.2 Syarat menjadi wajib pajak patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK/03/2017 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai

berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi:

- a) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dilakukan tepat waktu.
- b) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3(tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c) Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan.
- d) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada nomor b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak berikutnya

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat setelah tanggal pengenaan denda.

3. Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa

Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

2.1.4.3 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan Undang-Undang perpajakan.

a. Pendaftaran Identitas Wajib Pajak

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal

Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (Pasal 2 UU KUUP). Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui e-register (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dikarenakan dengan e-register memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam hal perpajakan seperti mendaftarkan, update, dan hapus data serta dapat mengetahui informasi apa saja yang terkait dengan hal perpajakan.

- b. Melaporkan SPT tepat waktu Ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan.
- c. Membayar Pajak Terutang Setiap Wajib Pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak (pasal 12 ayat 1 UU KUP)

2. 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. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.
- a. Mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (Pasal 3 ayat 1 UU KUP).
 - b. Penghitungan Pajak Terutang Setiap Wajib Pajak wajib untuk menghitung sendiri dan menetapkan besarnya jumlah pajak yang terutang dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajaknya.”

2.1.4.4 Indikator – Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Yusdita (2017) indikator kepatuhan perpajakan adalah antara lain sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan wajib pajak untuk estimasi pajak
- 2) Kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak
- 3) Kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak
- 4) Kepatuhan wajib pajak untuk penyampaian SPT Masa
- 5) Wajib pajak patuh untuk menyerahkan SPT Tahunan
- 6) Wajib pajak patuh untuk melunasi pajak
- 7) Wajib Pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak.

Menurut Wardani (2017), indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Memenuhi kewajiban pajak adalah wajib pajak harus mengetahui kewajibannya dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.
2. Membayar tepat waktu adalah wajib pajak harus membayarkan pajaknya tepat pada waktunya.
3. Memenuhi persyaratan adalah wajib pajak melengkapi syarat saat pembayaran PKB.
4. Mengetahui jatuh tempo adalah wajib pajak selalu ingat jatuh tempo pembayaran PKB.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak antara lain memenuhi kewajiban perpajakan, membayar tepat waktu, memenuhi persyaratan dan mengetahui tanggal jatuh tempo.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil penelitian
1.	Kartika Chandra Kusuma (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada WPOP yang Terdaftar di KPP Wonosobo)	Hasil dari penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	Khorida AR, Armi	Analisis Pengaruh	Hasil dari penelitiannya

	Bakar dan Haryanto (2019)	Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Balaraja Banten	menunjukkan kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara bersama – sama terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Musa Zul Hazmi, Suhendro dan Riana Rahemawati Dewi (2020)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surakarta	Hasil dari penelitiannya menunjukkan pemahaman pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh individual terhadap wajib pajak.
4.	Nabilla Karlinda Raharjo, Majidah dan Kurnia (2020)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cibinong	Hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hanya tarif pajak dan kualitas pelayanan. Sementara itu, pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	I Gede Putu Artawan, I Wayan Widnyana, dan I Gusti Agung Teja Kusuma	<i>The Effect of Service Quality to Build Taxpayer Trust and Satisfaction on Increasing Taxpayer Compliance on Gianyar Regency</i>	<i>Service quality fails to directly affect taxpayer compliance, service quality can affect trust, trust affects taxpayer satisfaction, and taxpayer satisfaction affects taxpayer compliance.</i>
6.	Listyowati, Yuli Chomsatu, dan Suhendro (2018)	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	Hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial <i>sunset policy</i> , <i>tax amnesty</i> , sanksi pajak dan pelayanan pajak tidak

			berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan
7.	Nur Ghailina As'ari dan Teguh Erawati (2018)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada WPOP Kecamatan Rongkop)	Hasil penelitiannya menunjukkan secara parsial pemahaman peraturan dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8.	Iga Cahaya Shinta Dewi dan Ni Luh Supadmi (2014)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Hasil penelitiannya menunjukkan pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
9.	Tri Fitriani Handayani dan Anang Subardjo (2019)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Hasil penelitiannya menunjukkan pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan
10.	James O Alabede (2012)	<i>An Investigation Of Factors Influencing Taxpayers' Compliance Behaviour : Evidence From Nigeria</i>	<i>The results reveal that taxpayers' perception about tax service quality and public governance quality significantly related to the compliance behaviour. In addition, the effect of taxpayers' financial condition strengthened the capacity of the compliance model in predicting taxpayers' behaviour better and significantly moderated the influences of tax system</i>

			<i>structure, moral reasoning and occupation.</i>
11.	Rexy Anugerah Pratama dan Erly Mulyani (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Pajak dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang	Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif sedangkan biaya kepatuhan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
12.	Neng Siti Rohmatul Wahda, Agus Bagianto dan Yuniati (2018)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Wajib Pajak dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Penghasilan Badan	Hasil penelitiannya menunjukkan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi semakin baik pemeriksaan dengan didukung kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak penghasilan semakin meningkat.
13.	Jeremiah Reinhart Assa, Lintje Kalangi dan Winston Pontoh (2018)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Manado	Hasil penelitiannya menunjukkan pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
14.	Saiful Bahri, Yossi Diantimala dan M.Shabri (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor KPP Pratama Kota Banda Aceh)	Hasil penelitiannya menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan, pemahaman peraturan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
15	<i>White, Richard A et al</i>	<i>The Impact Of Income Tax Withholding On Taxpayer Compliance : Further Empirical Evidence</i>	<i>Voluntary compliance is reported to be deteriorating. It has been estimated that 54 percent of individual taxpayers who have filed a return have engaged in some form of noncompliance</i>

16.	Rosita Niken Prihastini dan Fidiana (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitiannya pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
17.	Rani Handayani (2018)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP di Jawa Barat)	Hasil penelitiannya pemeriksaan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
18.	Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan (2017)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran, pengetahuan dan pemahaman pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan
19.	Ammallya Kusuma Wardhanny (2019)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Yogyakarta	Hasil penelitiannya menunjukkan pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan
20.	<i>Michael Mckee, Caleb A.Siladke and Chistian A.Vossler (2018)</i>	<i>Behavioral Dynamics of Tax Compliance When Taxpayer Assistance Services Are Available</i>	<i>Mirroring the few experimental studies that have investigated tax liability information services, we find that providing these services has a strong and positive effect on tax compliance.</i>
21	Numalita Agus Arini dan Sumaryanto (2019)	Pengaruh Kewajiban Moral, Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Kondisi Keuangan	Hasil penelitiannya menunjukkan kewajiban moral berpengaruh positif sedangkan pemahaman peraturan pajak, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak,

		dan Sanksi Pajak	kondisi keuangan dan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
22.	Adi Hartopo, Endang Masitoh dan Purnama Siddi (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan dan Sanksi Pajak atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kecamatan Delanggu	Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas layanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh sedangkan kesadaran pajak, pemeriksaan pajak, dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan
23.	Putu Arisna Dewi dan I Ketut Jati (2019)	Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi, Pemeriksaan pada Kepatuhan WP Hotel BAPENDA Badung	Hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran WP, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, pemeriksaan berpengaruh positif pada kepatuhan WP
24.	Chessy Septiani (2019)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris UMKM Di Kec. Seberang Ulu I Palembang)	Hasil penelitiannya menunjukkan pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh signifikan sedangkan sanksi pajak dan pemeriksaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
25.	<i>Mattias Kasper, Christoph Kogler and Erich Kirchler (2014)</i>	<i>Tax Policy And The News: An Empirical Analisis Of Taxpayers' Perceptions Of Tax-Related Media Coverage And Its Impact On Tax Compliance</i>	<i>The experimental treatment shows significant effects on indicated trust, perceived power of tax authorities, and intended tax compliance. Moreover, we observe a strong positive effect of participants' education on indicated trust.</i>
26.	Nur Aini Eka Putri, Nur Diana dan Hariri (2020)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap	Hasil penelitiannya menunjukkan pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif

		Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Malang Utara)	sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
27.	Yanto (2020)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Omset, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kab. Jepara	Hasil penelitiannya menunjukkan pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif sedangkan omset tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
28.	Susi Nofrianti	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)	Hasil penelitiannya menunjukkan sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
29.	Mohammad Shahibi Ahya (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, Kondisi Keuangan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh sedangkan kondisi keuangan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
30.	<i>Carnes, Gregory A; Englebrecht and Ted D</i>	<i>An investigation of the effect od detection risk perceptions, penalty sanctions and income visibility on tax compliance</i>	<i>The result of the effect of detection risk perceptions, penalty sanctions, and income visibility that there is a positive relation on tax compliance</i>

2.3 Kerangka Pemikiran

Mustikasari (2007) mengatakan *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang menjelaskan mengenai bahwa perilaku yang timbul dari seorang individu

muncul akibat adanya suatu niat untuk berperilaku. Sedangkan, munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu *Behavioral Beliefs*, *Normative Beliefs*, *Control Beliefs*. Pelayanan yang berkualitas dari petugas pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku wajib pajak yang patuh. Setelah termotivasi dari pelayanan yang diberikan petugas pajak, adanya kegiatan pemeriksaan pajak dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan kemudian merealisasikan niatnya.

Kerangka pemikiran penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel independen, yaitu pemeriksaan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan, terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

2.3.1 Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemeriksaan pajak merupakan salah satu cara fungsi dasar penegakkan hukum yang dilakukan pemerintah dalam kerangka sistem *self assessment*. Melihat sifat pajak yang tanpa ada kontradiksi secara langsung (oleh pemerintahan daerah) dan adanya sistem *self assessment* banyak wajib pajak yang berusaha menghindar bahkan menyeludupkan kewajiban pajaknya. Emimobowei dan Eze (2013) menyatakan pemeriksaan pajak adalah salah satu strategi yang mampu untuk mencapai kepatuhan wajib pajak, serta menyimpulkan pemeriksaan pajak bertujuan untuk mengurangi masalah penggelapan pajak, penghindaran pajak dan penyimpangan pajak lainnya dan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Kirchler (2008), ia menyatakan bahwa pemeriksaan terhadap laporan pajak suatu organisasi untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan pajak yang berlaku. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban menjalankan fungsinya dalam pengawasan dan pembinaan untuk memastikan masyarakat telah memenuhi kewajibannya sesuai dengan UU perpajakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Dewi (2015) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Lalu, penelitian Prayatni dan I Ketut (2016) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Inten dan Supadmi (2016) mengatakan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2020), ia menyatakan bahwa efektivitas pemeriksaan pajak penting ditingkatkan guna memberikan pengawasan kepada wajib pajak agar patuh dalam pelaksanaan kewajibannya. Sehingga efektivitas pemeriksaan pajak memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan perpajakan.

Dari kerangka pemikiran di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran. Penulis dapat merumuskan hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis.

2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Robbins & Jugde, 2017) teori atribusi juga merupakan hubungan sebab-akibat yang disebabkan oleh perilaku eksternal seorang wajib pajak. Dalam

hal ini sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena perilakunya dipengaruhi oleh keadaan. Sanksi perpajakan merupakan kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah untuk menindak wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan dan sanksi juga diperlukan agar peraturan perpajakan tidak dilanggar. Wajib pajak yang mengetahui sanksi perpajakan bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan itu cukup berat, pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu saran untuk mendidik wajib pajak, dan sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Apabila wajib pajak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya maka sanksi tidak akan dikenakan dan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajaknya.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Pranata (2014) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu, penelitian Adiputra dan Wirama (2017) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena diterapkan secara tegas dan dianggap merugikan wajib pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Secara logika bila wajib pajak melanggar peraturan perpajakan maka akan diberikan sanksi yang berlaku, apabila semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberlakukan maka akan semakin rendah wajib pajak yang melanggar.

Sedangkan penelitian Widiastuti dan Laksito (2014) mengatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu, penelitian yang dilakukan Listyowati, Yuli dan Suhendro (2018) juga mengatakan bahwa

sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan karena wajib pajak yang memiliki pengetahuan atas sanksi yang tinggi tidak secara langsung mampu menciptakan perilaku mematuhi peraturan perpajakan. Wajib pajak tetap akan membayar dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku meski tanpa mengetahui adanya sanksi pajak yang berlaku.

Dari kerangka pemikiran di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran. Penulis dapat merumuskan hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dengan kesediaan membayar pajak sangat penting dan tidak dapat diabaikan. Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak tidak menjadi hal yang mudah. Menurut Pranata (2016) sangat perlu untuk ditumbuhkan perilaku wajib pajak patuh secara terus menerus karena menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan penerimaan dari pajak, sehingga perlu intensif dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

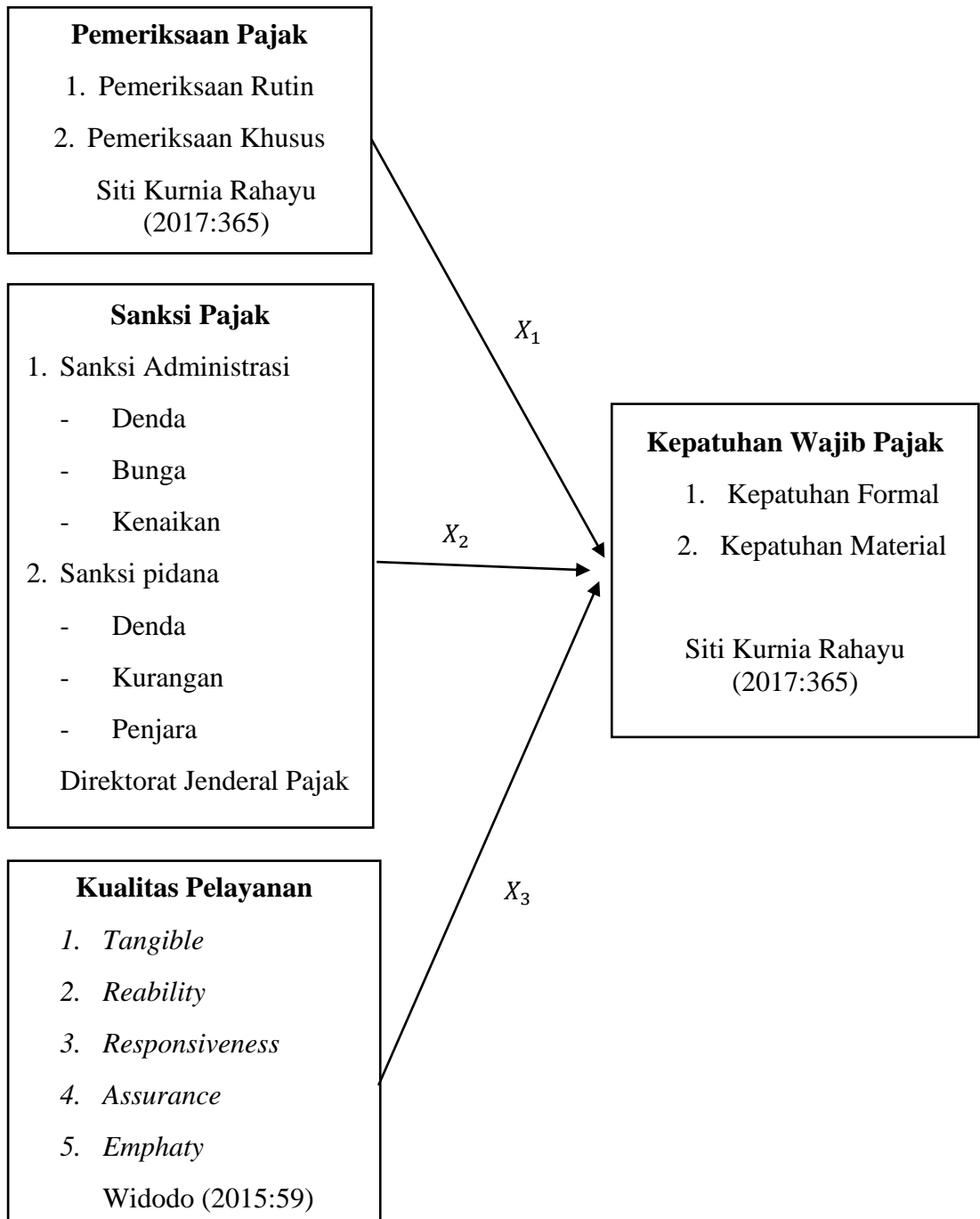
Memberikan pelayanan dengan baik terhadap wajib pajak akan membuat wajib pajak senantiasa memenuhi segala kewajiban dan haknya, karena wajib pajak akan senang serta merasakan bisa dimudahkan dan terbantu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Peningkatan dari segi kualitas suatu pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi,2015).

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sebagai kewajibannya ialah meningkatkan sistem *self assessment* karena itu mendapatkan keadilan pada seluruh wajib pajak, dengan demikian kualitas pelayanan dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan teori keadilan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahyanti dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu, *Boonyarat et al* (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Lalu, penelitian Agung dan Ery (2017) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian Inten dan Supadmi (2016) mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena harapan dari diberikannya kualitas yang pelayanan yang baik wajib pajak memperoleh kemudahan. Pelayanan yang baik membantu wajib pajak saat mendapatkan kesulitan maupun permasalahan, sehingga wajib pajak merasa semakin mengerti dan memahami akan kewajiban pajak yang harus dipenuhi. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin patuh wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya.

Dari kerangka pemikiran di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran. Penulis dapat merumuskan hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis.



Gambar 2.1

Skema Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:63) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya, diantaranya :

- H1 : Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H2 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H3 : Kualitas Pelayanan Perpajakan positif berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak