

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Pandiangan (2008;3) pengertian pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu kegiatan pelayanan itu memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur dan mengarahkan) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri.

Kaitannya dengan pendapat Liberty tersebut, maka Pemerintah sebagai agen pelayanan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi pelayanan bukan diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta untuk menciptakan kondisi memungkinkan untuk setiap anggota masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Hidayat, 2004;44)..

Gasperz (1997) dalam Ardananto (2003;20), pelayanan (jasa) adalah suatu output yang tidak berbentuk (intangible output), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventory melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Produk akhir pelayanan sangat tergantung pada proses interaksi yang terjadi antara pemberi layanan dengan konsumen.

Karakteristik Pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan memiliki sifat tidak dapat diraba yang mana bertentangan dengan sifat barang jadi

- b. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan mempunyai pengaruh yang bersifat tindak social.
- c. Kejadian antara produksi dan konsumsi pelayanan terjadi bersamaan pada tempat yang sama oleh karena itu keduanya tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Pelayanan Pelanggan (Customer Service) adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/ penyajian pelayanan kepada pelanggan yang mampu memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan dan dilakukannya sebagai internal dari proses menentukan visi misi dan strategi serta system yang diterapkan dalam organisasi (Boediono, 2008;49).

Kepuasan Pelanggan berarti efektivitas dari system organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada penelitian Wagenheim (1991) peneliti menyimpulkan :

“Perspektif pelanggan layanan menjanjikan sebagai filosofi manajemen berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan. Nilai tambah dari perspektif pelanggan layanan sebagai sopir organisasi dan evaluator adalah bahwa fokusnya adalah pada apa yang organisasi keseluruhan perlu dilakukan untuk melayani pelanggan.”

“The customer-service perspective holds promise as a management philosophy based on customer needs and expectations. The value added of a customer-service perspective as an organizational driver and evaluator is that the focus is on what the total organization needs to do to serve the customer. “

Menurut Rustiyandingsih (2011) kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Kotler (2005:153) defenisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

Lovelock (dalam Albari 2009:3) mendefenisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Sehingga, pelayanan perpajakan dapat didefenisikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan Dinas Pendapatan berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak.

Tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam pemberian pelayanan prima, yaitu :

1. Pelayanan Prima berdasarkan konsep Sikap (Attitude)
2. Pelayanan Prima berdasarkan Konsep Perhatian (Attention)
3. Pelayanan Prima berdasarkan Konsep Tindakan (Action)

Dari ketiga konsep pelayanan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap, dan perhatian dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar bagi pemberi layanan memberikan pelayanan yang secara nyata akan terwujud menjadi

suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika kita mampu melakukan berbagai tindakan terbaik untuk melayani pelanggan.

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu jika memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya Optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan dapat ditingkatkan.

Pelayanan perpajakan merupakan Pelayanan public. Yang dimaksud dengan pelayanan public adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta , yang berorientasi kepada laba (profit).

Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik- baiknya kepada masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pembentukannya (Alam, 2003;26)

Strategi pelayanan pada dasarnya mempunyai tujuan utama yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan yang akan menghasikan suatu kepatuhan pelanggan dalam memenuhi kewajibannya.

Konsep Kualitas Pelayanan. Dimana Terdapat Lima dimensi yang digunakan sebagai indikator/ ukuran kualitas pelayanan.

Menurut Reis (2003) pada penelitiannya,

“Kualitas dan gerakan rekayasa ulang yang cukup kuat untuk membuat mentalitas baru yang berfokus pada pelanggan dan proses. Pusat penelitian baru bermunculan, dan Kongres menciptakan bergengsi Malcolm Baldrige National Quality Award. Sertifikasi internasional dari standar kualitas minimum juga ditetapkan melalui ISO 9000. Kedua penghargaan dan standar internasional untuk fokus pada kualitas memastikan bahwa semua kebutuhan pelanggan sepenuhnya puas. Populer Fungsi kualitas teknik penyebaran (QFD) dimulai dengan mendengarkan "suara pelanggan", yang berarti memahami persyaratan sebelum memulai tahap desain. Dengan menentukan atribut kualitas relevan dengan pelanggan dan memenuhi persyaratan tersebut di awal proses desain, QFD membantu untuk mengurangi waktu untuk merancang produk baru, perubahan teknik, biaya produksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.”

“Both the quality and reengineering movements were vigorous enough to create a new mentality focused on the customer and the process. New research centers sprang up, and Congress created the prestigious Malcolm Baldrige National Quality Award. International certification of minimum quality standards was also established through ISO 9000. Both the award and the international standards for quality focus on ascertaining that all customer requirements be fully satisfied. The popular technique quality function deployment (QFD) starts by listening to the

"customer's voice", which means understanding its requirements before beginning the design phase. By determining which quality attributes are relevant to the customer and satisfying these requirements early in the design process, QFD helped to reduce the time to design a new product, engineering changes, production costs and to increase customer satisfaction."

Sedangkan Menurut Jose (2008) :

“ waktu tunggu yang dianggap tidak dapat diterima negatif mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan, bahkan untuk transaksi relatif tidak penting”

“waiting times that are perceived as unacceptable negatively affect service quality perceptions, even for relatively unimportant transactions”

Menurut Zeithalm, et al 1990 (Albari,2009:2) dan Hidayat (2004:58) serta menurut Parasuraman et al dikutip dari Hesti (2013) lima variabel kualitas layanan tersebut adalah :

1) Tangible (Kenyataan)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan yang meliputi gedung, gudang, tempat parkir, perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2) Reliability (Kehandalan)

Kinerja harus sesuai dengan harapan wajib pajak yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi

3) Responsiveness (Ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada wajib pajak dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Assurance (Jaminan)

Kemampuan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para wajib pajak pada Dinas Pendapatan yang meliputi komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5) Empaty (Memahami)

Memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada Wajib Pajak dan berusaha memahami keinginan WP mialnya dalam hal kenyamanan.

2.2 Kepuasan Wajib Pajak

2.2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puasa terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan berarti efektivitas dari sistem organisasi yang

keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pasar yang penuh persaingan, terdapat dua pilihan mendasar, yaitu :

- a. Melalui menekan biaya
- b. Memaksimalkan kepuasan pelanggan

Dalam hubungan dengan menekan biaya untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin ternyata terbatas pada jangka waktu tertentu dan dalam jangka waktu pendek, sedangkan konsep mencari keuntungan dengan memuaskan pelanggan dapat berlangsung dalam jangka waktu panjang (Boediono,2003;39).

Rahmianto (2003;10) dalam mengukur tingkat kepuasan wajib pajak menggunakan *variabel seperti ; prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan yang sesuai harapan.*

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Pandiangan,2005;7). Walaupun kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai ukuran ,namun untuk mengetahui apakah pelanggan tersebut menjadi puas atau belum, inilah yang menjadi masalah. Untuk itu diperlukan suatu standar pelayanan (Boediono,2003)

2.2.2 Wajib Pajak

2.2.2.1. Pajak

Sesuai Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah Kontribusi wajib 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 definisi tersebut, Mardiasmo (2011:1) menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur- unsur pokok, yaitu :

- a. Iuran atau pungutan dari rakyat kepada Negara
- b. Pajak yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta standart aturan pelaksanaannya.
- c. Pajak dapat dipaksakan
- d. Tidak menerima atau memperoleh jasa timbal atau kontraprestasi secara langsung
- e. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi daerah. Dalam Undang- Undang nomor 28 tahun 2009 ini terdapat 16 jenis pajak daerah yang dibagi kedalam 2 pihak pemungut pajak, yaitu :

Pajak Provinsi adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah daerah tingkat Provinsi, terdiri dari :

- a) Pajak Kendaraan Bermotor Pajak
- b) Pajak Balik nama Kendaraan Bermotor
- c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d) Pajak Air Permukaan

e) Pajak Rokok

Pajak Kabupaten/ Kota adalah Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat kabupaten/ Kota, terdiri atas :

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan jalan
- 6) Pajak mineral Bukan Logam dan batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Sarang Burung Walet
- 10) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
Bea Perolehan hak Atas Tanah dan Bangunan

Salah satu jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah kabupaten/Kota adalah Pajak Restoran. Pajak Restoran adalah Pajak yang dipungut berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh restoran. Restoran yang dimaksud merupakan fasilitas penyedia makanan dan / atau minuman dan dipungut bayaran, yang mencakup rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga dan catering.

Pajak Restoran dipungut untuk meningkatkan pendapatan daerah kota Medan dengan system self assestment bill/ nota pembelian, Dinas Pendapatan Kota medan terus berusaha memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat Kota Medan, khususnya bagi masyarakat yang membuka usaha rumah makan, warung, jasa boga atau catering.

2.2.2.2. Fungsi Pajak

Fungsi Pajak merupakan kegunaan pokok dan manfaat pokok dari pajak itu sendiri. Mardiasmo (2011:1) berpendapat pajak mempunyai dua fungsi, yaitu :

1. Fungsi *Budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sebagai contoh yaitu dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial, ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, sehingga peredarannya dapat ditekan. Demikian pula dengan barang mewah.

2.2.2.3 Wajib Pajak

Wajib pajak menurut Mardiasmo (2011:23) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang- undangan.

Wajib pajak meliputi orang pribadi, warisan yang belum terbagi menjadi satu kesatuan, badan dan BUT. Wajib Pajak diartikan sebagai

orang yang dituju oleh Undang- Undang untuk dikenakan pajak. Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal/ berada di Indonesia ataupun luar Indonesia.

2.2.2.4 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP
- 3) Menghitung dan Membayar sendiri pajak dengan benar
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan
- 6) Jika diperiksa, Wajib :
 - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan member bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
- 7) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merasiakan, maka kewajiban untuk merasiakan itu

ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak – Hak Wajib Pajak

- a) Mengajukan Surat keberatan dan Surat Banding
- b) Menerima Tanda Bukti pemasukan SPT
- c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- d) Mengajukan Permohonan penundaan penyampaian SPT
- e) Mengajukan Permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
- g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
- h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan Surat Ketetapan pajak yang salah
- i) Memberikan kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
- k) Mengajukan keberatan dan banding

(Mardiasmo, 2011, 56)

2.2.2.5 Sistem Self Assesment

Sistem Self Assesment adalah suatu system yang memberikan kepercayaan sepenuhnya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya seperti menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya. Keberhasilan

system Self Assesment pada dasarnya tergantung tingkat kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ardananto,2003).

Fiskus nantinya akan memeriksa ketaatan kewajiban perpajakan tersebut, sebagaimana dinyatakan oleh Mitchelson (1996) dalam Ardananto (2003:67)

“Self Assesment means individuals are assessed on their tax liability. Under this system (self assesment) tax prayer are assessed before (if ever) the tax department examines their taxation return in detail”

Dari pengertian diatas jelaslah bahwa wajib pajak berkewajiban menyelesaikan sendiri kewajiban perpajakannya: menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang, sebelum fiskus memeriksa secara lengkap kebenaran laporan wajib pajak tersebut. Yang perlu ditekankan bahwa system self assesment bukan berarti wajib pajak bebas untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, namun wajib pajak tetap terikat pada peraturan perundang- undangan yang berlaku. (Ardananto,2003:67)

Penerapan system sel assesment di Indonesia menurut waluyo (2004) :

- a. Bahwa pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak unruk secara langsung dan bersama- sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional
- b. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pajak sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota

masyarakat wajib pajak sendiri. Pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pelayanan, pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

- c. Anggota masyarakat wajib pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui system menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri pajak terutang (self assesment), sehingga melalui system ini pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan lebih rapi, terkendali, sederhana dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak.

Berdasarkan ketiga prinsip pemungutan pajak tersebut diatas, wajib pajak diwajibkan menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang –undangan perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada wajib pajak sendiri. Selain daripada itu, wajib pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang- undangan perpajakan.

Menurut Ardananto (2003: 68) dengan system ini diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit- belitn dan birokrasi rumit akan dihilangkan.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan Pajak (Tax Compliance) adalah kesediaan wajib apajk untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun, ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administratifsimon james et al. (dalam saraswati, 2012).

Muliari (2011:5) mendefenisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Ukuran Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan biasanya diukur dan dibandingkan dengan besar kecilnya penghematan pajak, penghindaran pajak dan penyelundupan pajak yang kesemuanya bertujuan untuk meminimalkan beban pajak (Zain,2003:43)

Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-Undangan perpajakan (Rahayu, 2010:38).

Menurut Nurmantu dalam widodo (2010:68) terdapat dua jenis kepatuhan , yaitu :

a. Kepatuhan Formal

adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang

perajakan.

b. Kepatuhan Material

Adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive (hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang- undang perpajakan.

Simanjuntak (2012) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak juga meliputi ketidakpatuhan yaitu ketidakpatuhan yang disengaja dan ketidakpatuhan yang tidak sengaja. Ketidak patuhan yang disengaja merupakan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Hal ini disebabkan karena wajib pajak berusaha menghindari kewajiban pajaknya.

Ketidakpatuhan yang tidak disengaja terjadi karena wajib pajak tidak mengetahui atau memahami aturan pajak. Oleh karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu indicator sikap positif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak yang bercirikan sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan
- 2) Mengisi surat pemberitahuan pajak daerah dengan tepat
- 3) Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- 4) Melakukan pembayaran pada waktunya.

Utami (2013) menegaskan bahwa kepatuhan wajib pajak mutlak diberlakukan guna mencapai suatu efektivitas tingkat penerimaan pajak yang baik terutama bagi Negara Republik Indonesia. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai intensitas wajib pajak untuk mengisi dan melaporkan SPT serta menyetorkan pajak yang terutang berdasarkan Undang- Undang dan peraturan yang berlaku.

Hasil Penelitian Damayanti (2012:8)

“sikap terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif, dan dirasakan kontrol perilaku memiliki pengaruh pada niat untuk mematuhi. Hal ini menunjukkan bahwa sikap yang lebih positif wajib pajak terhadap kepatuhan pajak akan mendorong seseorang untuk mematuhi dalam menjalankan / kewajiban pajak nya dengan kesimpulan dalam rangka meningkatkan niat wajib pajak untuk mematuhi setidaknya tiga hal yang harus dipertimbangkan. Mereka adalah faktor dari wajib pajak diri sendiri, faktor sosial wajib pajak dan faktor eksternal”

2.3.2. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak Restoran

Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) Pajak Restoran digunakan untuk pendataan. Setiap Wajib Pajak wajib menerima, mengisi dan menyampaikan SPTPD.

Pada Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran, SPTPD diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh wajib pajak/kuasanya dan disampaikan kepada Kepala daerah.

Pengembalian SPTPD disampaikan kepada Kepala Daerah selambat
lambatnya 15 hari setelah berakhirnya masa pajak. Ketentuan lebih lanjut tentang
pelaksanaan dan tatacara pendataan Objek Pajak diatur pada Peraturan Walikota
Medan Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah
Kota Medan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran.

