

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Laksana (2008:10), menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain serta kemudahan untuk memenuhi segala kebutuhan mereka. Pelayanan ini didefinisikan secara akurat karena :

- a. Pelayanan tidak bisa diukur karena sifatnya lebih berorientansi kepada perasaan pengguna jasa terhadap pelayanan-pelayanan yang baik.
- b. Pelayanan bisa dijual tapi tidak memberikan sam pel dari pelayanan kepada pengguna jasa untuk dibawa dan diperlihatkan kepada orang lain.
- c. Setelah pelayanan diberikan, pengguna jasa mungkin merasakan mendapatkan pelayanan yang sesuai atau tidak sesuai dengan yang diharapkan.
- d. Pelayanan sulit untuk distandarisasikan / dibakukan.
- e. Pelayanan bisa dipandang berbeda-beda.

Mutu pelayanan dan produk dapat dibuat indeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan. Salah satu format pengukurannya adalah *Skala Likert* yang dirancang untuk memungkinkan pengguna jasa menjawab dalam berbagai tindakan pada setiap butir yang menguraikan pelayanan / produk.

Menurut Kasmir (2004: 44) dalam bukunya Etika Customer Service, Dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus dimengerti dan dipahami oleh Customer Service adalah:

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersifat akrab, dan penuh senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah
- d. Tenang, sopan dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
- e. Berbicara jelas dan bahasa baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- h. Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan yang lain
- j. Bila Belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2004 : 45)

adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan prasarana yang baik yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang ada. Salah satu yang penting yang harus dimiliki departemen pajak adalah peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat terasa nyaman dan betah.
- b. Tanggung Jawab yaitu dalam menjalankan pelayanan karyawan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap dari awal hingga selesai.
- c. Responsif yaitu karyawan harus mampu melayani secara cepat dan tepat dan sesuai prosedur layanan yang ditetapkan perusahaan.
- d. Konunikatif yaitu karyawan harus mampu dengan sepat memahami keinginan wajib pajak dengan bahasa yang baik dan mudah dimengerti.
- e. Keamanan yaitu harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah.
- f. Kecakapan yaitu seorang karyawan yang khusus melayani harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu dalam bekerja.
- g. Pemahaman yaitu usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan wajib pajak secara tepat.
- h. Kredibilitas yaitu memberi kepercayaan dalam menjalankan aktivitasnya.
- i. Keramahan yaitu karyawan harus menjalani keramahan dan keakraban terhadap wajib pajak.
- j. Hubungan yaitu memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan wajib pajak.

Menurut Lupiyoadi (2006:150) “Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian adalah model SERQUAL (Service Quality). Pendekatan ini dibuat berdasarkan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived perception*) dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*), model ini memiliki lima dimensi menurut Gregorius Chandra (2011:164) yakni:

- a. *Tangible*, yakni penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan alat-alat komunikasi.
- b. *Reliability*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness*, yakni kesediaan untuk membantu konsumen dan menyajikan pelayanan dengan cepat.
- d. *Assurance*, yakni kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. *Empathy*, yakni kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, suatu perusahaan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa dengan skala pengukuran yang telah dihasilkan dari hasil penelitian beberapa orang sebelumnya.

2. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Gunadi (2005:4), “pengertian kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman atau penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

Kepatuhan pajak yang bersumber dari kesadaran diri masyarakat terhadap penunaian kewajiban membayar pajak, tentu bukan sesuatu yang berdiri sendiri. Berbagai persoalan perpajakan yang sering muncul baik yang bersumber dari wajib pajak (masyarakat), aparat pajak (fiskus) maupun yang bersumber dari system perpajakan itu sendiri.

Menurut Gunadi (2005:23), “Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih tergolong rendah. Ironisnya, Ini tidak terjadi dikalangan masyarakat “kelas bawah” yang memiliki keterbatasan wawasan dan pengetahuan mengenai pajak tetapi juga dikalangan masyarakat “kelas atas” yang belum menyadari betul fungsi dan peran pajak.

Menurut Gunadi (2005:45), ada beberapa faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepatuhan perpajakan antara lain:

1. Kejelasan (*Clarity*)

Makin jelas undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan, makin mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Makin berbelit aturan pelaksanaan perpajakan, apalagi kalau terdapat ketidakpasian dan ketidakberkesinambungan peraturan, maka makin sulit bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Biaya Kepatuhan

Untuk mewujudkan pemasukan pajak ke kas negara, maka dibutuhkan biaya-biaya, yang dalam literature perpajakan disebut sebagai *tax operating cost* yang terdiri dari biaya biaya yang dikeluarkan pemerintah untuk memungut pajak yang disebut sebagai *administrative cost* dan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang disebut *compliance cost* atau biaya kepatuhan. Biaya kepatuhan adalah semua biaya baik secara fisik maupun psikis yang harus dipikul oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Biaya Kepatuhan terdiri dari antara lain *fee* untuk konsultan/akuntan, biaya pegawai, biaya transportasi ke kantor pajak dan biaya fotokopi sebagai biaya fisik dan biaya psikis berupa stress, keingintahuan, dan kekhawatiran. Makin rendah biaya kepatuhan maka makin mudah bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4. Panutan

Sistem panutan dikalangan masyarakat wajib pajak di Indonesia untuk menjadi wajib pajak terbesar dapat merupakan faktor yang meningkatkan rasa kepatuhan perpajakan, menjadi salah satu dari 100 pembayar pajak terbesar mendorong

konglomerat, baik pada tingkat pusat maupun pada tingkat daerah untuk meningkatkan pembayaran pajaknya yang sekaligus mendekatkan diri pada tingkat kepatuhan.

Dalam rangka menggugah kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sosialisasi harus terus dioptimalkan dan ditindaklanjuti dengan pelayanan yang prima, diikuti dengan bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak sehingga ketidaktahuan dan ketidakpahaman wajib pajak dapat diminimalkan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sangatlah penting guna dapat melaksanakan dan memenuhi kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena apabila wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan pajak dengan tepat waktu dan jumlah yang dibayarkan sesuai, maka akan terjadi peningkatan pajak.

Menurut Nasucha (2004), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri , kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Dikatakan wajib pajak patuh apabila terpenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam dua tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak.
- e. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk dua masa pajak terakhir

Menurut Herry Purwono (2010:6) menyatakan bahwa pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Menurut Mardiasmo (2011:05) pengelompokan pajak, yaitu :

Menurut golongannya dikelompokkan dua bagian yaitu:

a. Pajak Langsung

Pajak langsung yaitu, pajak yang harus dipikul oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPH).

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan kepada orang lain.. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

Menurut Sifatnya Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

a. Pajak Subjektif

Yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan

b. Pajak objektif

Yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Mewah (PPN dan PPNBM).

Menurut Pemungutannya Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

a. Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Ada dua fungsi pajak yaitu:

a. Fungsi Keuangan Negara

Fungsi pajak adalah untuk memasukkan uang ke kas negara atau dengan kata lain sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah memungut pajak semata-mata hanya untuk memperoleh uang sebanyak-banyaknya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran baik bersifat rutin maupun untuk untuk pembangunan, Contoh: Dimasukkannya pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi Mengatur

Disamping berusaha memasukkan uang sebanyak mungkin untuk kegunaan kas negara, pajak juga dimasukkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur dan mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta, sehingga pajak sebagai alat untuk melaksanakan

kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, Contoh: Dikenakanya pajak yang lebih tinggi terhadap barang mewah , sehingga dapat mengontrol perilaku konsumsi masyarakat.

Penerimaan perpajakan adalah penerimaan yang terdiri dari penerimaan pajak dalam negeri dan penerimaan pajak dari perdagangan internasional. Indonesia sebagai negara yang tidak terlepas dari dunia internasional yang menyebabkan aspek perpajakan yang lebih kompleks yang membutuhkan perhatian serius dari pemerintah untuk mengatur kebijakan dan harmonisasi dengan dunia internasional. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh tarif pajak (*tax rate*) dan basis pajak (*tax based*).

3. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengertian wajib pajak orang pribadi menurut undang-undang Nomor 28 tahun 2007 pasal I tentang perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan data cara perpajakan adalah “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ”.

Hak-Hak dari wajib pajak antara lain:

- a. Memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- b. Menerima tanda bukti penyampaian SPT
- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
- d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
- e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
- f. Mengajukan permohona perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
- g. Mengajukan surat keberatan dan surat banding
- h. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak

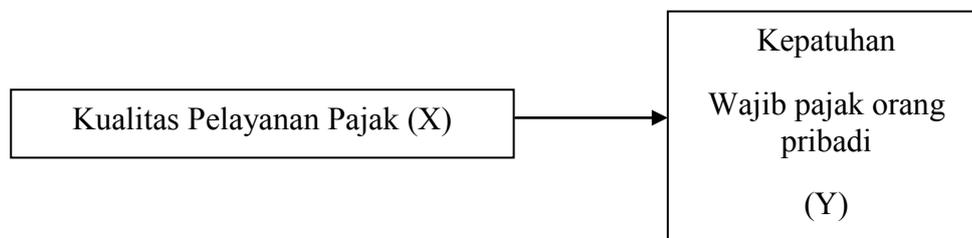
Sedangkan Kewajiban dari wajib pajak antara lain:

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak

- b. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- c. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan melaporkan ke kantor Pelayanan pajak pada waktu yang ditentukan
- d. Menyelenggarakan pembukuan /pencatatan
- e. Keterbukaan fiskal
- f. Melaksanakan sanksi-sanksi pajak

B. Kerangka Konseptual

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang meliputi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Indikator Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan kembali SPT dan kepatuhan membayar pajak terhutang. Untuk menjelaskannya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Menurut Nyoman Dantes (2012:28) “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan”. Berdasarkan

permasalahan diatas maka penulis mencoba merumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi.