

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Kualitas Pelayanan Fiskus

###### 2.1.1.1 Pengertian Kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapaMenurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011:3), “*Service is an interactive process of doing something for someone*”. Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Layanan/ jasa dikatakan intangible sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”. Menurut Tjiptono (2011 : 3), “Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/ jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan

mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Reliability (kehandalan)**, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

2. **Responsiveness (daya tanggap)**, yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

3. **Assurance (jaminan)**, adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :

a. **Communication (komunikasi)**, yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.

b. **Credibility (kredibilitas)**, perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

- c. **Security (keamaan)**, adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- d. **Competence (kompetensi)**, yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. **Courtesy (sopan santun)**, dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
4. **Empathy (Empati)**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.
5. **Tangibles (bukti fisik)**, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Dari pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah pada dasarnya bersifat relative yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan

spersifikasinya, namun secara umum pengertian kualitas dapat didefinisikan sebagai fitur-fitur yang memiliki kesesuaian antara apa yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan.

### **2.1.1.2 Pengertian Fiskus**

Istilah fiskus tidak dikenakan dalam peraturan perpajakan. Namun, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) **fiskus** adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang mengatur dan menarik pajak. Dalam praktik, biasanya istilah fiskus sering diartikan sebagai petugas dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal ini sesuai dengan tugas DJP yang termuat dalam Pasal 380 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234 / PMK.01 / 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yaitu untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standardisasi teknis bidang perpajakan. Dalam artian bahwa petugas pajak yang dinaungi oleh DJP memang merupakan pihak yang memberikan kewenangan oleh undang-undang untuk melaksanakan dan menjalankan pemungutan pajak.

Istilah pajak atau fiskal berasal dari bahasa latin *fiskalais* yang berasal dari kata benda fiskus yang dalam bahasa perancisnya *fisc* berarti “keranjang uang”. Saat ini istilah fiskus sering dipakai untuk menyatakan kas negara atau pihak otoritas pajak. Fiskus atau aparat pajak atau pemungut pajak (Waluyo, dkk 2008: 8). Kemudian penulis menyimpulkan bahwa fiskus yaitu petugas yang bekerja di bidang perpajakan, yang menyangkut segala bidang perpajakan, termasuk pemeriksaan pajak, yang harus senantiasa memberikan kualitas pelayanan pajak yang memadai bagi wajib pajak supaya mematuhi dengan disiplin.

Undang-undang memberikan wewenang kepada fiskus untuk memaksa wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban pajaknya. Sebab undang - undang menurut sanksi-sanksi pidana *fiscal* (pajak) sanksi *administrative* yang khususnya diatur oleh Undang-Undang Nomor 19 tahun 2000 termasuk wewenang dari perpajakan untuk mengadakan penyitaan terhadap harta bergerak/ tetap wajib pajak

Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009) definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai :

“Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan manfaat kepada konsumen pada saat yang tepat sehingga dapat menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan pelayanan”.

Kantor pelayanan pajak (KPP) memberikan suatu kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan prima perpajakan agar dapat memberikan angka kepuasan atas pelayanan Wajib Pajak

### **2.1.1.3 Kualitas Pelayanan**

Fiskus Kualitas Pelayanan Fiskus menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17),

“Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu untuk memenuhi keinginan wajib pajak yang dilakukan oleh aparat pajak.”.

Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009) definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta

memberikan manfaat kepada konsumen pada saat yang tepat sehingga dapat menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan pelayanan, kualitas pelayanan fiskus itu adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan wajib pajak yang dilakukan oleh aparat pajak.

Untuk menghindari adanya kelemahan dari diskus ini maka diskus harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan kepekaan terhadap keluhan wajib pajak, serta mempercepat proses penyelesaian masalah dengan sebaik-baiknya sesuai ketentuan yang berlaku, dan menempatkan petugas yang mempunyai kualitas serta menguasai bidang tugas dan permasalahan di tempat pelayanan.

#### **2.1.1.4 Jenis-Jenis Pajak dan Fungsi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:5), jenis pajak dibagi menjadi tiga kelompok yaitu :

**1. Berdasarkan Golongannya:**

- (a) Pajak Langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
- (b) Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

**2. Berdasarkan Sifatnya**



- (a) Pajak Subjektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
- (b) Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas barang mewah.

### 3. Berdasarkan Lembaga Pemungutannya

- (a) Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.
- (b) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Daerah.

Untuk mewujudkan pajak-pajak tersebut menjadi kenyataan, terdapat hukum pajak formal yaitu UU RI Nomor 16 tahun 2000 tentang perubahan kedua dari UU Nomor. 6 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak maka ada dua fungsi pajak yang dikemukakan oleh Menurut Mardiasmo (2016:1)

#### 1. Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

#### 2. Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Dengan fungsi

mengaturnya, pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuannya terhadap sektor swasta.

### **2.1.1.5 Syarat, Sistem, dan Asas Pemungutan Pajak**

#### **2.1.1.5.1 Syarat Pemungutan Pajak**

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2016: 2-3) :

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Serta adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak

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

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 dalam pasal 23 ayat (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

#### 4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya

#### 5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

### 2.1.1.5.2 Sistem pemungutan pajak

Dalam sistem pemungutan pajak menurut (Mardiasmo, 2016 :7) terdiri

#### (a) *Official Assessment System*

Adalah suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri *Official Assessment System* :

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

#### (b) *Self Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

(c) *Withholding System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

#### **2.1.1.5.1 Asas Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:7) asas utama yang paling sering digunakan oleh negara sebagai landasan untuk mengenakan pajak adalah:

(a) Asas domisili atau disebut juga asas kependudukan (*domicile/residence principle*), berdasarkan asas ini negara akan mengenakan pajak atas suatu penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan, apabila untuk kepentingan perpajakan, orang pribadi tersebut merupakan penduduk (*resident*) atau berdomisili di negara itu atau apabila badan yang bersangkutan berkedudukan di negara itu. Dalam kaitan ini, tidak dipersoalkan dari mana penghasilan yang akan dikenakan pajak itu berasal. Itulah sebabnya bagi negara yang menganut asas ini, dalam sistem pengenaan pajak terhadap penduduknya akan menggabungkan asas domisili (kependudukan) dengan konsep pengenaan pajak atas penghasilan baik yang diperoleh di negara itu maupun penghasilan yang diperoleh di luar negeri (*world-wide income concept*).

(b) Asas sumber. Negara yang menganut asas sumber akan mengenakan pajak atas suatu penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan

hanya apabila penghasilan yang akan dikenakan pajak itu diperoleh atau diterima oleh orang pribadi atau badan yang bersangkutan dari sumber-sumber yang berada di negara itu. Dalam asas ini, tidak menjadi persoalan mengenai siapa dan apa status dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan tersebut sebab yang menjadi landasan pengenaan pajak adalah objek pajak yang timbul atau berasal dari negara itu. Contoh: Tenaga kerja asing bekerja di Indonesia maka dari penghasilan yang didapat di Indonesia akan dikenakan pajak oleh pemerintah Indonesia.

(c) Asas kebangsaan atau asas nasionalitas atau disebut juga asas kewarganegaraan (*nationality/citizenship principle*). Dalam asas ini, yang menjadi landasan pengenaan pajak adalah status kewarganegaraan dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan. Berdasarkan asas ini, tidaklah menjadi persoalan dari mana penghasilan yang akan dikenakan pajak berasal. Seperti halnya dalam asas domisili, sistem pengenaan pajak berdasarkan asas nasionalitas ini dilakukan dengan cara menggabungkan asas nasionalitas dengan konsep pengenaan pajak atas *world wide income*.

Terdapat beberapa perbedaan prinsipil antara asas domisili atau kependudukan dan asas nasionalitas atau kewarganegaraan di satu pihak, dengan asas sumber di pihak lainnya. Pertama, pada kedua asas yang disebut pertama, kriteria yang dijadikan landasan kewenangan negara untuk mengenakan pajak adalah status subjek yang akan dikenakan pajak, yaitu apakah yang bersangkutan berstatus sebagai penduduk atau berdomisili (dalam asas domisili) atau berstatus sebagai warga negara (dalam asas nasionalitas).

Di sini, dikatakan bahwa penghasilan yang menjadi objek pajak tidaklah begitu penting. Sementara itu, pada asas sumber, yang menjadi landasannya adalah status objeknya, yaitu apakah objek yang akan dikenakan pajak bersumber dari negara itu atau tidak. Status dari orang 18 atau badan yang memperoleh atau menerima penghasilan tidak begitu penting. Kedua, pada kedua asas yang disebut pertama, pajak akan dikenakan terhadap penghasilan yang diperoleh di mana saja (*world-wide income*), sedangkan pada asas sumber, penghasilan yang dapat dikenakan pajak hanya terbatas pada penghasilan-penghasilan yang diperoleh dari sumber-sumber yang ada di negara yang bersangkutan. Kebanyakan negara, tidak hanya mengadopsi salah satu asas saja, tetapi mengadopsi lebih dari satu asas, bisa gabungan asas domisili dengan asas sumber, gabungan asas nasionalitas dengan asas sumber, bahkan bisa gabungan ketiganya sekaligus. Indonesia, dari ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 sebagaimana terakhir telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994, khususnya yang mengatur mengenai subjek pajak dan objek pajak, dapat disimpulkan bahwa Indonesia menganut asas domisili dan asas sumber sekaligus dalam sistem perpajakannya. Indonesia juga menganut asas kewarganegaraan yang parsial, yaitu khusus dalam ketentuan yang mengatur mengenai pengecualian subjek pajak untuk orang pribadi. Jepang, misalnya untuk individu yang merupakan penduduk (*resident individual*) menggunakan asas domisili, di mana berdasarkan asas ini seorang penduduk Jepang berkewajiban membayar pajak penghasilan atas keseluruhan penghasilan yang diperolehnya, baik yang diperoleh di Jepang maupun di luar Jepang.

Sementara itu, untuk yang bukan penduduk (non-resident) Jepang, dan badan-badan usaha luar negeri berkewajiban untuk membayar pajak penghasilan atas setiap penghasilan yang diperoleh dari sumber-sumber di Jepang. Australia, untuk semua badan usaha milik negara maupun swasta yang berkedudukan di Australia, dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperoleh dari seluruh sumber penghasilan. Sementara itu, untuk badan usaha luar negeri, hanya dikenakan pajak atas penghasilan dari sumber yang ada di Australia

## **2.1.2 Pemahaman Peraturan Perpajakan**

### **2.1.2.1 Pengertian Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pemahaman Peraturan Pajak Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Menurut Rochmat Soemitro (25:2010) Tingkat pemahaman pajak dilihat dari perspektif hukum merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan

Panca Hardiningsih (2008:11) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. menemukan bahwa rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib

pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan seperti yang telah dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu maka akan terjadi peningkatan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **2.1.2.2 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

- 1) Kewajiban kepemilikan NPWP, setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
- 2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
- 3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan



paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

- 4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
- 5) Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- (a) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya 20 adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

- (b) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah self assessment system yaitu pemungutan pajak yang member wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

- (c) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu:

- 1) Fungsi penerimaan (*Budgetery*) pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- 2) Fungsi mengatur (*Regular*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang 21 ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan.

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi (Waluyo, 2011: 6). Fungsi ini mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu (pajak.go.id).

### **2.1.2.3 Sanksi Perpajakan**

Pengertian sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2016:39) adalah sebagai berikut:

“Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan”.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma

perpajakan dapat berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana saja, dapat pula kedua-duanya.

#### **2.1.2.3.1 Sanksi Administrasi**

Menurut Mardiasmo (2016: 41-42), sanksi administrasi yaitu berupa bunga, denda, dan kenaikan, sebagai berikut:

##### 1. Bunga 2% perbulan

Sanksi administrasi berupa bunga dapat dikenakan dalam hal terdapat masalah sebagai berikut:

- (a) Pembetulan sendiri SPT (SPT Tahunan atau SPT Masa) tetapi belum diperiksa
- (b) Dari penelitian rutin
  - ✓ PPh pasal 25 tidak/kurang bayar
  - ✓ PPh pasal 21, 22, 23 dan 26 serta PPn yang terlambat bayar SKPKB, STP, SKPKBT tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar
  - ✓ STP salah tulis/salah hitung
- (c) Dilakukan pemeriksaan, pajak kurang dibayar (maksimal 24 bulan)
- (d) Pajak diangsur/ditunda: SKPKB, SKKPP, STP
- (e) SPT tahunan PPh ditunda, pajak kurang dibayar.

##### 2. Denda Administrasi

Denda administrasi dapat dikenakan dalam hal-hal sebagai berikut sebagaimana dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 2.1**  
**Denda Administrasi**

No	Masalah	Cara membayar/menagih
1	Tidak/terlambat memasukkan/menyampaikan SPT	SPT ditambah Rp 50.000 atau Rp 100.000
2	Pembetulan sendiri SPT tahunan atau SPT masa tetapi belum disidik	SSP ditambah 200%

3. Kenaikan 50% dan 100%

Kenaikan 50% dan 100% yang dikenakan sebagai sanksi administrasi dapat dikenakan dalam beberapa hal seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Denda Kenaikan 50% dan 100%**

No	Masalah	Cara menagih
1.	Dikeluarkan SKPKB dengan penghitungan secara jabatan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak memasukkan SPT               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SPT tahunan (PPh Pasal 29)</li> <li>▪ SPT tahunan (PPh pasal 21, 23, 26 dan PPN)</li> </ul> </li> <li>b. Tidak menyelenggarakan pembukuan sebagaimana pasal 28 KUP</li> </ul>	SKPKB ditambah kenaikan 50%  SKPKB ditambah kenaikan 100%  SKPKB 50% PPh Pasal 29, 100% PPh Pasal 21, 23, 26 dan PPN  SKPKB 50% PPh Pasal 29,

	Tidak memperlihatkan buku/dokumen, tidak memberi keterangan, tidak memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan	100% PPh Pasal 21, 23, 26 dan PPN
2.	Dikeluarkan SKPKBT karena ditemukan data baru, data semula yang belum terungkap setelah dikeluarkan SKPKB	SKPKBT 100%

### 2.1.2.3.2 Sanksi Pidana

Menurut Siti Resmi (2003: 64-66), sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan maupun pidana penjara. Sanksi tersebut dapat dikenakan kepada Wajib Pajak, Pejabat Pajak ataupun Pihak Ketiga. Pihak yang dikenakan sanksi, terjadinya sanksi, dan jenis sanksi pidana perpajakan diuraikan dengan tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.3**

#### **Sanksi Kepada Wajib Pajak**

No	Masalah	Sanksi
1.	Wajib Pajak yang karena kealpaannya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menyampaikan SPT; atau</li> <li>• Menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar</li> </ul>	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan atau denda paling tinggi 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

	<p>Sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.</p>	
2.	<p>Wajib Pajak dengan sengaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; atau</li> <li>• Tidak menyampaikan SPT; atau</li> <li>• Menyampaikan SPT dan atau keterangan lain yang isinya tidak benar atau tidak lengkap; atau</li> <li>• Menolak untuk dilakukan pemeriksaan; atau</li> <li>• Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar; atau</li> <li>• Tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan, atau dokumen lainnya; atau</li> <li>• Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong</li> </ul>	<p>Pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling tinggi 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.</p> <p>Sanksi tersebut dilipatkan 2 (dua) jika Wajib Pajak melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun.</p>

	<p>atau dipungut</p> <p>Sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara.</p>	
3.	<p>Wajib Pajak yang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; atau</li> <li>• Menyampaikan SPT dan atau keterangan lain yang isinya tidak benar atau tidak lengkap</li> </ul> <p>Dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak.</p>	<p>Pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling tinggi 4 (empat) kali jumlah restitusi atau kompensasi</p>
4.	<p>Wajib Pajak karena kealpaannya tidak menyampaikan SPOP atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 UU PBB</p>	<p>Pidana kurungan selamalamanya 6 (enam) bulan dan atau setinggi-tingginya 2 (dua) kali jumlah pajak terutang</p>
5.	<p>Wajib Pajak dengan sengaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menyampaikan SPOP atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar</li> <li>• Memperlihatkan surat palsu atau dipalsukan atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan</li> </ul>	<p>Pidana penjara selamalamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 (lima) kali pajak terutang.</p>

	<p>seolah-olah benar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan surat atau dokumen lainnya</li> <li>• Tidak menunjukkan data atau tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan.</li> </ul>	<p>Sanksi tersebut akan dilipatkan dua jika dilakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun.</p>
--	---	---

Tabel 2.4

### Sanksi Kepada Pejabat Pajak

No	Masalah	Sanksi
1.	Pejabat yang karena kealpaannya tidak memenuhi kewajiban merahasiakan hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 KUP.	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 4.000.000,00
2.	Pejabat yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajibannya atau seseorang yang menyebabkan tidak dipenuhinya kewajiban pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 KUP.	Pidana penjara paling lama 2 tahun dan denda paling banyak Rp 10.000.000,00

#### 2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak



### 2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian dari kepatuhan wajib pajak Menurut Liberti Pandiangan (2014:245) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Kepatuhan Wajib Pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap WP. Misalnya, apakah akan dilakukan himbauan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap WP.”

Sedangkan menurut Gunadi (2013:94) yaitu:

“Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, Investigasi seksama, Peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui 2 cara :

1. Wajib Pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

2. Wajib Pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem administrasi dan administrasi perpajakan.

### **2.1.3.2 Ukuran Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Erly Suandy (2011: 97), ukuran kepatuhan Wajib pajak dapat dilihat atas dasar

1. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran angsuran pajak, laporan SPT masa PPh
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atas dasar sistem *self assessment* melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pada akhir tahun pajak serta melunasi hutang pajak
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya.

Sedangkan ukuran kepatuhan wajib pajak menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor:544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak, yang dikutip oleh Hanantha Boga, dkk (2005: 65-66), sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir
4. Dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir:
  - a. Menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU.KUP, dan
  - b. Dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik, dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan tersebut pada angka 4 di atas.”

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya. Dimana kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan/instansi dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung. Adapun Kualitas pelayanan fiskus merupakan kemampuan yang dinamis dalam membantu menyiapkan kebutuhan wajib pajak yang dilakukan oleh aparat pajak sehingga wajib pajak

dapat menghindari ketidakpatuhan. Fiskus dapat membantu wajib pajak untuk selalu mengidealisasikan pelayanan. Menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu untuk memenuhi keinginan wajib pajak yang dilakukan oleh aparat pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak bersangkutan dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan wajib pajak, atau yang paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak dan dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri wajib pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan peraturan perpajakan yang berlaku (I Gede Putu Pranadata, 2014). Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem *self assessment*. Dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentunya diperlukan macam-macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pemahaman wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap sukses

atau tidaknya penerapan sistem pemungutan *self assessment* ini. Adanya ketidakpahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pajak yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak masih kerap menjumpai aparatur pajak yang belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Belum adanya koordinasi yang baik antara wajib pajak dengan aparatur pajak membuat wajib pajak merasa bingung untuk menyelesaikan persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak. Ditambah lagi kurangnya pemahaman mengenai peraturan pajak serta sanksi pajak dari masing-masing individu wajib pajak menjadikan wajib pajak kemudian enggan untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya.

Padahal pada dasarnya pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara serta sebagai pembiayaan Negara. Penelitian ini berfokus pada ketiga faktor tersebut, yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Kota Tasikmalaya

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan dilaksanakannya kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap kewajiban perpajakan wajib pajak, maka masalah yang menyangkut ketidakpatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya dapat dihindari. Dengan

baiknya kualitas pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak diharapkan wajib pajak patuh. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, maka kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan :

1. *Reliability* atau keandalan
2. *Tangibles* atau bukti fisik
3. *Resvonsiveness* atau setanggapan
4. *Assurance* atau jaminan
5. *Empathy*

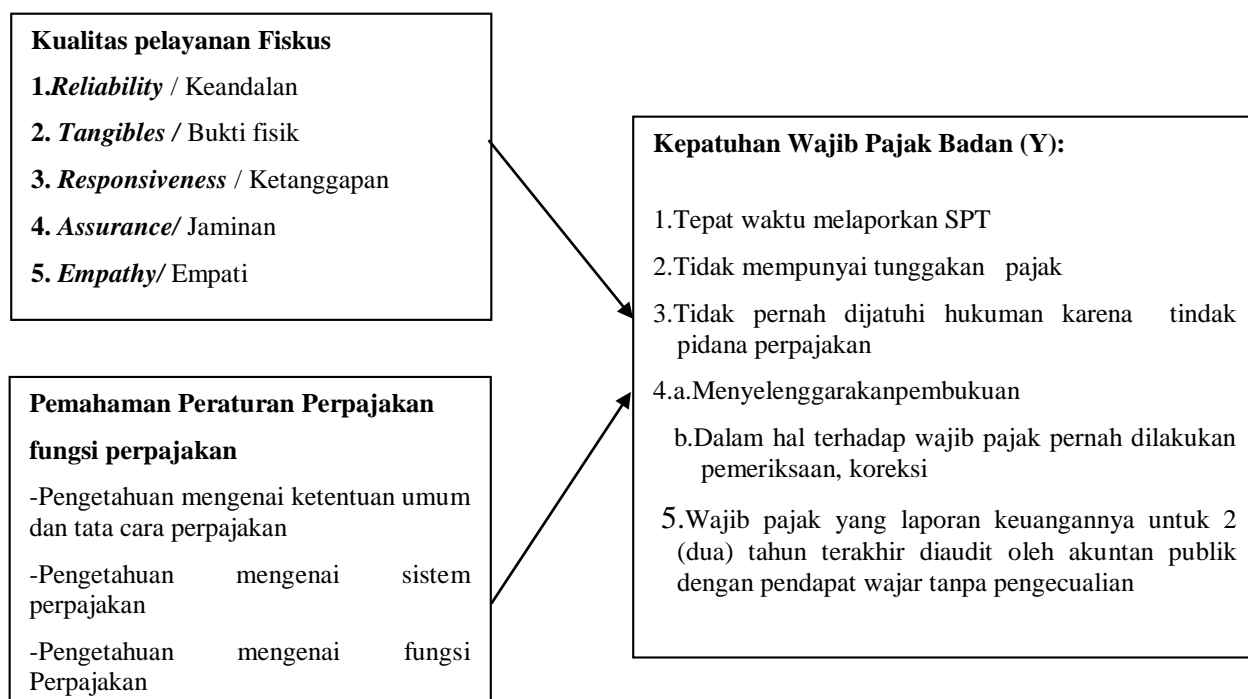
Dengan indikator tersebut diharapkan kepercayaan wajib pajak bisa memenuhi kepatuhan dalam perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri adalah kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga wajib pajak dapat terhindar dari segala sanksi yang mungkin dapat terjadi. Maka dari itu diharapkan dengan kualitas pelayanan fiskus yang baik mampu menghilangkan pikiran wajib pajak akan hal bahwa pajak itu sebuah paksaan, dan kualitas pelayanan ini mampu mempengaruhi kepatuhan si wajib pajak tersebut.

Sedangkan ukuran kepatuhan wajib pajak menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor:544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam melaporkan Surat Pemberi Tahu
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena tindak pidana perpajakan
4. Menyelenggarakan pembukuan. Dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan jalan membandingkan jumlah pajak yang terhutang menurut SPT Wajib Pajak dengan jumlah yang terhutang menurut hasil pemeriksaan. Berdasarkan data yang ada tingkat kepatuhan Wajib Pajak perseorangan ternyata relatif sama, baik untuk Wajib Pajak yang diperiksa di Kantor maupun yang diperiksa di lapangan. Untuk wajib Pajak Badan, tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang diperiksa di Kantor relatif lebih tinggi dibandingkan Wajib Pajak yang diperiksa Lapangan



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

**2.3 Hipotesis**

Seperti yang di kemukakan oleh Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Administrasi bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, sebelum jawaban yang empirik.

Adapun hipotesis yang penulis buat adalah sebagai berikut :

“Terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.” baik secara Parsial maupun Simultan\_\_\_\_\_.