

BAB 2

KERANGKA PEMIKIRAN ANALISIS

2.1. Tinjauan Teori

Beberapa studi literatur dan teori mengenai pelayanan prima, administrasi perpajakan, kepuasan pelanggan dan kepatuhan Wajib Pajak yang berkaitan dengan topik penelitian diuraikan sebagai berikut.

2.1.1. Pelayanan Prima

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat menuntut para produsen memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan. Kondisi ini membuat para pelanggan dihadapkan berbagai pilihan layanan dan jasa. Mereka bebas memilih layanan yang sesuai dengan harapan. Sementara bagi perusahaan akan menimbulkan iklim persaingan yang semakin tinggi dalam mendapatkan pelanggan. Perusahaan yang sebelumnya memberikan pelayanan seadanya sekarang dituntut memberikan pelayanan prima kepada pelanggan jika tidak ingin ditinggalkan pelanggan. Sebab suksesnya usaha terutama perusahaan jasa adalah kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Budiono (1999) pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut beliau pelayanan publik harus dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar (tidak berbelit-belit), tepat sasaran, lengkap (satu atap), wajar dan terjangkau.

Sebagai instansi pemerintah, KPP Pratama Jakarta Gambir Empat memberikan pelayanan publik (*public service*) berbeda dengan perusahaan pada umumnya yang mencari laba dan banyak pesaing. Namun demikian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat instansi pemerintah pun dituntut memberikan pelayanan prima sebagai wujud *good governance*.

2.1.2. Administrasi Perpajakan

Dalam buku *Ensiklopedi Perpajakan* yang ditulis oleh Sophar Lumantoran (1997), administrasi perpajakan adalah cara-cara atau prosedur pengenaan pajak. Menurut Den Jantscher (1997) seperti dikutip Gunadi, menekankan pentingnya administrasi perpajakan menuju kondisi saat ini. Pengalaman di beberapa negara berkembang, kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap efisien dan efektif dapat kurang sukses menghasilkan penerimaan karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya⁶. Hanya menghasilkan *administration cost* yang besar dibanding *outcome* yang diinginkan.

Menurut Carlos A. Silvani (1992) yang juga dikutip Gunadi, menjelaskan bahwa administrasi pajak yang efektif jika mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*)
Artinya sejauhmana administrasi pajak mampu menarik dan menjaring anggota masyarakat yang belum mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk mendaftarkan diri. Penerapan sanksi yang tegas perlu ditegakkan bagi mereka yang sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak tapi tidak atau belum mendaftarkan.
2. Wajib Pajak yang tidak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)
Seringkali Wajib Pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dengan tujuan mendapatkan persetujuan kredit dari bank atau bebas fiskal ke luar negeri. Ketika batas pelaporan SPT Tahunan tiba, mereka tidak lapor. Hal ini ditindaklanjuti dengan pendekatan persuasif lebih dulu WP dihimbau untuk melaporkan SPT, jika sudah dua kali tidak ada respon baru diusulkan pemeriksaan.
3. Penyelundup Pajak (*Tax evaders*)
Penyelundup Pajak adalah Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT, tapi pajak yang disetor dan dilapor tidak sesuai dengan sebenarnya. Ini sebagai konsekuensi dari sistem *self assessment*, yang memberikan kepercayaan

⁶Gunadi, "Rasionalitas Reformasi Administrasi Perpajakan" disarikan dari naskah pidato penguken sebagai Guru Besar FEUI tanggal 13 Maret 2004 berjudul Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance (<http://www.infopajak.com/berita/170504bi1.htm>, sumber: Bisnis Indonesia tanggal 17 Mei 2004)

kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Tidak mudah mengetahui bahwa Wajib Pajak telah melaporkan pajak dan tidak menyeludupkan pajak, tanpa dukungan bank data dari pihak lain tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya.

4. Penunggak Pajak

Dari tahun ke tahun jumlah tagihan pajak yang tidak dibayar terus bertambah berikut sanksi administrasinya. Upaya administrasi pajak dengan penagihan secara intensif diperlukan untuk mencairkan tunggakan tersebut.

Disamping hal-hal tersebut di atas, administrasi perpajakan berkaitan erat dengan pelayanan prima yang akan diberikan kepada Wajib Pajak. Dengan reformasi birokrasi di DJP, telah mengubah fungsi, sistem, prosedur, dan budaya kerja yang diharapkan memberikan administrasi perpajakan yang efisien dan efektif bagi pegawai pajak sendiri dan bagi Wajib Pajak secara umum.

2.1.3. Kepuasan Pelanggan

Berbicara tentang pelayanan tentu tidak lepas dari tingkat kepuasan pelanggan yang menerima jasa sebagai *feedback* atas pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler (1997:40) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Atau sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. 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 puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik⁷.

Berbeda dengan perusahaan umum yang mempunyai pesaing banyak. Ketika pelanggan tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan, dia mempunyai banyak alternatif untuk beralih kepada perusahaan lain. Namun pada instansi pemerintah yang memberikan layanan tunggal, maka kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan perlu diukur sebagai indikator kinerja dalam penerapan *good governance*.

Pelayanan publik adalah jasa yang tidak berwujud (*intangible*) diberikan pemerintah kepada warganya. Menurut Parasuraman *et. a.l.* (1990) dimensi pengukuran kepuasan pelanggan atau *service quality (serqual)* terdiri atas:

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan berbagai materi komunikasi.
2. *Reliability*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal, terpercaya, akurat, dan konsisten.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu, mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. *Assurance*, yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan
5. *Empathy*, yakni perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004) adalah mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah

⁷*Yunianto Tri Atmojo. Mengukur Kepuasan Pelanggan. <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>*

sesuai dengan aktual produk atau jasa yang ia rasakan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya sebagai berikut:

- Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa
- Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas
- Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas

Harapan masyarakat atas layanan publik yang diterima selalu meningkat dari setiap tahap berikut ini: makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheaper*), dan makin lama makin sederhana (*more simple*).

Dari uraian di atas bahwa KPP Pratama Jakarta Gambir Empat sebagai instansi pemerintah yang memberikan layanan publik walaupun tidak mempunyai kompetitor, harus menerapkan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam hal ini Wajib Pajak, untuk menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat bahwa pajak yang dikumpulkan akan digunakan kembali kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang cepat, jelas, simpel, terbuka, efisien dan pasti. Harapannya dalam jangka panjang akan tumbuh kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

2.1.4. Standard Pelayanan

Untuk mengukur suatu pelayanan bisa dikatakan prima perlu adanya standar atau ukuran dasar khusus untuk mengetahui mutu layanan (Boediono, 1999). Pada birokrasi pemerintah telah ditetapkan standar mutu pelayanan prima diantaranya (1) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; (2) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum; (3) Instruksi Presiden No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat; (4) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan

Publik, dan (5) Undang-undang Pelayanan Publik yang baru UU nomor 25 Tahun 2009.

Khusus untuk Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan delapan layanan unggulan sesuai dengan SE-37/PJ/2007 tanggal 14 Agustus 2007 tentang percepatan jangka waktu penyelesaian layanan kepada Wajib Pajak, yang terdiri dari:

1. Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (1 hari)
2. Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (3 hari)
3. Penyelesaian Permohonan Restitusi PPN
 - Risiko rendah : 2 bulan
 - Risiko Sedang : 3 bulan
 - Risiko tinggi : 12 bulan
4. Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (3 minggu)
5. Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak (9 bulan)
6. Penyelesaian Pemberian Ijin Prinsip Pembebasan PPh Pasal 22 Impor (3 minggu)
7. Penyelesaian SKB Pemungutan PPh Pasal 22 Impor (5 hari)
8. Penyelesaian Permohonan Wajib Pajak atas Pengurangan PBB (2 bulan)

2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak

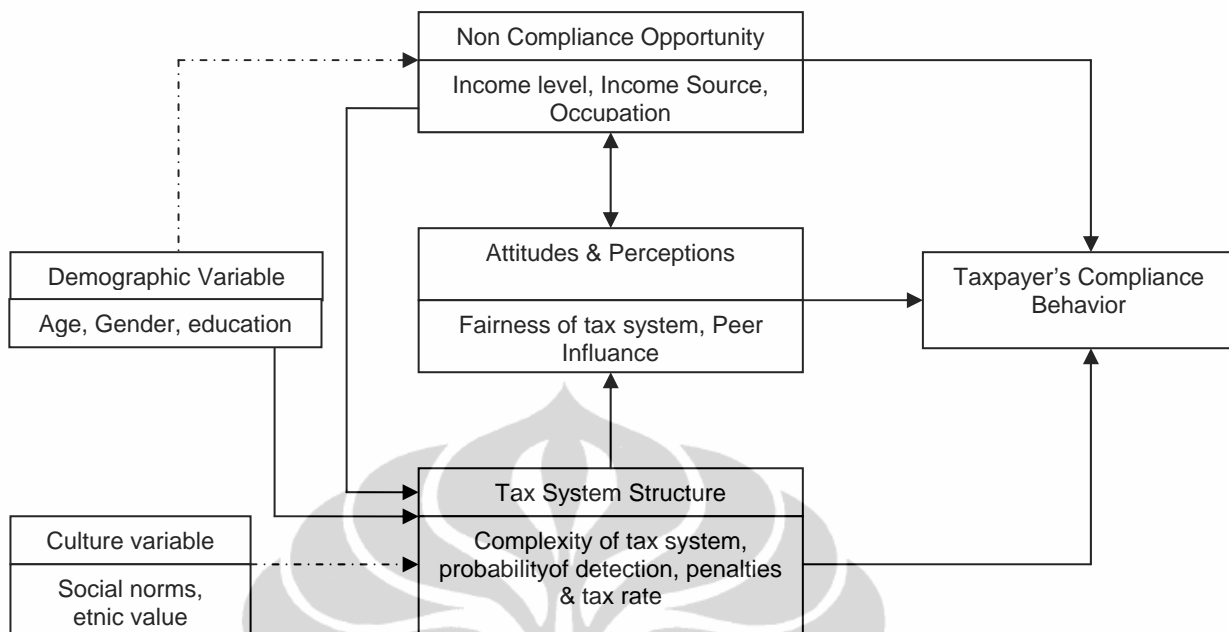
Kepatuhan Wajib Pajak menurut Chaizi Nasucha (2004) diidentifikasi kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menghitung dan menyetor pajak terutang, kepatuhan melaporkan SPT pada waktunya dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak. Menurut teori psikologi Erard dan Feinsten (1994) yang dikutip Chaizi Nasucha menyatakan kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh rasa bersalah, rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran beban pajak yang mereka tanggung dan kepuasan atas layanan publik yang diberikan pemerintah.

Tax Gap (jurang kepatuhan) menurut Chaizi Nasucha yang dikutipnya dari Richard M. Bird dan Milka Casanegara de Jantscher dalam buku *Improving Tax Administration in Developing Countries* (IMF,1992) menyatakan bahwa *tax gap* adalah selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial yang lebih akurat atas efektivitas administrasi perpajakan.

Menurut Djoko Slamet Suryoputro dan Junaedi Eko Widodo (2004), pada dasarnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Maka langkah-langkah perbaikan administrasi dilakukan dengan harapan mendorong kepatuhan Wajib Pajak melalui dua cara, yaitu pertama dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta kepastian bahwa pajak yang mereka bayar bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, memberikan sanksi yang berat bila pajak tidak dilaporkan, hal ini membutuhkan kemampuan administrasi pajak dan *crosscheck* data dari instansi lain

Hadi Purnomo (2004) menyatakan kepatuhan Wajib Pajak ada tiga strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kepatuhan melalui administrasi perpajakan, yaitu pertama dengan membuat program (*tax education*) yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, kedua dengan meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang relatif patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan dan ditingkatkan, ketiga meningkatkan kepatuhan dengan program yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

Menurut Chau dan Leung (2009) dalam jurnal mereka yang berjudul "A critical review of Fischer tax compliance model: A research synthesis", memodifikasi *Tax Compliance* model Fisher, dengan model sebagai berikut:



Sumber: *A critical review of Fischer tax compliance model: A research synthesis* (Chau & Leung, 2009)

Gambar 2.1. Modifikasi *Tax Compliance model Fisher*

Berdasarkan gambar di atas *Tax Compliance* model Fisher dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- (1) **Demografi** (umur, gender dan pendidikan) secara tidak langsung mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak berupa kesempatan tidak patuh. Umur berhubungan positif dengan kepatuhan Wajib Pajak menurut Jackson dan Milliron (1986). Menurut data *Taxpayer Compliance Measurement Program* (TCMP) yang dibuat otorisasi pajak Amerika Serikat - *Internal Revenue Service* (IRS), menyatakan ketidakpatuhan berkurang pada mereka yang berumur di atas 65 tahun. (Andreoni et al., 1998). Jadi secara umum Wajib Pajak muda lebih berisiko tidak patuh.

Gender, penelitian awal dilakukan oleh Tittle (1980) menguji tingkat kepatuhan pajak wanita dan pria, hasilnya menyatakan wanita lebih patuh. Menurut Jackson dan Milirion (1986) wanita mematuhi aturan dan lebih berhati-hati dalam hidupnya. Perempuan juga cenderung taat pajak dibanding pria (Jackson dan Jaouen, 1989).

Pendidikan, adalah variabel demografi yang berhubungan dengan kemampuan Wajib Pajak dalam memahami dan mematuhi atau tidak patuh terhadap peraturan perpajakan (Jackson dan Milliron, 1986). Menurut (Groenland dan Veldhoven, 1983) ada dua aspek pendidikan yang membedakan, yaitu: tingkat pengetahuan fiskal dan tingkat pengetahuan kesempatan pengelakan pajak. Pengetahuan ini berpengaruh terhadap sikap kpatuhan pajak. Dari hasil penelitian Chan et. al. (2000) memperlihatkan bahwa pendidikan tinggi berhubungan langsung kepatuhan pajak. Berdasarkan survei individu di Australia, Houston dan Tran (2001) diperoleh Wajib Pajak tanpa pendidikan cenderung lebih rendah porsi kepatuhan pajaknya dibanding dengan yang berpendidikan

(2) Kesempatan Tidak Patuh (*Non-Compliance Opportunity*)

Dalam model Fisher kesempatan tidak patuh mempengaruhi langsung kepatuhan Wajib Pajak, melalui tingkat pendapatan, sumber pendapatan dan pekerjaan. Setelah dimodifikasi oleh Chau dan Leung (2009) ditambah interaksi antara kesempatan tidak patuh dengan sistem atau struktur pajak, dalam hal ini tingkat pendapatan dan tarif pajak.

Tingkat pendapatan dan tarif pajak berhubungan negatif dengan kepatuhan pajak (Andreoni et al., 1998; Houston dan Tran, 2001). Dalam kasus nyata ditemui pada sistem pajak progresif, Wajib Pajak dengan penghasilan tinggi dan tarif tinggi (progresif) akan lebih termotivasi dan aktif melaporkan pajaknya dibanding dengan penghasilan tinggi tetapi tarifnya rendah.

(3) Sikap dan Persepsi (*Attitudes and Perceptions*)

Dalam Model Fisher yang menjadi pertimbangan Wajib Pajak adalah keadilan sistem perpajakan dan pengaruh teman (*peer influence*).

Fairness of Tax System, menurut Jackson dan Milliron (1986, p. 137) yang menyebabkan meningkatnya ketidakpatuhan pajak ada dua dimensi, yaitu: keadilan antara manfaat yang diperoleh dengan pajak yang dibayar dan munculnya beban Wajib Pajak yang dialihkan kepada orang

lain. Survei yang dilakukan Scott dan Grasmick (1982) dan Spicer dan Lundstedt (1976), para responden percaya bahwa sistem pajak yang tidak adil menyebabkan perilaku tidak patuh.

Peer influence, pengaruh teman dalam hal ini asosiasi, relasi dan kolega; akan menunjukkan ekspektasi individu dalam perilaku kepatuhan pajak. Menurut Grasmick dan Scott (1982) responden dengan teman yang tidak patuh pajak besar kemungkinan melakukan hal yang sama. Studi yang dilakukan Chan et. al. (2000) juga memperlihatkan bahwa Wajib Pajak tidak patuh selama ketidakpatuhan tetap berada dalam benak kelompoknya.

(4) *Tax System/Structure*

Dalam model Fisher efektivitas system pajak dipengaruhi oleh kompleksitas sistem pajak yang ada, yaitu: *Complexity of tax system*, *Probability of detection* serta *penalties dan Tax rates*

Complexity of tax system, aturan pajak menjadi kompleks dan kompleksitas ini yang menyebabkan ketidakpatuhan pajak (Jackson dan Milliron, 1986). Sedangkan menurut Richardson (2006) aturan pajak yang kompleks secara signifikan menyebabkan pengelakan pajak.

Probability of detection and penalties, secara umum kemungkinan audit yang tinggi dan sanksi yang keras mendorong kepatuhan pajak. Pemeriksaan pajak bertujuan untuk menimbulkan efek jera (*deterrent effect*) secara langsung kepada Wajib Pajak yang diperiksa dan tidak langsung kepada wajib Pajak yang tidak diperiksa (Alm et. al., 2004). Menurut Witte dan Woodbury (1985) ada hubungan positif antara risiko pemeriksaan pajak dengan tingkat kepatuhan

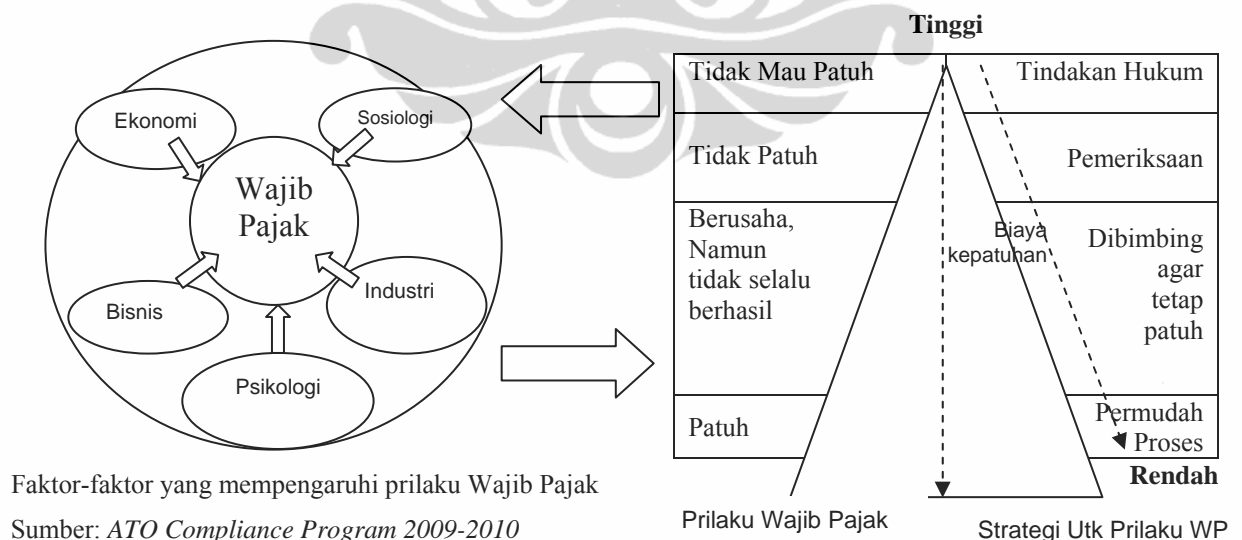
Tax rates, bukti empiris menyatakan tarif pajak progresif dan tetap berpengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak (Clotfelter, 1983). Penelitian Friedland et. al. (1978) menunjukkan tarif yang tinggi berpengaruh menurunnya kepatuhan pajak.

Kemudian Chau dan Leung menambahkan faktor budaya sebagai variabel pendahulu (*antecedent variable*) terhadap struktur sistem perpajakan. Perbedaan norma sosial dan nilai etnik ternyata memberikan pengaruh terhadap kepatuhan yang berbeda pula.

Tax cultere sangat sulit diukur, Jin Kwon Hyun (2005) dalam jurnalnya *Tax Compliance in Korea and Japan: Why are they different?*, menggunakan data *World Value Survey* untuk menganalisis perbandingan kepatuhan pajak di Korea dan Jepang. Hasilnya Jepang mempunyai tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi dibanding Korea. Prilaku Wajib Pajak ini sangat dipengaruhi oleh legal sistem yang ada.

Berdasarkan penelitian *Cross Cultural Comparisons of Tax Compliance Behavior* yang dilakukan oleh Cummings, Vazquez dan McKee (2001) di Amerika Serikat, Afrika Selatan dan Botswana menunjukkan bahwa kepatuhan pajak berkaitan erat dengan budaya dan sikap warga negara terhadap pemerintahnya. Hasilnya tingkat kepatuhan tertinggi ke rendah adalah Amerika, Botswana dan Afrika Selatan.

Dalam *Compliance Program 2009-2010* dari *Australian Tax Office (ATO)* menjelaskan model kepatuhan sebagai berikut:



Gambar 2.2. Model Kepatuhan dari ATO

Menurut model kepatuhan dari ATO faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi ekonomi, sosiologi, bisnis, psikologi dan industri; yang merefleksikan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, di antaranya patuh, berusaha patuh namun belum berhasil, tidak patuh dan tidak mau patuh. Atas perilaku yang berbeda tersebut ATO menerapkan perlakuan yang berbeda pula, yaitu mempermudah proses, dibimbing agar tetap patuh, pemeriksaan dan tindakan hukum yang tegas.

Alm, Jackson, McKee (2006), dalam jurnal yang berjudul, “*Audit information dissemination, Taxpayer Communication, and Compliance Behavior*”; menyatakan bahwa audit dan tax service berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Menurut Papp and Takáts (2008), dalam jurnal “*Tax Rate Cuts and Tax Compliance—The Laffer Curve Revisited*”, menyatakan bahwa adanya *tax cut* akan meningkatkan penerimaan pajak dengan cara meningkatnya kepatuhan pajak. Dengan tarif yang rendah akan menurunkan niat untuk menghindar pajak

Dalam penelitian *Tax Penalties* dan *Tax Compliance* oleh Michael Doran (2008), menggambarkan bahwa *tax penalties* sepatutnya memberikan kepatuhan pajak, tetapi tidak efektif menaikkan kepatuhan secara luas.

Penelitian berdasarkan Reformasi IRS Tahun 1998 oleh Lederman (2003), “*Tax Compliance and the Reformed IRS*”, menyatakan bahwa Reformasi IRS dengan lebih fokus pada *tax service* dibanding *tax audit* dengan menurunkan tingkat audit. Hasilnya secara efektif telah berhasil meningkatkan kepatuhan pajak. Ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang sudah patuh jika terus menerus diperiksa akan menjadi tidak patuh. Oleh karena, itu pembinaan kepada Wajib Pajak lebih difokuskan pada pelayanan.

Dalam peraturan perpajakan tidak terdapat definisi kepatuhan pajak secara rinci hanya menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, pada pasal 1 dijelaskan Wajib Pajak patuh adalah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;

- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Isu-isu kepatuhan menjadi agenda penting di negara-negara maju dan berkembang, karena isu ketidakpatuhan secara bersama-sama menyebabkan upaya penghindaran pajak baik secara legal (*tax avoidance*) maupun illegal (*tax evasion*).

2.1.6 Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikator-indikatornya, konstruk laten yang satu dengan yang lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM merupakan keluarga statistik *multivariate dependent*. SEM memungkinkan dilakukan analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung (Hair et. al., 1995).

Secara metodologi menurut Wijanto (2008), SEM memainkan berbagai peran, di antaranya sebagai sistem persamaan simultan, analisis kausal linier, analisis lintasan (*path analysis*), *analysis of covariance structure* dan model persamaan struktural. Menurut Hair et. al., (1998), SEM merupakan gabungan antardua metode statistik, yaitu: analisis faktor yang dikembangkan dalam psikologi/psikometri atau sosiologi dan model persamaan simultan yang dikembangkan dalam ekonometri. Perbedaan SEM dengan teknis regresi dan multivariat lainnya, ada dua macam yaitu:

Pertama SEM adalah susunan beberapa persamaan regresi berganda yang terpisahkan tetapi saling berkaitan. Kemudian susunan persamaan ini

dispesifikasikan dalam bentuk model pengukuran dan persamaan model struktural dan diestimasi oleh SEM secara simultan.

Kedua kemampuan SEM untuk menunjukkan konsep-konsep tidak teramati (*unobserved concepts*) serta hubungan-hubungan di dalamnya. Disamping itu SEM juga dapat mengidentifikasi kesalahan-kesalahan pengukuran dalam proses estimasi. Konsep tidak teramati disajikan dalam penggunaan variabel-variabel laten. Setiap variabel laten adalah sebuah konsep yang dihipotesis dan tidak teramati secara langsung dan hanya dapat didekati dengan variabel-variabel observasi. Sementara variabel observasi/teramati adalah variabel yang nilainya dapat diperoleh melalui responden melalui berbagai metode pengumpulan data (survei, tes, observasi, wawancara dan lain-lain).

Menurut Kline dan Klammer (2001), SEM dipilih karena mempunyai lima keunggulan, yaitu:

- (1) SEM dapat menganalisa hubungan antara variabel-variabel sebagai unit, tidak pada seperti regresi berganda yang pendekatannya sedikit demi sedikit;
- (2) asumsi pengukuran yang handal dan sempurna pada regresi berganda tidak dapat dipertahankan dan pengukuran dengan kesalahan dapat ditangani dengan mudah oleh SEM;
- (3) modifikasi indeks yang dihasilkan SEM menyediakan lebih banyak isyarat tentang arah penelitian dan pemodelan yang perlu ditindaklanjuti dibanding regresi berganda;
- (4) interaksi antara variabel dapat ditangani dalam SEM dan
- (5) kemampuan SEM dalam menangani *non-recursive path* (hubungan timbal balik)⁸.

2.1.6.1 Konsep *Structural Equation Modeling*

Sebagai metode statistik multivariat yang kompleks diperlukan pemahaman tentang istilah, komponen dan konsep dasar tentang SEM terlebih dahulu. Di dalam SEM terdapat dua variabel sebagai berikut:

⁸ Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Structural Equation Modeling* dengan Lisrel 8.8. Graha Ilmu.

- Variabel Laten (*latent variables*), yaitu variabel abstrak yang tidak dapat langsung diukur dan membutuhkan sejumlah variabel teramati, seperti: perilaku, sikap, persepsi, perasaan dan motivasi seseorang. Menurut keikutsertaan variabel dalam model, variabel laten terdiri dari dua, yaitu:
 - 1) Variabel laten eksogen, adalah variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen.
 - 2) Variabel laten endogen, adalah variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen/eksogen.
- Variabel Teramati (*Observed variables*), adalah variabel yang dapat diamati dan diukur secara empiris, biasanya disebut indikator.

Dalam penelitian ini, variabel laten adalah variabel-variabel pelayanan prima yang merupakan dimensi kepuasan pelanggan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan ditambah variabel *audit administration*. Sedangkan variabel teramati ada 15 indikator yang menjelaskan variabel laten. (ada di Tabel 3.1.).

Menurut Wiley dan Keesling (1973) dengan menggabungkan model dari Joreskog (Joreskog, 1973) dalam SEM terdapat dua model penting, yaitu:

- Model Pengukuran (*Measurement Model*), adalah hubungan antara variabel laten dengan variabel- variabel teramati/indikatornya.
- Model Struktural (*Structural Model*), adalah hubungan antara variabel laten eksogen (independent) dengan variabel endogen (dependen).

Dari proses dua model SEM di atas bisa menyebabkan terjadi dua kesalahan, yaitu:

- Kesalahan Pengukuran (*measurement errors*), dalam SEM indikator-indikator atau variabel teramati tidak secara tepat atau sempurna mengukur variabel laten terkait. Untuk mengatasinya ketidaksempurnaan ini perlu dilakukan penambahan komponen yang mewakili kesalahan pengukuran dalam SEM.
- Kesalahan Struktural (*structural errors*) sering disebut dengan *residual error* atau *disturbance terms*, yang merefleksikan *variance* yang tidak

dapat dijelaskan dalam variabel endogen yang disebabkan semua faktor yang tidak dapat diukur. Secara umum variabel laten bebas (eksogen) tidak dapat memprediksi secara sempurna variabel terikat (endogen). Untuk memperoleh estimasi parameter yang konsisten, kesalahan struktural ini diasumsikan tidak berkorelasi dengan variabel-variabel eksogen dari model; sehingga dalam suatu model biasanya ditambahkan komponen kesalahan struktural. Penambahan kesalahan struktural pada model membuat model persamaan struktural menjadi lengkap.

2.1.6.2 Prosedur *Structural Equation Modeling*

Secara umum prosedur SEM menurut Bollen dan Long (1993) meliputi tahap-tahap berikut ini:

1) Spesifikasi Model

Pada tahap ini peneliti mengungkapkan sebuah konsep permasalahan berikut dugaan hipotesis. Model persamaan struktural awal yang disusun berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya.

2) Identifikasi

Tahap ini dilakukan pengkajian tentang kemungkinan diperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada di dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya. Ada tiga jenis identifikasi model, yaitu:

- *Under identified model* adalah model dengan jumlah parameter yang diestimasi lebih besar dari jumlah data yang diketahui (data berupa *variance* dan *covariance* dari variabel-variabel teramati), atau suatu identifikasi model dimana model yang dispesifikasikan tidak mempunyai penyelesaian yang unik. Kita menggunakan *degree of freedom (df)* untuk mengetahui identifikasi.

$$df = \text{jumlah data} - \text{jumlah parameter yang diestimasi}$$

Untuk *under identified model*, $df < 0$.

- *Just -identified model* adalah identifikasi model di mana jumlah parameter yang akan diestimasi sama dengan jumlah data dan

hanya mempunyai penyelesaian tunggal dalam persamaan tersebut ($df = 0$).

- *Over-identified model* adalah identifikasi model dimana jumlah parameter yang diestimasi lebih kecil dari jumlah data yang diketahui ($df > 0$), maka dilakukan proses iterasi hingga dicapai nilai konvergensi yang stabil.

3) Estimasi

Tahap ini berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salah satu metode yang tersedia, seperti: *Maximum Likelihood (ML)*, *generalized least square (GLS)*, *two stage least square (2SLS)* atau *Weighted Least Squared (WLS)*. Pemilihan metode estimasi yang digunakan ditentukan berdasarkan karakteristik variabel dan data yang tersedia.

4) Uji Kecocokan

Dalam tahap ini dilakukan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan (*Goodness Of Fit*) telah ditetapkan untuk menguji model yang dibuat.

5) Respesifikasi Model

Setelah dilakukan uji kecocokan, bila ternyata hasilnya belum fit selanjutnya dilakukan respesifikasi model. Respesifikasi ini sangat tergantung kepada strategi pemodelan yang dipilih. Ada tiga strategi pemodelan yang dapat dipilih dalam SEM, yaitu:

- Strategi Pemodelan Konfirmatori (*confirmatory modelling strategy*)
Menurut Hair et. al., (1998) atau *strictly confirmatory* menurut Joreskog dan Sorbom (1996); strategi ini diformulasikan atau dispesifikasikan satu model tunggal, kemudian dilakukan pengumpulan data empiris untuk diuji signifikansinya. Pengujian ini akan menghasilkan suatu penerimaan atau penolakan terhadap model tersebut. Strategi ini tidak memerlukan respesifikasi.
- Strategi Kompetisi Model (*competing models strategy*)
Menurut Hair et. al., (1998) atau *alternative/competing models* menurut Joreskog dan Sorbom, (1996); pada startegis pemodelan ini

beberapa model alternatif dispesifikasikan dan berdasarkan analisis terhadap satu kelompok data empiris dipilih salah satu model yang paling sesuai. Respesifikasi hanya diperlukan jika model-model alternatif dikembangkan dari beberapa model yang ada.

- Strategi Pengembangan Model (*development strategy*)

Menurut Hair et. al., (1998) atau *generating model* menurut Joreskog dan Sorbom, (1996); suatu model awal dispesifikasikan dan data empiris dikumpulkan. Jika model awal tersebut tidak cocok dengan data empiris, maka model dimodifikasi dan diuji kembali dengan data yang sama. Beberapa model yang dapat diuji dalam proses ini dengan tujuan untuk mencari model yang selain cocok dengan data, tetapi juga mempunyai sifat bahwa setiap parameternya dapat diartikan dengan baik. Proses respesifikasi terhadap model dapat dilakukan berdasarkan *theory driven* atau *data driven*, meskipun respesifikasi berdasar *theory driven* lebih dianjurkan (Hair et. al., 1998).

Dari ketiga strategi pemodelan di atas yang saat ini sering paling banyak digunakan peneliti adalah strategi pengembangan model (Wijanto, 2008).

2.1.6.3 Model Pengukuran

Analisis yang membedakan SEM dengan regresi biasa adalah adanya model pengukuran sebelum dilakukan analisis model struktural. Ada dua macam model pengukuran dalam regresi, yaitu *Confirmatory Factors Analysis* (CFA) dan *Second Order Confirmatory Factors Analysis* (2ndCFA).

Perbedaannya pada CFA dalam melakukan analisis hanya menegaskan apakah variabel teramati atau indikator benar-benar mendefinisikan konstruk laten. Sedangkan 2ndCFA dalam model pengukuran yang terdiri dari dua tingkat. Pada tingkat pertama adalah sebuah CFA yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel teramati sebagai indikator-indikator dari variabel terkait dan tingkat kedua adalah sebuah CFA hubungan antara variabel-variabel laten pada tingkat pertama sebagai indikator-indikator dari sebuah variabel laten tingkat kedua (Wijanto, 2008).

2.1.6.4 Uji Kecocokan

Uji kecocokan model dilakukan untuk menguji apakah model yang dihipotesiskan merupakan model yang baik untuk mempresentasikan hasil penelitian. Dalam tahap ini dilakukan untuk memeriksa tingkat kecocokan antara data dengan model, validitas dan reliabilitas model pengukuran dan signifikansi koefisien-koefisien dari model struktural.

Menurut Hair et.al. (1998) ada tiga evaluasi terhadap tingkatan kecocokan model, yaitu:

1) Kecocokan Keseluruhan Model

Menurut Hair et. al. (1995), SEM tidak mempunyai uji statistik tunggal terbaik yang dapat menjelaskan kekuatan dalam memprediksi sebuah model. Sebagai gantinya, peneliti mengembangkan beberapa kombinasi uji kecocokan model yang dapat digunakan untuk menjustifikasi apakah model baik atau tidak. Ukuran-ukuran uji kecocokan keseluruhan model terdiri dari;

- Ukuran kecocokan mutlak (*absolute fit measures*), yaitu ukuran kecocokan model secara keseluruhan, meliputi model pengukuran dan model struktural terhadap matriks korelasi dan matriks kovarians.
- Ukuran kecocokan incremental (*incremental/relative fit measures*), yaitu ukuran kecocokan yang bersifat relatif, yang digunakan untuk perbandingan model yang diusulkan dengan model dasar yang digunakan oleh peneliti.
- Ukuran kecocokan parsimoni (*parsimonious/adjusted fit measures*), yaitu ukuran kecocokan yang mempertimbangkan banyaknya koefisien dalam model.

Berikut ini rangkuman ukuran kecocokan atau *Goodness of Fit Indices*(GOFI) yang dibuat oleh Hair et. al.

Tabel 2.1. Perbandingan ukuran-ukuran *Goodness of Fit Indices* (GOFI)

UKURAN GOF	TINGKAT KECOCOKAN YANG BISA DITERIMA
ABSOLUTE FIT MEASURES	
Statistic Chi Square χ^2	Mengikuti uji statistik yang berkaitan dengan persyaratan signifikan. Semakin kecil makin baik
Goodness of Fit Index (GFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $GFI > 0.9$ adalah <i>good fit</i> , sedang $0.8 < GFI < 0.9$ adalah <i>marginal fit</i>
Root Mean Square Residuan (RMSR)	Residual rata-rata antara matriks teramati dan hasil estimasi. $RMSR < 0,05$ adalah <i>good fit</i>
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	Rata-rata perbedaan per degree of freedom yang diharapkan terjadi dalam populasi dan bukan dalam sample. $RMSEA < 0,05$ adalah <i>close fit</i> , $0.05 < RMSEA < 0,08$ adalah <i>good fit</i> , sedang $0.08 < RMSEA < 1.00$ menunjukkan <i>marginal fit</i> , dan $RMSEA > 1.00$ menunjukkan <i>poor fit</i> .
INCREMENTAL FIT MEASURES	
Normed Fit Index (NFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $GFI > 0.9$ adalah <i>good fit</i> , sedang $0.8 < GFI < 0.9$ adalah <i>marginal fit</i>
Adjusted Goodness of Fit (AGFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $GFI > 0.9$ adalah <i>good fit</i> , sedang $0.8 < GFI < 0.9$ adalah <i>marginal fit</i>
Relative Fit Index (RFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $GFI > 0.9$ adalah <i>good fit</i> , sedang $0.8 < GFI < 0.9$ adalah <i>marginal fit</i>
Incremental Fit Index (IFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $GFI > 0.9$ adalah <i>good fit</i> , sedang $0.8 < GFI < 0.9$ adalah <i>marginal fit</i>

(sambungan)

Comparative Fit Index (CFI)	Nilai berkisar antara 0-1, dengan nilai lebih tinggi adalah lebih baik. $GFI > 0.9$ adalah <i>good fit</i> , sedang $0.8 < GFI < 0.9$ adalah <i>marginal fit</i>
PARSIMONIOUS FIT MEASURES	
Parsimonious Goodness of Fit (PGFI)	Spesifikasi ulang dari GFI, dimana nilai lebih tinggi menunjukkan parsimony yang lebih besar. Ukuran ini digunakan untuk perbandingan diantara model-model
Normed Chi Square	Rasio antara Chi Square dibagi <i>degree of freedom</i> . Nilai yang disarankan : batas bawah 1.0, batas atas 2.0 atau 3.0.
Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)	Nilai tinggi menunjukkan kecocokan lebih baik; hanya digunakan untuk perbandingan antar model alternative

Sumber : Wijanto, 2008

2) Kecocokan Model Pengukuran

Setelah evaluasi atas kecocokan keseluruhan model, langkah berikutnya adalah memeriksa kecocokan model pengukuran. Evaluasi model pengukuran dilakukan terhadap masing-masing konstruk laten yang ada di dalam model. Pemeriksaan terhadap konstruk laten dilakukan berkaitan dengan pengukuran konstruk laten oleh variabel teramati. Uji kecocokan ini dilakukan terhadap setiap konstruk terpisah melalui :

a. Evaluasi Terhadap Validitas

Validitas berhubungan dengan apakah suatu variabel mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Rigdon dan Ferguson (1991), dan Doll, Xia, Torkzadeh (1994), suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik terhadap konstruk atau variabel latennya, jika :

- Nilai t muatan faktornya (*factor loading*) lebih besar dari nilai kritis ($> 1,96$).

- Nilai muatan faktor standardnya (*standard loading factor*) tentang *relative importance and significant of the factor loading of each item* : $\text{loading factor} \geq 0,50$ adalah very significant (Hair, et.al., 1995)

b. Evaluasi Terhadap Reliabilitas.

Reliabilitas adalah konsistensi suatu pengukuran. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi tinggi dalam mengukur konstruk latennya. Dalam SEM reliabilitas diukur dengan *Composite/construct reliability measure dan Variance extracted measure* (Hair, et. al.,1995).

Suatu indikator dikatakan mempunyai reliabilitas konstruk yang baik, jika nilai *construct reliabilitynya* $\geq 0,70$ dan nilai *variance extractednya* $\geq 0,50$. Reliabilitas komposit suatu konstruk dihitung sebagai berikut :

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e}$$

Ekstrak varian mencerminkan jumlah varian keseluruhan dalam indikator yang dijelaskan oleh konstruk laten. Ukuran ekstrak varian dapat dihitung sebagai berikut (Fornel and Laker, 1981) :

$$\text{Construct Reliability} = \frac{\sum (\text{std.loading}^2)}{\sum (\text{std.loading}^2) + \sum e}$$

3) Kecocokan Model Struktural

Evaluasi terhadap model struktural berkaitan dengan pengujian hubungan antarvariabel yang sebelumnya dihipotesiskan. Apakah koefisien hubungan antarvariabel tersebut signifikan secara statistik atau tidak. Untuk evaluasi terhadap keseluruhan persamaan struktural, koefisien determinasi (R^2) yang digunakan serupa dengan analisis regresi. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar variabel eksogen yang dihipotesiskan dalam persamaan mampu menerangkan variabel endogen dan nilai R^2

yang besar menunjukkan bahwa variabel eksogen mampu menjelaskan variabel endogen.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya mengenai variabel atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak oleh beberapa peneliti disajikan dalam ikhtisar berikut ini:

Tabel 2.2. Ikhtisar Penelitian Sebelumnya tentang Variabel yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Dr. Suryadi	2006	<i>Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur</i>	<i>Structural Equation Modeling</i>	Kesadaran WP yang diukur dari persepsi WP, pengetahuan, karakter WP dan penyuluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Penerimaan. Pelayanan perpajakan yang diukur dari peraturan, kualitas SDM, sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan. Kepatuhan yang diukur dari pemeriksaan, penegakan hukum
2	Mart Tri Pola Sitanggang	2009	Hubungan Kausal Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tindakan Penegakan Hukum dan pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pajak	<i>Structural Equation Modeling</i>	Penegakan hukum dengan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan kesadaran WP dan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak
3	Chaizi Nasucha	2004	<i>Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</i>	<i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	(1) Reformasi administrasi perpajakan di DJP secara keseluruhan berpengaruh terhadap akuntabilitas organisasi, (2) reformasi administrasi perpajakan berpengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak, (3) akuntabilitas organisasi sebagai

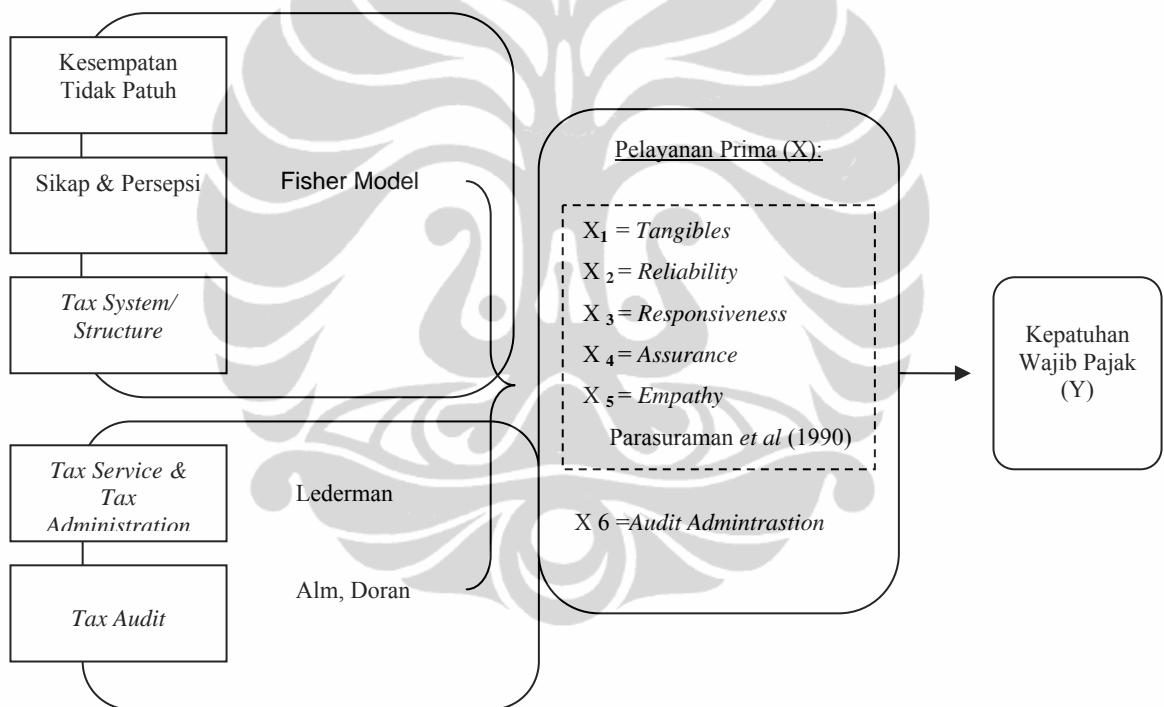
(sambungan)

					bagian dari reformasi administrasi perpajakan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan (4) reformasi administrasi perpajakan bersama-sama dengan akuntabilitas organisasi mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4	Erwin Harinurdin	2007	<i>Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Perusahaan yang Terdaftar pada KPP WP Besar Satu</i>	<i>Structural Equation Modeling</i>	(1) Prilaku <i>tax professional</i> tidak mendorong untuk patuh; (2) Persepsi kontrol prilaku mempunyai pengaruh positif terhadap niat; (3) Kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan; 4) Kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan; (5) Kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan; (6) Niat mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan; (7) Pengaruh dari keseluruhan terhadap niat dan kepatuhan adalah <i>tax professional</i> yang memiliki kontrol prilaku terhadap kepatuhan positif, niat kepatuhan pajaknya tinggi dan pengaruh lingkungan perusahaan yang kuat mempengaruhi <i>tax professional</i> untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perusahaan.
5	Ferdinand Hasudungan	2008	<i>Pengaruh kinerja Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kinerja Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu.</i>	Regresi berganda	Sistem Administrasi Perpajakan Modern memberikan kontribusi sebesar 80,8% terhadap kepatuhan sedangkan kinerja pemeriksaan hanya 31,8%.

2.3. Kerangka Berpikir Pemecahan Masalah

Dalam buku *Business Reasearh*, Sekaran (1992) menyatakan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori yang ada berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi dalam rumusan masalah. Selanjutnya kerangka berpikir tersebut dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasikkan sintesa tentang hubungan antarvariabel yang diteliti.

Berdasarkan tinjauan teori dan tinjauan pustaka di atas, penulis berusaha menyusun kerangka berpikir pemecahan masalah sebagai berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Berpikir

Dari model kepatuhan di atas tampak bahwa inti masalah kepatuhan adalah belum optimalnya pelayanan yang diterima Wajib Pajak. Dari model Fisher, jika pelayanan sudah prima maka kesempatan untuk tidak patuh akan semakin kecil, sikap dan persepsi Wajib Pajak akan keadilan sistem perpajakan akan terpenuhi dengan adanya layanan prima. Walaupun dari penelitian sebelumnya ada juga

hasil yang menyatakan bahwa pemberian layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, tetapi dalam sarannya mereka tetap menghimbau bahwa layanan prima yang telah diberikan tetap dijaga dan terus ditingkatkan.

Sedangkan Lederman lebih mengutamakan pemberian *tax service* untuk meningkatkan kepatuhan pajak, karena ada kecenderungan Wajib Pajak yang sudah patuh jika terus menerus diperiksa dia akan berubah menjadi tidak patuh. Oleh karena itu, frekuensi tingkat audit terhadap mereka dikurangi.

Walaupun mengedepankan *tax service*, tetapi *tax audit* tetap harus ditegakkan sebagaimana konsekuensi sistem *self assesment* yang kita anut. Menurut Alm dan Doran audit dan *tax penalties* secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Dimensi pelayanan prima yang diukur diadopsi dari dimensi pengukuran kepuasan pelanggan menurut Parasuraman *et. al.* (1990) yang terdiri: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kemudian ditambahkan dimensi yang berkaitan dengan pelayanan perpajakan, yaitu *audit administration*, berupa kinerja pemeriksaan pajak.

2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis awal yang dibangun sejalan dengan latar belakang, perumusan masalah dan tujuan penelitian adalah:

1. Ada pengaruh antara pemberian pelayanan prima yang bersifat *tangible* dengan Kepatuhan Pajak.
2. Ada pengaruh antara pemberian pelayanan prima yang bersifat *reliability* dengan Kepatuhan Pajak
3. Ada pengaruh antara pemberian pelayanan prima yang bersifat *responsiveness* dengan Kepatuhan Pajak
4. Ada pengaruh antara pemberian pelayanan prima yang bersifat *assurance* dengan Kepatuhan Pajak
5. Ada pengaruh antara pemberian pelayanan prima yang bersifat *emphaty* dengan Kepatuhan Pajak
6. Ada pengaruh antara pemberian pelayanan prima yang bersifat *audit administration* dengan Kepatuhan Pajak.

BAB 3

GAMBARAN UMUM KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA GAMBIR EMPAT

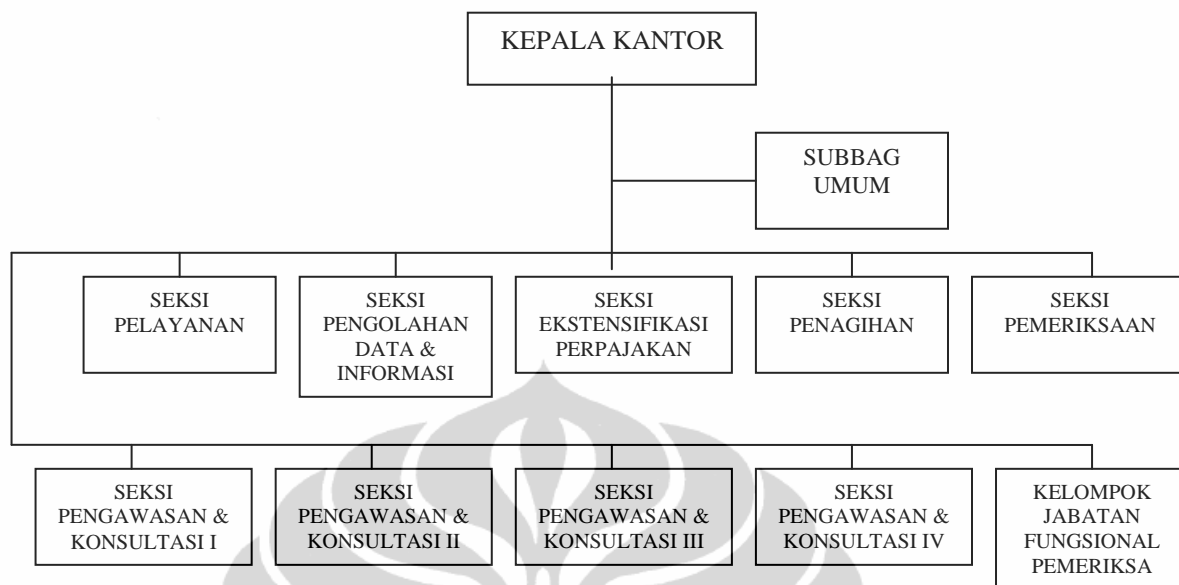
3.1. Sejarah Kantor

Cikal bakal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Gambir Empat berawal dari KPP Jakarta Pusat Satu yang dipecah berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor: 94/KMK.01/1994 menjadi beberapa KPP termasuk KPP Jakarta Gambir dengan wilayah Kecamatan Gambir. Kemudian pada tahun 1997 berdasarkan KMK Nomor: 162/KMK.01/1997, KPP Jakarta Gambir dipecah menjadi KPP Jakarta Gambir Satu dan Gambir Dua.

Memasuki era modernisasi dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern KPP Jakarta Gambir Satu dipecah lagi berdasarkan KMK Nomor: 254/KMK.01/2004, menjadi KPP Pratama Jakarta Gambir Satu dan Gambir Empat sampai dengan sekarang.

3.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi KPP Pratama merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIPKA) dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB). Dengan menyatunya tiga kantor yang berbeda fungsinya, seksi atau bagian yang ada di KPP Pratama juga mengikuti fungsi pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Berikut ini gambar struktur organisasi KPP Pratama:



Sumber: PMK No.254/PMK.01/2004

Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Pratama

3.3. Tugas dan Fungsi KPP

Perubahan mendasar di KPP Pratama yang merupakan gabungan dari tiga kantor pajak, adalah pemisahan bagian/seksi berdasarkan fungsi bukan jenis pajak yang ditangani. Berdasarkan Tugas, Pokok dan Fungsi (Tupoksi) KPP mempunyai tugas: melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan di bidang perpajakan yang meliputi PPh, PPN, PPnBM, PTLL, PBB dan BPHTB dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan fungsi KPP adalah:

- Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, dan ekstensifikasi WP;
- Penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa, serta berkas WP;
- Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan,

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;

- Penatusahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;
- Pemeriksaan seluruh jenis pajak;
- Penerbitan surat ketetapan pajak;
- Pembetulan surat ketetapan pajak;
- Penyuluhan dan konsultasi perpajakan;

3.4. Wilayah Kerja dan Struktur Wajib Pajak

Wilayah kerja KPP Gambir Empat adalah Kelurahan Kebon Kelapa, dengan luas 78,10 Ha. Kelurahan Kebon Kelapa terdiri atas 4 Rukun Warga (RW) dengan jumlah penduduk 10.678 jiwa atau 4.276 KK.

Daerah Kebon Kelapa dari dulu terkenal sebagai pusat bisnis, perkantoran dan pemerintahan tidak jauh dari tugu monas. Berdasarkan data tahun 2008 jumlah WP terdaftar 8.336, yang terdiri: 6.698 WP badan, 3.638 dan WP Orang Pribadi serta terdiri 3.028 Objek PBB.

3.5. Sarana Prasarana Penunjang Pelayanan Prima

Untuk mendukung kegiatan pelayanan prima kepada Wajib Pajak diperlukan sarana prasarana yang handal, sebagai berikut:

- Mesin antrian: untuk memberikan kepastian dan keadilan di antara WP dalam memperoleh layanan
- Konter Bank DKI: memberikan layanan satu atap, WP bisa langsung membayar pajaknya setelah mengisi SPT.
- Pojok Pajak Mandiri layanan berisi peraturan perpajakan secara elektronik, disana juga terdapat komputer dan printer yang dapat

digunakan oleh Wajib Pajak untuk mengisi SPT dan SSP. Sehingga dapat mengurangi biaya *tax compliance*. Jika terdapat kesalahan dalam mengisi SPT ataupun SSP

- *Hotspot (WiFi)*: di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) telah terpasang sinyal WiFi yang dapat dimanfaatkan para Wajib Pajak untuk berinternet.
- *Kantin Kejujuran*: adalah kantin yang menyediakan makanan dan minuman ringan dengan sistem swalayan, berikut pembayarannya. Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk membayar dan mengambil uang kembalian pada kotak yang telah disediakan. Hal ini untuk mendidik Wajib Pajak senantiasa jujur dan benar dalam mengisi SPT.
- *Smoking Area*: ruangan tempat merokok agar tidak mengganggu WP lain yang tidak merokok.
- *Meja help desk* dan ruang konsultasi: tempat WP memperoleh informasi dan konsultasi perpajakan yang dibimbing oleh *Account Representative (AR)*.

3.6. Tiga Pilar Proses Bisnis

Dalam mencapai tujuan jangka pendek, yaitu tercapainya target penerimaan pajak KPP Gambir Empat dan tujuan jangka panjang, yaitu tercapainya kepatuhan pajak sukarela yang berkelanjutan (*sustainable*). Maka perlu disusun peta strategis yang berupa tiga pilar proses bisnis, yaitu pelayanan, penyuluhan dan pengawasan.

3.6.1. Pilar Pelayanan

Pelayanan prima yang dilakukan harus memberikan kepastian, kehandalan kecepatan dan keadilan kepada Wajib Pajak. Untuk itu harus ditetapkan terlebih dulu standar layanan unggulan yang akan diberikan. Berikut ini layanan unggulan KPP Gambir Empat:

Tabel 3. Standar Waktu Layanan Unggulan KPP Pratama
Jakarta Gambir Empat

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Penyelesaian	
		DJP	G 4
1	Penyelesaian Pendaftaran NPWP	1 hari kerja	1 jam
2	Penyelesaian Permohonan Pengukuhan PKP	1 hari kerja	1 jam
3	Penyelesaian Permohonan Restitusi PPN	12 bulan	9 bulan
4	Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)	3 minggu	10 hari kerja
5	Penerusan Permohonan Keberatan Penetapan Pajak	5 hari kerja	4 hari kerja
6	Penyelesaian Pemberian Ijin Prinsip PPh Ps. 22 Impor	3 minggu	10 hari kerja
7	Penyelesaian Surat Keterangan Bebas Pemungutan PPh Ps. 22 Impor	5 hari kerja	4 hari kerja
8	Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB	2 bulan	1 bulan
9	Penyelesaian Permohonan Pengangsuran Tunggal Pajak	10 hari kerja	5 hari kerja
10	Penyelesaian Permohonan Pengurangan PPh Ps. 25	1 bulan	15 hari kerja
11	Penyelesaian Permohonan Mutasi Subjek / Objek PBB		
	a. Mutasi Seluruhnya	5 hari kerja	4 hari kerja
	b. Mutasi Sebagian	5 hari kerja	4 hari kerja
12	Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Objek PBB		
	a. Dengan Penelitian Kantor	1 hari kerja	6 jam
	b. Dengan Penelitian Lapangan	3 hari kerja	1 hari kerja
13	Penyelesaian Penelitian SSB		
	a. Dengan Penelitian Kantor	1 hari kerja	5 jam
	b. Dengan Penelitian Lapangan	3 hari kerja	2 hari

Sumber: Profil KPP Gambir 4, 2009

Dalam mendukung kegiatan pelayanan prima KPP Gambir Empat mempunyai program peningkatan kapasitas sarana dan prasarana pelayanan berupa: Penerapan Sistem Antrian, *Help Desk*, Rak Informasi Perpajakan, Komputer Informasi Perpajakan, Kotak Saran, dan Papan Pengumuman yang informatif.

Disamping hal di atas untuk mendukung pelayanan prima perlu peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan. Program yang telah dilakukan KPP Gambir Empat adalah Penerapan Standar Layanan bagi Petugas TPT, Pemberdayaan Satuan Pengamanan, Penerapan Standar Layanan bagi Petugas *Help Desk*, dan *In House Training* (IHT) Pelayanan Prima.

3.6.2. Pilar Penyuluhan

Penyuluhan adalah pilar bisnis selanjutnya setelah pelayanan diberikan. Disini kegiatan yang lebih teknis dan mendalam mengenai perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak. Ada 7 metode penyuluhan unggulan yang dikembangkan KPP Gambir Empat, yaitu: Himbauan, Kunjungan Kerja (Visit) ke Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak Keliling, Pojok Pajak, Konseling, Sosialisasi, dan Jemput Bola.

Dalam mendukung kegiatan penyuluhan prima KPP Gambir Empat mempunyai program peningkatan kapasitas sarana dan prasarana penyuluhan berupa: Banner, Spanduk, Mobil Keliling, Leaflet, Brosur, Drop Box Keliling, Komputer Informasi Perpajakan, Papan Pengumuman, Poster, Pin dan Cindera Mata lainnya

Sedangkan upaya peningkatan kapasitas SDM penyuluhan dilakukan dengan program IHT Korespondensi dan Pedoman Tata Naskah Dinas, Sosialisasi Pokok-pokok Perubahan UU PPh, IHT *Outbond Call Center*, IHT Kepemimpinan dan Pengenalan Potensi Diri, dan IHT *Negotiation and Communication Skill*.

3.6.3. Pilar Pengawasan

Pilar bisnis terakhir adalah pengawasan sebagai bentuk penegakan *law enforcement*. Pilar pengawasan terdiri:

a. Penggalian Potensi Pajak

Penggalian potensi adalah kegiatan yang dilakukan oleh *Account Representative* dengan pengawasan lebih dini dapat digali potensi penerimaan pajak yang belum terungkap. Kegiatan ini terdiri:

- *Mapping*

Mapping adalah kegiatan memetakan atau menggambarkan potensi pajak yang digolongkan menurut wilayah, struktur ekonomi, jenis pajak, subjek pajak, pelaporan SPT dan sektor usaha yang dominan sesuai kebutuhan yang terdapat di wilayah kerja suatu KPP.

Tujuan kegiatan *mapping* adalah untuk mendapatkan gambaran umum potensi perpajakan dan keunggulan fiskal di wilayah kerja KPP yang akan digunakan sebagai petunjuk dan alat analisis dalam rangka penggalian potensi penerimaan, pelayanan, dan pengawasan. Hasil dari kegiatan *mapping* adalah pemetaan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP dalam sebuah matriks kepatuhan dan ditindaklanjuti dengan pengawasan dan pemberian konsultasi kepada WP. Diharapkan dapat terjadi pergeseran kepatuhan WP dalam kuadran Matrik Kepatuhan yang semula tidak patuh menjadi WP yang patuh.

- *Profiling* Wajib Pajak

Profiling adalah kegiatan setelah *mapping*. *Profiling* WP mengandung kegiatan analisis WP dan penggalian potensi penerimaan pajak. Analisa dilakukan atas peredaran usaha, biaya, produksi, perhitungan laba, penentuan harga, *withholding tax*, rasio *input/output*, dan ekualisasi PPh/PPN.

Hasil analisis ditindaklanjuti dengan penghitungan potensi pajak. Dengan kegiatan ini diharapkan terjadi peningkatan penerimaan pajak.

- *Canvassing*
Kegiatan penyisiran dengan cara memantau objek dan subjek pajak di wilayah kerja KPP Gambir Empat dengan memanfaatkan data yang ada guna penambahan NPWP dan penggalian potensi fiskal.
- Kegiatan Persuasif
Kegiatan ini merupakan tindak lanjut atas potensi pajak WP hasil dari kegiatan *Mapping* dan *Profiling* WP, yaitu dengan cara himbauan, konfirmasi/korespondensi, dan menerbitkan surat himbauan pembetulan SPT atau mengadakan konsultasi (konseling) baik di kantor dan atau di tempat kedudukan/lokasi WP (kunjungan kerja/*visit*).
- Pembentukan Tim Khusus Intensifikasi Sektor-Sektor Tertentu
Tugas tim antara lain melakukan penggalian potensi pajak dan studi banding ke KPP lain. Tim Khusus Intensifikasi dibentuk untuk sektor-sektor: Pelayaran, Real Estate, Konstruksi, Kelapa Sawit, Perdagangan Mobil, Sektor Jasa Dokter, Rumah Makan, dan WP Group.

b. Law Enforcement

Sistem perpajakan kita yang menganut *self assessment*, memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan membayar dan melaporkan pajaknya sendiri, mengandung konsekuensi dilakukannya penegakan hukum (*law enforcement*) untuk menjamin kepatuhan pajak. Kegiatan yang dilakukan adalah:

- Pemeriksaan atas SPT yang telah dilaporkan Wajib Pajak. Dengan pemeriksaan yang efektif diharapkan terjadi *deterrent effect*

terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh dan peningkatan kepatuhan pajak.

- Penagihan atas utang pajak yang timbul dari ketetapan yang tidak dilunasi oleh Wajib Pajak.
- Usul Bukti Permulaan ke Kantor Wilayah atas Wajib Pajak apabila ditemukan indikasi adanya tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan hasil pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak

