

## MOTTO

*"Hai orang-orang yang beriman, kalau betul-betul kamu menolong agama Allah, Allah pasti akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu".*

*(QS. Muhammad : 7)*

*"Kamu tidak akan memperoleh keinginanmu, kecuali bila Allah menghendaki. Allah sungguh maha mengetahui dan maha bijaksana".*

*(QS. Al Insaan : 30)*

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka manakala kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap".*

*(QS. Al Insyirah : 6-8)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ *Kedua orang tuaku yang karena cinta, kasih sayang bimbingan dan doa mereka, skripsi ini dapat diselesaikan*
- ❖ *Murwani wahyu wijayanti my Lovefy, Raditya, dan Adelia my sweet little angel. Makasih buat dukungan serta kasih sayang yang telah kalian berikan...*
- ❖ *Adik-adik serta kakaku, terima kasih.*
- ❖ *Teman-teman serta sahabat-sahabat baikku*

13. Saudara-saudaraku serta kerabatku terdekat dan semua orang yang mencintai dan menyayangiku, aku ucapkan buanyak-buanyak terima kasih.
14. Seluruh pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi bidang keilmuan, juga bagi kalangan akademisi serta pihak-pihak yang membutuhkannya.
- Wassalamualaikum wr. wb.

Yogyakarta, 11 Juni 2007

Penulis

Keadilan merupakan evaluasi keputusan tentang kelayakan perlakuan seseorang terhadap yang lainnya (Huang and Lin, 2005).

Menurut (Huang and Lin, 2005; Zeithaml, Bitner and Gremler, 2006). Keadilan dibedakan menjadi tiga tipe keadilan, yaitu

- (1) *Keadilan distributif*, berupa tingkatan kewajaran yang yang dirasakan pelanggan atas hasil akhir alokasi sumber daya dan pertukaran, tetapi bukan berarti harus menguntungkan atau tidak menguntungkan,
- (2) *Keadilan prosedural*, yaitu persepsi kewajaran dari kebijakan, peraturan, ketepatan waktu dan prosedur yang berkaitan dengan usaha-usaha perbaikan.
- (3) *Keadilan interaksional*, adalah kewajaran menerima perlakuan interpersonal sebelum pelaksanaan prosedur atau proses

Keadilan dapat bermuara pada suatu kepuasan serta loyalitas atau kesetiaan yang tercipta yang bertujuan dan berkaitan dengan pembayaran pajak pada periode berikutnya. Namun jika dikaitkan dengan konteks pajak penulis merasa konteks loyalitas kurang relevan untuk digunakan dalam penelitian objek pajak sehingga penulis akan merubah konteks loyalitas dengan kepatuhan yang dinilai lebih relevan.

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama dari pemasaran. James G Barnes (2000, hlm 64), mengemukakan definisi kepuasan dari Richard Olivier sebagai,

*“ Tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang / jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan*

### 2.3.1. Jenis – jenis Pajak.

Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu pengelompokan menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya ( Resmi, 2005 : 6)

2.3.1.1. Menurut golongannya, pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung.

a. *Pajak Langsung*, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan.

b. *Pajak Tidak Langsung*, adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2.3.1.2 Menurut Sifatnya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Pajak *Subyektif* dan Pajak *Obyektif*.

a. *Pajak Subyektif*, adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan pada keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subyeknya. Contoh : Pajak Penghasilan.

b. *Pajak Obyektif*, adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan pada obyeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subyek Pajak (Wajib Pajak) maupun

tempat tinggal. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan.

2.3.1.3 Menurut Lembaga Pemungutannya, pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu *Pajak Negara (Pajak Pusat)* dan *Pajak Daerah*.

a. *Pajak Negara (Pajak Pusat)*, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan.

b. *Pajak Daerah*, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Contoh Pajak Daerah Tingkat I (Provinsi) : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Tanah, Pajak Izin Penangkapan Ikan di Wilayahnya.

Contoh Pajak Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kotamadya) : Pajak Pembangunan I, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Atas Reklame, Pajak Anjing, dan lain-lain.

### **2.3.2. Manfaat Pajak.**

Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-

konsep ketiga dari keadilan (Bies dan Moag, 1986). Meskipun dimensi-dimensi keadilan tersebut saling berkaitan, tetapi dimensi-dimensi tersebut merupakan suatu unsur penyusun keadilan yang berbeda satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan teori pertukaran sosial, keadilan distributif menfokuskan pada "persamaan", dimana tiap orang dinilai memperoleh keadilan dalam pengembalian dengan cara membandingkan hasil yang diterima dengan input yang diberikan untuk membentuk suatu nilai persamaan (Adams, 1963). Suatu pengembalian dinilai adil jika nilainya sebanding dengan nilai yang diperoleh orang lain (Deutsch, 1985; Greenberg, 1996). Goodwin dan Ross (1992) dan Tex et al. (1998) menemukan bahwa keadilan distributif mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap penanganan konflik. Dalam pembelajaran ini, kami mengartikan keadilan distributif sebagai tingkat dimana konsumen merasa telah diperlakukan adil berkaitan dengan hasil yang diperoleh, mengabaikan apakah hasil tersebut disukai atau tidak.

Menurut Huang and Lin (2005), rasa keadilan merupakan evaluasi pendapat tentang kelayakan perlakuan seseorang terhadap orang lain. Huang and Lin (2005) membagi keadilan menjadi dimensi *keadilan distributif*, *prosedural* dan *interaksional*, sementara Zeithamal, Bitner and Gremler (2006) menyebutnya sebagai kelayakan hasil, prosedural dan interaksional.

Menurut Zeithamal, Bitner and Gremler (2006), keadilan dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. *Keadilan distributif* merupakan tingkat kelayakan hasil akhir kegiatan yang dirasakan pelanggan dari keluhan mereka, meskipun bukan berarti harus menguntungkan atau tidak menguntungkan pelanggan. Keadilan ini

Diskripsi tersebut di atas dinilai dengan menggunakan skala pengukuran Diskripsi tersebut di atas dinilai dengan menggunakan skala pengukuran empat ruas, yang bergerak dari tanggapan sangat tidak setuju sampai sangat tidak setuju, atau setara dengan skor nilai satu sampai empat.

### **3.1.3 Kepuasan.**

yaitu membandingkan antara harapan kinerja mereka dengan kinerja aktual atau keadilan yang diterima yaitu persepsi atas keadilan yang mereka terima yang tercermin dalam tiga dimensi keadilan: Distributif, Interaksional, Prosedural. Yang bergradasi dari sangat puas sampai dengan sangat tidak puas dengan skor angka 1 sampai dengan 4.

- (1). Keadilan distributif pajak merupakan tingkat kelayakan hasil akhir kegiatan yang dirasakan WP dari pajak mereka, yang dirinci menjadi
  - Kantor pajak menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP
  - Kantor pajak akan memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP
  - Kantor pajak menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP
- (2). Keadilan prosedural pajak adalah persepsi kelayakan dari kebijakan, prosedur dan peraturan dalam proses pembayaran pajak, yang dapat dirinci menjadi:
  - Kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 166 responden untuk setiap KPP yang ada.

### **3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.**

#### a). Jenis data.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer adapun pengertiannya adalah sebagai berikut:

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung di tempat penelitian. Data ini diperoleh melalui instrumen angket dan wawancara yang merupakan data mengenai Pengaruh Keadilan Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak II Jl Kyai Mojo Yogyakarta.

#### b). Teknik Pengumpulan Data.

1. Angket yang dimaksud diberikan langsung kepada responden berupa kuesioner tertutup, artinya dari setiap pertanyaan/ Pernyataan yang ada responden diminta menjawab dengan jawaban yang sudah disediakan; dalam hal ini responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan dirinya. Angket ini berisi tentang butir-butir pertanyaan atau pernyataan dari variable-variabel penelitian yang meliputi kualitas jasa, kepuasan, dan kepatuhan.
2. Adapun wawancara dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan WP dalam rangka konfirmasi, jika terdapat jawaban angket yang tidak sesuai dengan perintah, terdapat jawaban ganda, atau

mereka puas dengan kantor pajak yang memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP, dan mereka puas dengan pegawai kantor pajak yang memberikan kecepatan pelayanan waktu yang sama kepada setiap wajib pajak. Sedangkan pengaruh Keadilan yang diberikan oleh kantor pajak dan kepuasan wajib pajak secara garis besar tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak dapat juga dipengaruhi oleh tingkat kualitas jasa yang diberikan oleh kantor pajak dalam proses pembayaran pajak seperti, dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai pajak yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada wajib pajak, kemauan dari pegawai untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan cepat, kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan pegawai, dan peralatan modern serta fasilitas fisik yang modern sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak

c. Hasil uji Kruskal Wallis berdasarkan jenis kelamin atau gender yang menunjukkan ada perbedaan yaitu pada keadilan dimensi *Interaksional* yaitu bahwa setiap WP mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak, dan setiap WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak. Sedangkan secara garis besar dalam uji Kruskal Wallis ini tidak ada perbedaan secara signifikan Hal ini berarti "Tidak ada perbedaan penilaian keadilan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak secara umum berdasarkan jenis kelamin".

yang terdiri dari tiga dimensi yaitu Distributif, Prosedural dan Interaksional karena terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

4. Manajemen KPP Yogya II secara khusus dan atau Dirjen Pajak secara umum perlu mengadakan survei atau penelitian terhadap keadilan, kepuasan dan kepatuhan wajib pajak untuk mengetahui tingkat keadilan yang diberikan memuaskan atau tidak dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak