

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas tentang pengaruh proses pelaporan dan penyeteroran pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak atau pengaruh reformasi perpajakan dan hal-hal lainnya terhadap kepatuhan atau ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian-penelitian terdahulu yang dibahas dalam Bab 2 ini akan dibahas lagi dalam analisis dan pembahasan di Bab 4. Adapun rangkuman penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu**

No.	Pengarang dan Tahun	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Jayawardane dkk. (2016)	Metode survei kuesioner dan analisis statistik deskriptif.	Var dependen: keputusan kepatuhan pajak Var independen: tindakan penegakan hukum yang lemah, kompleksitas sistem pajak, pengeluaran pemerintah, kepuasan wajib pajak	Tindakan penegakan hukum yang lemah, kompleksitas sistem pajak, pengeluaran pemerintah, dan kepuasan wajib pajak mempengaruhi keputusan kepatuhan pajak.
2.	Oladipupo dkk. (2016)	Metode desain penelitian survei dan analisis statistik regresi linier berganda.	Var dependen: kepatuhan pajak Var independen: pengetahuan wajib pajak, denda	Pengetahuan pajak memiliki dampak positif yang signifikan pada kepatuhan pajak; denda pajak memiliki dampak positif signifikan pada kepatuhan pajak.
3.	Fauziati dkk. (2015)	Metode kuesioner dan analisis statistik	Var dependen: kepatuhan pajak Var independen: pengetahuan pajak	Pengetahuan pajak tidak berdampak pada kepatuhan pajak.

		regresi linier sederhana.		
4.	Helhel dkk. (2015)	Metode survey kuesioner, wawancara tatap muka, dan analisis statistik deskriptif.	Var dependen: kepatuhan pajak Var independen: faktor-faktor sikap dan pertimbangan wajib pajak	Faktor internal tampaknya menjadi penentu yang jauh lebih efektif terhadap kepatuhan pajak dibanding faktor eksternal. Tidak ada perbedaan yang signifikan persepsi dan sikap responden terhadap perpajakan sesuai dengan usia dan lokasi perusahaan, tetapi ada beberapa perbedaan sesuai dengan kepemilikan dan subsektor usaha kecil dan menengah yang mereka miliki.
5.	Korir dkk. (2015)	Metode kuesioner dan analisis statistik regresi linier berganda.	Var dependen: kepatuhan wajib pajak Var independen: beban pajak, kompleksitas, keadilan Var mediasi: penyesuaian biaya, kebijakan	Beban pajak adalah prediktor signifikan bagi tingkat kepatuhan wajib pajak; kompleksitas, keadilan, penyesuaian biaya, dan kebijakan tindakan bukan merupakan prediktor signifikan bagi tingkat kepatuhan wajib pajak
6.	Mavengere (2015)	Metode kuesioner dan analisis regresi linier berganda.	Var dependen: kepatuhan wajib pajak Var independen: norma pribadi, kepuasan wajib pajak	Norma pribadi dan kepuasan wajib pajak merupakan kontributor yang sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	Munyanyi dkk. (2015)	Metode kuesioner <i>face-to-face</i> dan wawancara telepon dengan para pemangku kepentingan stratified random sampling, dan analisis statistik deskriptif.	Var dependen: kepatuhan pajak Var independen: insentif pajak Var mediasi: pertumbuhan investasi	Insentif pajak berpengaruh terhadap pertumbuhan investasi, dan pertumbuhan investasi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

8.	Thiga dkk. (2015)	Metode kuesioner dan wawancara, dan analisis statistik deskriptif.	Var dependen: kepatuhan pajak Var independen: pemahaman pajak, tarif pajak, biaya kepatuhan pajak, denda, hukuman pajak	Pemahaman pajak, tarif pajak, biaya kepatuhan pajak, denda dan hukuman pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak secara signifikan. Biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepatuhan pajak.
9.	Moeinadin dkk. (2014)	Metode <i>Cochran and EFA (explanatory faktor analisis).</i>	Var dependen: kepatuhan wajib pajak Var independen: faktor-faktor sosial, individu, struktural, hukum	Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh faktor-faktor sosial, individu, struktural, dan hukum.
10.	Panayiotis (2014)	Metode kuesioner dan analisis statistik deskriptif.	Var dependen: efektifitas pajak Var independen: penyediaan barang publik, pengeluaran pemerintah, audit, kesejahteraan	Efektivitas pemerintah untuk mengumpulkan pajak meningkatkan determinasi penyediaan barang publik, tetapi tidak menjamin maksimalisasi, yang tergantung juga pada tingkat pengeluaran pemerintah. Jika pemerintah tidak efektif dalam melakukan audit, kesejahteraan dari penyediaan barang publik menjadi tunduk norma-norma sosial.
11.	Thairu dkk. (2014)	Metode survei kuesioner dan analisis statistik deskriptif.	Var dependen: omzet pajak Var independen: praktek administrasi perpajakan, pelatihan pajak, kebijakan lingkungan pajak	Praktek administrasi perpajakan, pelatihan pajak, dan kebijakan lingkungan pajak berpengaruh signifikan terhadap omzet pajak.
12.	Abdul-Razak dkk. (2013)	Metode kuesioner dan analisis kuantitatif.	Var dependen: kepatuhan pajak Var independen: sikap dan kepuasan wajib pajak	Sikap dan kepuasan wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan terhadap keputusan kepatuhan pajak.
13.	Akintoy dkk. (2013)	Metode kuesioner dan analisis komparatif <i>Chi-square.</i>	Var dependen: pembangunan Var independen: kepatuhan pajak Var mediasi: Pertumbuhan	Kepatuhan pajak berpengaruh signifikan pada pertumbuhan ekonomi, dan pertumbuhan ekonomi berpengaruh signifikan terhadap pembangunan di

			ekonomi	Nigeria.
14.	Nkwe (2013)	Metode analisis statistik deskriptif.	Var dependen: system pajak Var independen: sikap, perilaku, dan tingkat kepatuhan pembayar pajak	Sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku kepatuhannya dalam membayar pajak.
15.	Thúc (2013)	Metode kuesioner dan analisis statistik deskriptif.	Var dependen: kepatuhan pajak Var independen: faktor industri, faktor akuntansi, faktor psiko sosial, faktor administrasi pajak, faktor ekonomi	Faktor industri, faktor akuntansi, faktor psiko sosial, faktor administrasi pajak, faktor ekonomi sangat menentukan kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian tesis ini dengan penelitian-penelitian terdahulu terutama terletak pada variabel, metode, dan objek penelitian yang diangkat. Variabel-variabel penelitian terdahulu secara garis besar meliputi pengetahuan pajak, sikap dan perilaku wajib pajak, kepuasan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian terdahulu diantaranya menggunakan penyebaran kuesioner dengan analisis statistik deskriptif, dengan analisis regresi linier berganda dan EFA (*explanatory faktor analysis*). Adapun variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam tesis ini mencakup proses pelaporan pajak, proses penyetoran pajak, kepuasan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak, dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah metode kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif dengan model persamaan terstruktur (SEM) berbantuan program statistik AMOS v22.

Menurut Ghozali (2014), model SEM yang dibuat membutuhkan variabel tengah (atau variabel mediasi atau disebut juga variabel intervening). Jika tidak ada variabel mediasi maka model yang dibuat tidak dikategorikan model SEM. Sehubungan dalam beberapa penelitian terdahulu digunakan variabel mediasi (Korir dkk, 2015; Munyanyi dkk, 2015; Akintoy dkk, 2013) maka dalam penelitian ini juga digunakan variabel mediasi. Adapun variabel mediasi yang digunakan adalah kepuasan wajib pajak, sebab kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh proses pelaporan dan penyetoran pajak dan sekaligus kepuasan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak; dalam hal ini variabel kepuasan wajib pajak menjadi variabel antara atau mediasi atau intervening (Surjoputro dkk, 2009; Gunadi, 2008).

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Resource Based Theory (RBT)***

*Resource based theory* yang dipelopori oleh Penrose (1959) (dalam Barney dkk., 2007) mengemukakan bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan bersifat heterogen dan memiliki karakteristik khusus dan unik di setiap perusahaan. *Resource based theory* adalah suatu pemikiran yang berkembang dalam teori manajemen strategik dan keunggulan kompetitif perusahaan yang meyakini bahwa perusahaan akan mencapai keunggulan apabila memiliki sumber daya yang unggul. Sumber daya yang unggul adalah sumber daya yang langka, susah untuk ditiru oleh pesaing dan tidak tergantikan.

Menurut Barney (2001), agar dapat bersaing organisasi membutuhkan dua hal utama. Pertama, memiliki keunggulan dalam sumber daya yang dimilikinya, baik berupa aset yang berwujud (*tangible assets*) maupun yang tidak berwujud (*intangible assets*). Kedua, kemampuan dalam mengelola sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Kombinasi yang apik dari keduanya akan menciptakan kompetensi yang khas dari sebuah perusahaan, sehingga mampu memiliki keunggulan kompetitif dibanding para pesaingnya.

Sejalan dengan *Resource Based Theory* (Barney dkk., 2007; Barney, 2001), kantor pelayanan pajak yang mampu menggunakan dan mengelola sumber daya yang dimilikinya baik berupa aset berwujud maupun aset yang tidak berwujud secara efektif dan efisien maka hal tersebut dapat menciptakan *value added* dan kepuasan bagi para wajib pajak (Surjoputro dkk, 2009; Gunadi, 2008).

### **2.2.2 Agency Theory**

Teori keagenan yang dikemukakan oleh Jensen dan Meckling (1976) (dalam Arifin, 2005) menjelaskan hubungan antara *principal* (pemilik) dan *agent* (manajer) dalam hal pengelolaan perusahaan, dimana *principal* merupakan suatu entitas yang mendelegasikan wewenang untuk mengelola perusahaan kepada pihak *agent* (manajemen). Perbedaan peran di antara keduanya menyebabkan suatu ketimpangan informasi. Chen dkk (2005) menyatakan bahwa teori agensi menggunakan tiga asumsi sifat manusia:

- a. Manusia pada umumnya mementingkan diri sendiri (*self interest*).

- b. Manusia mempunyai daya pikir terbatas mengenai persepsi masa mendatang (*bounded rationality*).
- c. Manusia selalu menghindari risiko (*risk averse*).

Teori agensi (Chen dkk, 2005; Arifin, 2005) mengindikasikan bahwa kantor pelayanan pajak bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri namun harus memberikan manfaat bagi para wajib pajaknya. Oleh karena itu pengelolaan sumberdaya yang maksimal dapat meningkatkan kualitas layanan yang kemudian akan menaikkan kepuasan wajib pajak, sehingga kepatuhan pajak pun meningkat (Gunadi, 2009, Nurmantu, 2008).

### **2.2.3 Stakeholder Theory**

Teori *stakeholder* lebih mempertimbangkan posisi para *stakeholder* yang dianggap *powerful*. Kelompok *stakeholder* inilah yang menjadi pertimbangan utama bagi perusahaan dalam mengungkapkan dan/atau tidak mengungkapkan suatu informasi di dalam laporan keuangan. Dalam pandangan teori ini, perusahaan memiliki *stakeholders*, bukan hanya sekedar *shareholder*. Perusahaan memandang bahwa *stakeholders* terdiri dari pemegang saham, kreditur, pemerintah, karyawan, pelanggan, pemasok, dan publik (Fountaine dkk., 2006).

Tujuan utama dari teori ini adalah untuk membantu manajemen perusahaan dalam meningkatkan penciptaan nilai sebagai dampak dari aktifitas-aktifitas yang mereka lakukan dan meminimalkan kerugian yang mungkin muncul bagi *stakeholder* mereka. Sebenarnya, teori ini menjelaskan hubungan antara manajemen perusahaan dengan para *stakeholder*-nya. Para *stakeholder* memiliki

hak untuk diperlakukan secara adil oleh organisasi, dan manajemen harus mengelola organisasi untuk keuntungan seluruh *stakeholder*. Dalam upaya penciptaan nilai bagi perusahaan, manajemen perusahaan harus dapat mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan, baik karyawan (*human capital*), aset fisik (*physical capital*) maupun *structural capital* (Freeman, 2004).

Berdasarkan *Stakeholder Theory* (Wolk, 2001; Alfioza dkk., 2011) yang membahas mengenai dorongan para wajib pajak untuk memberikan informasi proses pembayaran pajak, baik informasi proses pelaporan pajak maupun proses penyetoran pajak, dan sebagai sinyal positif bagi kepatuhan para wajib pajak. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak selalu berdampak kepada kepuasan dan kepatuhan para wajib pajak. Jika kinerja kantor pelayanan pajak berjalan baik maka kantor pelayanan pajak harus memberi informasi kepada pihak wajib pajak agar patuh membayar pajak (Nurmantu, 2008).

#### **2.2.4 Sistem Administrasi Perpajakan**

Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis. Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Definisi-

definisi di atas menunjukkan beberapa batasan istilah administrasi yang secara langsung menepis anggapan bahwa administrasi selalu diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administratif, dan sebagainya. (Keban, 2009:2)

Menurut Lumbantoruan (2007:582) dalam ensiklopedi perpajakan yang disebut dengan administrasi perpajakan (*Tax Administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Menurut Gunadi (2009), administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah, antara lain: wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*); wajib pajak yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT); penyelundup pajak (*tax evaders*); dan penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).

Administrasi perpajakan akan efektif jika keempat permasalahan tersebut dapat diselesaikan. Apabila kebijakan perpajakan yang ada mampu mengatasi masalah-masalah di atas secara efektif, maka administrasi perpajakannya sudah dapat dikatakan baik sehingga *tax ratio* akan meningkat. Dasar bagi terwujudnya suatu administrasi pajak yang baik adalah diterapkannya prinsip-prinsip manajemen modern, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*, terdapatnya kebijakan perpajakan yang jelas dan sederhana sehingga memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya, tersedianya

pegawai pajak yang berkualitas dan jujur serta pelaksanaan penegakan hukum yang tegas dan konsisten.

Zuhar (2012:6) mengemukakan bahwa reformasi administrasi didefinisikan sebagai *the artificial inducement of administration transformation against resistance*. Definisi ini mengandung beberapa implikasi, antara lain: reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia (*manmade*) tidak bersifat eksidental, otomatis maupun alamiah; reformasi administrasi merupakan suatu proses; dan resistensi beriringan dengan proses reformasi administrasi. Sedangkan menurut Nasucha (2009:37), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efektif dan efisien. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil maka dibutuhkan struktur pajak yang disederhanakan demi kemudahan dan kepatuhan. Selain itu strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, dan komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan. Sasaran reformasi administrasi pajak sendiri adalah meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

Elemen dasar dalam reformasi administrasi perpajakan mempunyai beberapa syarat, antara lain: komitmen politik yang berkelanjutan; staf yang mampu berkonsentrasi terhadap pekerjaan dalam jangka panjang; strategi yang tepat dan didefinisikan dengan baik karena tidak ada strategi yang cocok untuk semua negara; pendidikan dan pelatihan pegawai pajak; dan tersedia dana dan

sumber daya lain yang cukup. Jika syarat-syarat tersebut terpenuhi maka reformasi administrasi perpajakan dapat berjalan dengan baik.

Nasucha (2009:68) menyatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi perpajakan, yaitu untuk mensinergikan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi. Lingkungan eksternal yang dimaksud adalah kebijakan fiskal, antara lain item-item yang tidak dimasukkan dalam dasar pengenaan pajak, pembelanjaan dan pelayanan publik. Dalam ekonomi yang mulai berkembang, administrasi perpajakan harus difokuskan kepada wajib pajak besar secara maksimal dan memberikan kontribusi kepada wajib pajak kecil.

#### **2.2.4.1 Proses Pelaporan Pajak**

Mengingat lingkup dalam penelitian ini adalah analisis pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak berpengaruh terhadap kepuasandan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman, maka kajian mengenai proses pelaporan dan penyetoran pajak terbatas pada proses pelaporan dan penyetoran pajak secara manual. Hal ini mengingat mayoritas wajib pajak yang berdomisili di KPP Pratama Sleman masih melakukan pengurusan pajak secara manual.

Untuk melaporkan perhitungan dan penyetoran (pembayaran) pajak terutang, wajib pajak menggunakan sarana yang disebut SPT (Surat Pemberitahuan). Ada dua jenis SPT yang digunakan untuk melaporkan perhitungan dan penyetoran pajak, yaitu:

- a. SPT Masa adalah SPT yang digunakan untuk melaporkan perhitungan dan penyetoran pajak terutang dalam suatu Masa Pajak atau pada suatu saat.
- b. SPT Tahunan adalah SPT yang digunakan untuk melaporkan perhitungan dan penyetoran pajak dalam suatu Tahun Pajak.

Proses pelaporan pajak menggunakan SPT adalah sebagai berikut: wajib pajak harus mengambil sendiri blanko SPT di KPP Pratama Sleman dengan cara menunjukkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

- a. SPT harus diisi dengan benar, jelas, dan lengkap sesuai dengan petunjuk yang diberikan, kemudian ditandatangani. SPT yang tidak diisi dengan benar mengakibatkan pajak terutang kurang dibayar, sehingga akan dikenakan sanksi perpajakan.
- b. Bagi wajib pajak badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi.
- c. Apabila SPT diisi dan ditandatangani oleh orang lain selain wajib pajak, harus melampirkan surat kuasa khusus.
- d. SPT diserahkan kembali ke KPP bersangkutan dalam batas waktu yang ditentukan dan akan diberikan tanda terima tertanggal. Apabila SPT dikirim melalui pos harus dilakukan secara tercatat, tanda bukti serta tanggal pengiriman dianggap sebagai tanda bukti dan tanggal penerimaan.
- e. Batas waktu penyampaian SPT sebagaimana pada tabel-tabel berikut:

**Tabel 2.2 Batas Waktu Penyampaian SPT Masa**

<b>Jenis Pajak</b>	<b>Yang Menyampaikan SPT</b>	<b>Batas Waktu Penyampaian SPT Masa</b>
PPh Pasal 21	Pemotong PPh Pasal 21	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 22 Impor, PPN dan PPnBM atas Impor	Wajib pajak	14 hari setelah berakhirnya Masa Pajak.
PPh Pasal 22 Impor, PPN dan PPnBM atas Impor (Ditjen Bea Cukai)	Direktorat Bea dan Cukai	7 hari setelah batas waktu penyetoran berakhir.
PPh Pasal 22 Bendaharawan	Bendaharawan	14 hari setelah berakhirnya Masa Pajak.
PPh Pasal 22 Bahan Bakar	Pertamina	20 hari setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 22 Pemungutan oleh badan tertentu	Pemungut Pajak	20 hari setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 23	Pemotong PPh Pasal 23	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 25	Wajib pajak yang mempunyai NPWP	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 26	Pemotong PPh Pasal 26	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPN dan PPnBM	Pengusaha Kena Pajak	Tanggal 20 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPN dan PPnBM Pemungut	Pemungut PPN	20 hari setelah bulan dilakukan pembayaran atas tagihan.

(Sumber: Mardiasmo, 2012:28)

**Tabel 2.3 Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan**

<b>Jenis Pajak</b>	<b>Yang Menyampaikan SPT</b>	<b>Batas Waktu Penyampaian SPT Masa</b>
SPT Tahunan PPh	Wajib pajak yang mempunyai NPWP	Selambatnya 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak (biasanya tanggal 31 Maret tahun berikutnya).
PPh Pasal 21 Tahunan	Pemotong PPh Pasal 21	Selambatnya 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak.

(Sumber: Mardiasmo, 2012:29)

- f. Pelaporan SPT harus disertai bukti-bukti yang dilampirkan, seperti:
- 1) Laporan keuangan berupa neraca dan laporan rugi laba serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak (bagi wajib pajak yang mengadakan pembukuan).
  - 2) Untuk SPT Masa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah Dasar Pengenaan Pajak, jumlah Pajak Keluaran, jumlah Pajak Masukan yang dapat dikreditkan, dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.
  - 3) Perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam tahun pajak yang bersangkutan (bagi wajib pajak yang menggunakan norma perhitungan).

#### **2.2.4.2 Proses Penyetoran Pajak**

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, titik berat pada prosedur pelayanan adalah mengenai kesederhanaan alur pelayanan.

Wajib pajak menggunakan sarana penyetoran pajak yang disebut dengan SSP (Surat Setoran Pajak). Formulir SSP dapat diperoleh di KPP Pratama Sleman dan dapat diperbanyak (difotokopi) sendiri oleh wajib pajak. Tempat untuk menyetorkan pajak adalah bank-bank yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Anggaran (bank persepsi) dan Kantor Pos dan Giro. Batas waktu penyetoran pajak adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.4 Batas Waktu Penyetoran Pajak**

<b>Jenis Pajak</b>	<b>Batas Waktu Penyetoran</b>
PPh Pasal 21 Masa	Tanggal 10 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 21 Tahunan	Tanggal 25 bulan ketiga setelah Tahun Pajak berakhir, sebelum SPT disampaikan.
PPh Pasal 22 Impor, PPN dan PPnBM atas impor	Bersamaan dengan pembayaran Bea Masuk. Apabila Bea Masuk dibebaskan/ditunda, harus dilunasi pada saat penyelesaian dokumen impor.
PPh Pasal 22 Impor, PPN dan PPnBM atas impor (Ditjen Bea dan Cukai)	1 (satu) hari setelah pemungutan pajak dilakukan.
PPh Pasal 22-Bendaharawan	Pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran.
PPh Pasal 22-Pertamina	Sebelum surat perintah pengeluaran barang ( <i>delivery order</i> ) ditebus.
PPh Pasal 22-Pemungutan oleh badan tertentu	Tanggal 10 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 23	Tanggal 10 bulan takwim berikutnya setelah bulan saat terutangnya pajak.
PPh Pasal 25	Tanggal 15 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPh Pasal 26	Tanggal 10 bulan takwim berikutnya setelah bulan saat terutangnya pajak.
PPN dan PPnBM	Tanggal 15 bulan takwim berikutnya setelah Masa Pajak berakhir.
PPN dan PPnBM-Pemungut (Bendaharawan Pemerintah)	7 (tujuh) hari setelah bulan dilakukannya pembayaran tagihan.
STP, SKPKB, SKPKBT, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding, Putusan Peninjauan Kembali	1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.

(Sumber: Mardiasmo, 2012:31)

### **2.2.5 Kepuasan Wajib Pajak**

Tjiptono (2012) mendefinisikan kepuasan konsumen (wajib pajak) sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumen (wajib pajak) atas pelayanan yang diterima dari perusahaan (kantor pelayanan pajak). Kotler dkk. (2012) mendefinisikan kepuasan konsumen (wajib pajak) sebagai sejauh mana anggapan kinerja perusahaan (kantor pelayanan pajak) memenuhi harapan konsumen (wajib pajak). Bila kinerja layanan lebih rendah daripada harapan konsumen (wajib pajak), maka konsumen (wajib pajak) tidak puas, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan konsumen (wajib pajak), maka konsumen (wajib pajak) merasa puas. Berdasarkan beberapa definisi kepuasan konsumen (wajib pajak) di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan tercapai pada saat harapan konsumen (wajib pajak) sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya. Sedangkan kepuasan konsumen (wajib pajak) akan memperkuat sikap terhadap layanan dimana kemungkinan besar konsumen (wajib pajak) akan mengharapkan kembali layanan yang sama.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan wajib pajak telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan wajib pajak adalah kantor pelayanan pajak. Tuntutan pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak, menyebabkan setiap kantor pelayanan pajak harus menempatkan orientasi pada kepuasan wajib pajak sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya kantor pelayanan pajak yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan wajib pajak dalam pernyataan visi dan misinya,

iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini diyakini bahwa, kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen (wajib pajak) atau melalui penyampaian produk layanan berkualitas dengan tarif bersaing.

Dari definisi kepuasan konsumen (wajib pajak) di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan konsumen (wajib pajak) merupakan suatu hal yang prinsipil yang harus dipenuhi oleh perusahaan (kantor pelayanan pajak) dalam proses mempertahankan konsumen (wajib pajak) dan membentuk loyalitas pelanggan (wajib pajak) pada produk maupun jasa yang dijual oleh perusahaan (kantor pelayanan pajak).

Dalam mengevaluasi kepuasan konsumen (wajib pajak), umumnya perusahaan (kantor pelayanan pajak) mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi keputusan terhadap suatu produk layanan, menurut Tjiptono (2012) antara lain meliputi: kinerja (*performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Sedangkan untuk mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibles*, wajib konsumen (wajib pajak) umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor yang lebih dikenal dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) (Kotler dkk., 2012)

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dijelaskan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Kesembilan unsur tersebut adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

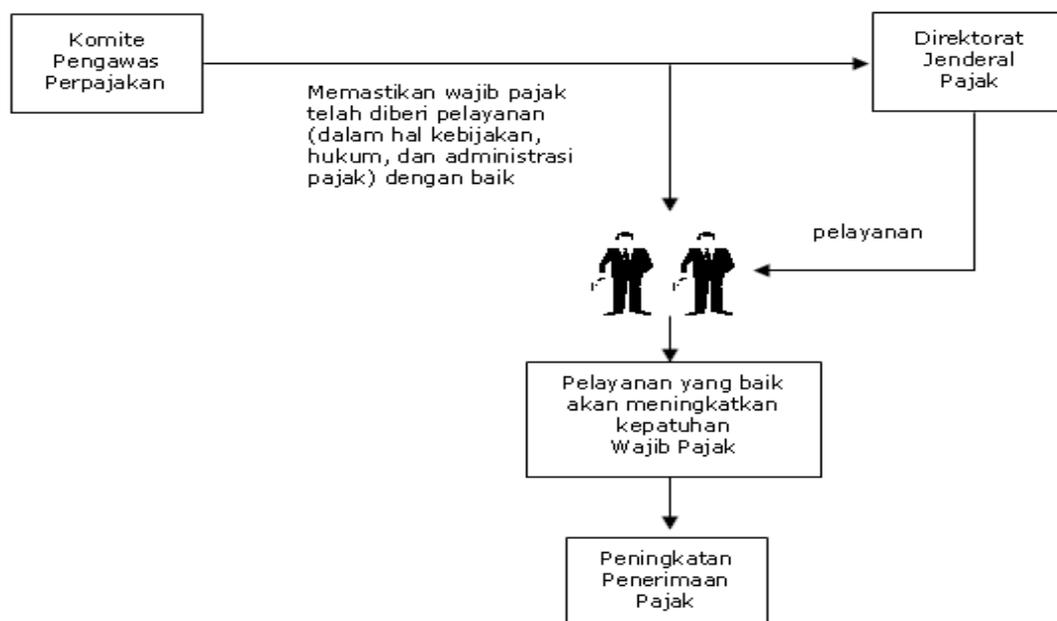
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan

pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2008:148), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan menurut Nasucha (2009:9) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari ketaatan wajib pajak dalam memenuhi persyaratan, mendaftarkan diri, dan kepatuhan untuk mengembalikansurat pemberitahuan (SPT) yang sudah diisi lengkap, kepatuhan mengisi lengkap surat setoran pajak (SSP), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.



Gambar 2.1. Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Sumber: Surjoputro dkk., 2009:32-35)

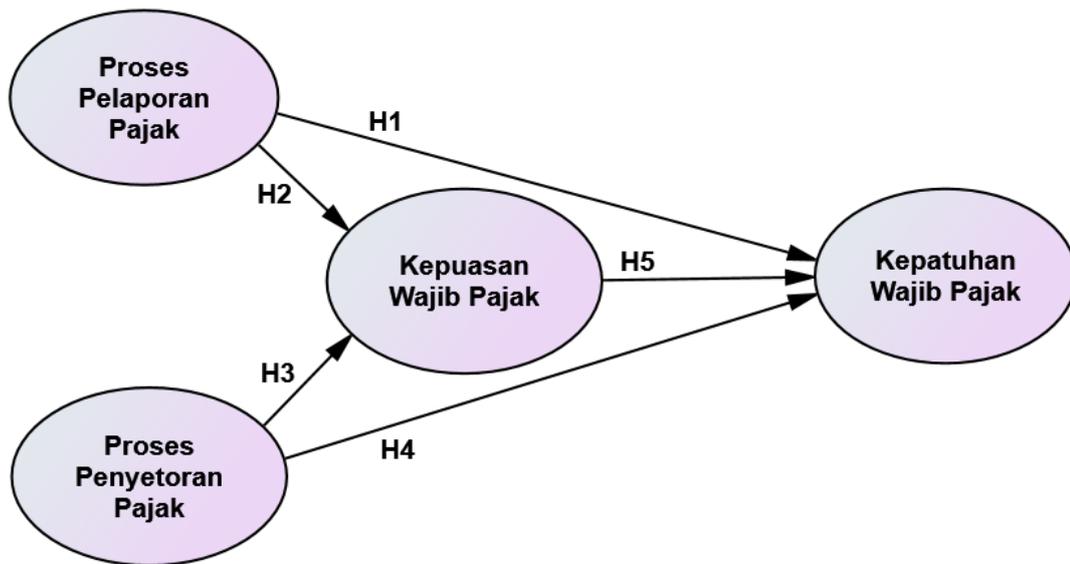
Besarnya jurang kepatuhan, yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan merupakan pengukuran yang lebih akurat atas administrasi perpajakan. Keberhasilan pengumpulan pajak hanyalah merupakan akibat semakin sempitnya jurang kepatuhan. Semakin patuh rakyat membayar pajak berarti jurang kepatuhan semakin sempit dan berarti pemungutan pajak lebih berhasil. Sebaliknya, semakin lebar jurang kepatuhan maka semakin sedikit pajak yang berhasil dikumpulkan. Kepatuhan wajib pajak telah diupayakan dengan mengubah sistem administrasi perpajakan. Menurut Surjoputro dkk. (2009:32-35), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*.

Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara, yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan memuaskan, serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain. Ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepuasan, kepatuhan, dan administrasi perpajakan. Peningkatan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam reformasi perpajakan, dan mungkin lebih penting daripada perubahan struktural dalam sistem perpajakan.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Dari 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2014, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, tercakup unsur prosedur pembayaran pajak yang diurai menjadi 2 (dua) faktor, yaitu proses pelaporan dan penyetoran pajak. Kedua faktor tersebut turut menjadi unsur prosedur pembayaran pajak yang merupakan penyusun survei kepuasan masyarakat atau dapat dituliskan bahwa faktor-faktor proses pelaporan dan penyetoran pajak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pelayanan KPP Pratama Sleman.

Untuk menunjukkan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dikembangkan sebuah model penelitian. Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen (yaitu kepatuhan wajib pajak), dua variabel independen (yaitu proses pelaporan dan penyetoran pajak), dan 1 variabel mediasi (yaitu kepuasan wajib pajak), maka digunakan model persamaan terstruktur (SEM) dari program statistik AMOS v22.0 sebagai berikut:



Gambar 2.2. Kerangka Konsep: Model Penelitian dengan Variabel Mediasi Kepuasan Wajib Pajak  
(Sumber: Data sekunder yang diolah)

Variabel mediasi (sering disebut sebagai variabel *intervening*; Ghozali, 2014) adalah variabel yang secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan kausal antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel ini terletak diantara variabel independen dan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak secara langsung mempengaruhi variabel dependen. Variabel mediasi berbeda dengan variabel moderasi atau *moderating* (Ghozali, 2014).

Variabel mediasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak, sebab kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh proses pelaporan dan penyetoran pajak dan sekaligus kepuasan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini variabel kepuasan wajib pajak menjadi variabel antara atau mediasi atau *intervening* (Surjoputro dkk., 2009; Gunadi, 2008). Variabel moderasi (dari bahasa Inggris: *moderating*) adalah variabel yang mampu

memperkuat atau memperlemah hubungan kausal antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel moderasi tidak bisa digunakan dalam model persamaan terstruktur (SEM) (Ghozali, 2014).

Sehubungan dalam penelitian tesis ini dilakukan analisis pengaruh Proses Pelaporan dan Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman, maka digunakan model persamaan terstruktur (SEM) dari program statistik AMOS v22.0 sebagaimana kerangka konsep Gambar 2.2 di atas.

## **2.4 Pengembangan Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi prinsip yang dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan agar dapat ditarik suatu konsekuensi yang logis dan cara ini kemudian diadakan pengujian tentang kebenaran dengan menggunakan data-data yang ada. Adapun pengembangan hipotesis yang terkait dengan penelitian ini adalah:

### **2.4.1 Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap KepatuhanWajib Pajak**

Proses pelaporan pajak adalah proses yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Proses pelaporan pajak ini meliputi kewajiban mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak, kewajiban untuk menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan,

pembukuan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kegiatan usaha disimpan selama 10 tahun, kewajiban untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dimana NPWP ini dapat digunakan sebagai identitas wajib pajak, kewajiban mencantumkan NPWP dalam dokumen perpajakan, kepatuhan atas adanya sanksi jika tidak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dimana NPWP ini hanya dapat dihapus jika perusahaan dilikuidasi, kewajiban mengambil sendiri formulir SPT (Surat Pemberitahuan) dan pembukuan, kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT dengan benar, lengkap, jelas dan menandatangani, SPT dapat dikirim melalui pos secara tercatat, dan kewajiban memberikan keterangan yang diperlukan ketika ada pemeriksaan pajak (Mardiasmo, 2012; Andreoni, 1998).

Proses pelaporan pajak merupakan konsep yang didasarkan pada *Stakeholder Theory* yang sangat berkaitan dengan bagaimana membuat para wajib pajak yakin bahwa kantor pelayanan pajak merupakan bagian yang sama dengan para wajib pajak. Dengan kata lain proses pelaporan pajak diharapkan akan dapat berfungsi untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Surjoputro dkk., 2009). Dengan demikian dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

*H<sub>1</sub>: Proses pelaporan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.*

#### **2.4.2 Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Dalam melaksanakan proses pelaporan pajak diperiksa oleh petugas pajak. Pemeriksaan dilakukan terhadap persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun

administratif, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan, setidaknya ada satu hal yang harus dilakukan oleh para wajib pajak terkait dengan pelayanan kantor pelayanan pajak, yaitu pelaporan pajak. (Jayawardane dkk, 2016; Gunadi, 2009).

Pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak meliputi waktu pelayanan, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan, dan kesanggupan kantor pelayanan pajak untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan termasuk menerima pengaduan, saran dan masukan. Baik tidaknya kualitas layanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebagai konsumen dalam melakukan proses pelaporan pajak (Kotler dkk., 2012; Keban, 2009).

*Stakeholder Theory* membantu tercapainya keunggulan kompetitif yang diukur dengan tepat dan akurat serta meminimalkan kerugian kepatuhan pajak bagi para wajib pajak dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh kantor pelayanan pajak dengan baik untuk menciptakan kepuasan bagi para wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, dimana hal ini semata-mata dilakukan untuk kepentingan para wajib pajak (Mardiasmo, 2012).

Proses pelaporan pajak merupakan konsep yang didasarkan pada *Agency Theory* yang sangat berkaitan dengan bagaimana membuat para wajib pajak yakin bahwa kantor pelayanan pajak akan memberikan kepuasan bagi mereka, yakin

bahwa kantor pelayanan pajak tidak akan mengecewakan para wajib pajak. Dengan kata lain prosedur pembayaran pajak diharapkan akan dapat berfungsi untuk menekan kekecewaan para wajib pajak dan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak (Jayawardane dkk, 2016; Gunadi, 2009; Nurmantu, 2008). Dengan demikian dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

*H<sub>2</sub>: Proses pelaporan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.*

#### **2.4.3 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Proses penyetoran pajak adalah tata cara penyetoran pajak yang dibakukan bagi wajib pajak. Proses penyetoran pajak ini meliputi kesediaan membayar pajak didasarkan atas pengetahuan bahwa pajak akan bermanfaat bagi negara, adanya kesadaran bahwa dengan kepatuhan atas kewajiban pajak, maka pengeluaran untuk konsumsi perusahaan menjadi berkurang guna mewujudkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan salah satunya dengan menggali sumber dana dari pajak. Pajak adalah faktor yang sangat penting bagi pemerintah dalam melanjutkan roda pembangunan, pajak yang sudah dibayarkan akan sampai ke kas negara, pajak mempunyai sifat memaksa, pajak digunakan untuk menuju kesejahteraan, pajak yang dibayarkan masyarakat akhirnya kembali lagi untuk kesejahteraan masyarakat, upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak negara dari sektor pajak sangatlah penting, dan wajib pajak bersedia patuh membayar pajak secara rutin. (Akintoye dkk., 2013; Malcolm, 2009).

Dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan, setidaknya ada satu hal yang harus dilakukan oleh para wajib pajak terkait dengan pelayanan kantor pelayanan

pajak, yaitu menyetor pajak. Dalam pelaksanaan penyetoran pajak di kantor pelayanan majak, maka wajib pajak harus mudah mendapatkan, membaca, dan mengisi SSP (Surat Setoran Pajak), meskipun banyak kolom isian; petunjuk pengisian SSP mudah untuk dibaca dan dipahami; proses penyetoran pajak sungguh mudah, cepat, efektif dan efisien; wajib pajak diberi jangka waktu yang cukup untuk melunasi pajak terutang; dan wajib pajak siap didenda atau disanksi jika terjadi keterlambatan atau kekurangan bayar pajak. (Fauziati dkk., 2016; Korir dkk., 2015).

Proses penyetoran pajak merupakan konsep yang didasarkan pada *Stakeholder Theory* yang sangat berkaitan dengan bagaimana membuat para wajib pajak yakin bahwa kantor pelayanan pajak merupakan bagian yang sama dengan para wajib pajak. Dengan kata lain proses penyetoran pajak diharapkan akan dapat berfungsi untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Nurmantu, 2008). Dengan demikian dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

*H<sub>3</sub>: Proses penyetoran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.*

#### **2.4.4 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, tercakup dimensi prosedur pelayanan atas proses penyetoran pajak. Dimensi tersebut turut menjadi unsur penyusun indekskepuasan masyarakat atau dapat dituliskan bahwa unsur prosedur pelayanan atas proses penyetoran pajak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pelayanan, yaitu para wajib

pajak. (Nasucha, 2009; Mavengere dkk., 2015). Hal ini menunjukkan adanya kesamaan pendapat seperti yang dikemukakan oleh Albert dan Zemke sebagaimana dikutip oleh Mardiasmo (2012:145).

Proses penyetoran pajak merupakan konsep yang didasarkan pada *Agency Theory* yang sangat berkaitan dengan bagaimana membuat para wajib pajak yakin bahwa kantor pelayanan pajak akan memberikan kepuasan bagi mereka, yakin bahwa kantor pelayanan pajak tidak akan mengecewakan para wajib pajak. Dengan kata lain proses penyetoran pajak diharapkan akan dapat berfungsi untuk menekan kekecewaan para wajib pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Meverenge, 2015; Abdul-Razak dkk, 2013). Atas dasar uraian tersebut, dapat ditarik hipotesis, yaitu:

*H<sub>4</sub>: Proses penyetoran pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.*

#### **2.4.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Secara prinsip, kepuasan konsumen (wajib pajak) merupakan suatu hal yang prinsipil yang harus dipenuhi oleh perusahaan (kantor pelayanan pajak) dalam proses mempertahankan konsumen (wajib pajak) dan membentuk loyalitas pelanggan (wajib pajak) pada produk maupun jasa yang dijual oleh perusahaan (kantor pelayanan pajak). (Moeinadin dkk., 2014; Kotler dkk., 2012).

Kepuasan wajib pajak sebagai konsumen meliputi kepuasan-kepuasan terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan; biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan; pelayanan yang diberikan sungguh mudah, cepat,

efektif dan efisien; hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal wajib pajak; petugas pajak mampu memberikan pelayanan dengan baik; sikap petugas sungguh sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan; dan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan, sungguh memuaskan (Munyanyi dkk., 2015; Abdul-Razak dkk., 2013).

Berdasarkan pendekatan *resource based theory* dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki kantor pelayanan pajak berpengaruh terhadap kinerja kantor pelayanan pajak yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak, dimana kepuasan wajib pajak ini merupakan persyaratan utama bagi kepatuhan para wajib pajak (Surjoputro dkk., 2009; Gunadi, 2008). Dengan demikian dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

*H<sub>5</sub>: Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.*