

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

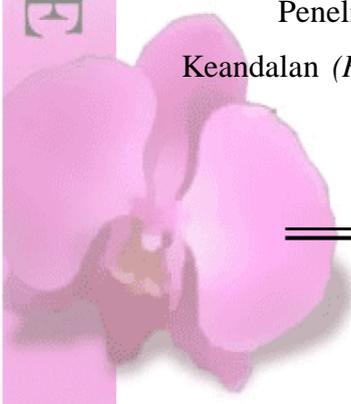
1. Landasan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang menjadi acuan dalam penelitian ini antara lain penelitian Sapmaya Wulan dan Muhammad Nur Joharis (2012) di Bandar Lampung dengan judul ”*analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak prtama kedaton di Bandar Lampung*“ bertujuan untuk mengetahui apakah kulaitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama kedaton Bandar lampung sudah dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dengan atribut kualitas pelayanannya antara lain *serviciablity, accessibility, communication, competence, courtesy, reability, security, tengibles, dan understanding – custumer* terhadap kepuasan wajib pajak di Kedaton Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 112 wajib pajak sebagai responden.

Hasil perhitungan pada pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan wajib pajak terhadap tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 93,66% dan masih terdapat 8 (delapan) atribut yang berada dibawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Kedaton belum memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak.

Sedangkan Penelitian Kirana Cipta Komala, Suhadak, Maria Goretti Wi Endang NP (2013) di Malang dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*” bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi dalam instrument *Service Quality* antara lain bukti fisik, keandalan, daya tangkap, keyakinan, dan empati terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pajak kota madya Malang. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data yang didistribusikan secara langsung kepada 93 responden.

Penelitian ini mengunakan 5 (lima) variabel yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), dan



Empati (*Empathy*) dimana seluruh variabel berpengaruh secara signifikan terhadap *kepatuhan wajib* pajak badan.

Sementara itu Penelitian Dian Ayu Rukmana (2013) di Tanjung Pinang dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kinerja Lembaga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Pinang*” bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari dua dimensi yaitu kualitas pelayanan dan kinerja lembaga terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang berjumlah 100 orang.

Hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan kinerja lembaga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Landasan Teori

A. Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)

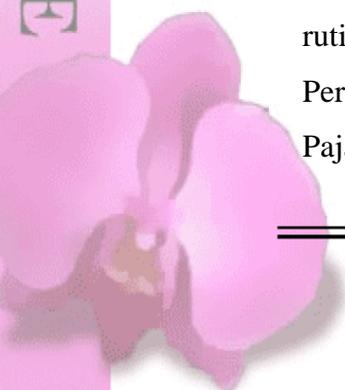
1) Pengertian Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat.

2) Fungsi Pajak

a. Fungsi *Bugetair* (Anggaran)

Pajak merupakan fungsi *Bugetair* artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Daerah dll.



b. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

Artinya Pajak Sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Pemerintah dalam social dan ekonomi dan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang anggaran.

3) Pengelompokan Pajak

Pajak dikelompokan menjadi 3 (tiga), yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutan.

1. Menurut Golongan

a. Pajak Langsung

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dialihkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh)

b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

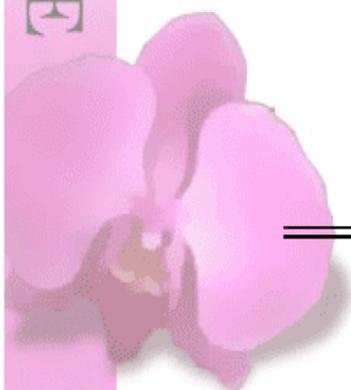
2. Menurut Golongan

a. Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh), terdapat subjek pajak (Wajib Pajak) orang Pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi itu memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi wajib pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

b. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (Wajib Pajak) maupun tempat



tinggal. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

b. Pajak Daerah

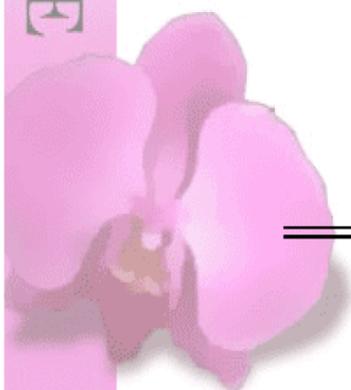
Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik daerah tingkat I (Provinsi) maupun Pajak Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Daerah. Contoh : Pajak Provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dll. Pajak Kabupaten/Kota meliputi : Pajak Reklame, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Parkir dll.

4) Tata Cara Pemungutan Pajak

a. Asas Pemungutan Pajak :

1. Asas Tempat Tinggal (*Domisili*)

Dalam asas ini pemungutan pajak berdasarkan pada domisili atau tempat tinggal wajib pajak dalam suatu Negara. Menurut asas ini yang berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya dari manapun sumber penghasilannya, baik berasal dari dalam Negeri maupun dari Luar Negeri.



2. Asas Sumber.

Asas ini menyatakan bahawa Negara Berhak Mengenakan Pajak atas Penghasilan yang Bersumber diwilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal.

b. Stelsel Pemungutan

1. Stelsel Nyata (*Rill Stesel*)

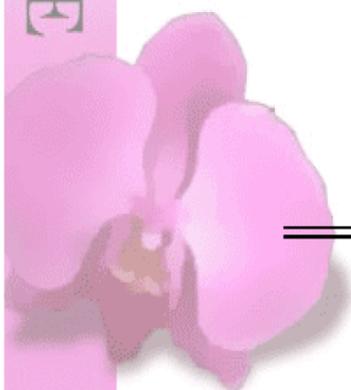
Pengenaan Pajak didasarkan dari objek yang sesungguhnya terjadi (contoh : untuk PPh maka objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah semua penghasilan sesungguhnya dalam satu tahun pajak di ketahui.

2. Stesel Anggaran (*Fictive Stesel*)

Stesel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak di dasarkan pada suatu tahun anggaran yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan satu tahun pajak yang terutang pada satu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang pada tahun sebelumnya. Dengan stesel ini berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan.

3. Stelsel Campuran

Stesel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stesal nyata dan stesel anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu keadaan yang sesungguhnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pajak anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali atau dikompensasikan untuk tahun berikutnya.



c. Sistem Pemungutan Pajak

1. *Self Assesment System*

Suatu system pemungutan pajak yang member wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

2. *Official Assesment System*

Suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Pemerintah (fiskus) untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

3. *Witholding Assesment System*

Suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menghitung, menyetor dan melaporkan besarnya pajak terutang oleh Wajib Pajak.

5) Tarif Pajak

Tarif Pajak adalah suatu penetapan atau presentase berdasarkan undang-undang yang digunakan untuk menghitung dan/atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor, dan/atau dipungut oleh Wajib Pajak.

Adapun jenis-jenis Tarif Pajak adalah sebagai berikut :

a. Tarif Tetap.

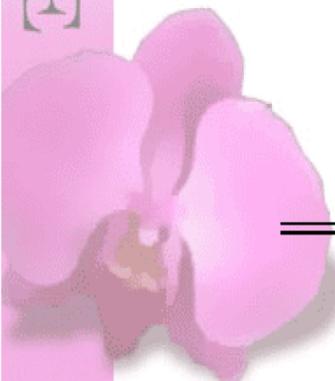
Tarif tetap adalah tarif pajak yang besar nominalnya tetap tanpa memperhatikan jumlah yang dijadikan Dasar Pengenaan Pajak.

Contoh : Bea Materai, Nominalnya tetap 3000 atau 6000.

b. Tarif Proposional (sebanding)

Tarif Proposional adalah tarif pajak yang menggunakan presentase tetap tanpa memperhatikan Dasar Pengenaan Pajak.

Contoh : PPN (Pajak Pertambahan Nilai) tetap 10%



c. Tarif Progresif

Tarif Progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar apabila Dasar Pengenaan Pajaknya meningkat.

Contoh : PPh (Pajak Penghasilan)

Penghasilan < 50 juta tarifnya 5%

Penghasilan di atas 50 juta s.d 250 juta tarifnya 15%

Penghasilan di atas 250 juta s.d 500 juta tarifnya 25%

Penghasilan >500 juta tarifnya 30%

d. Tarif Dergresif

Tarif Degresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin kecil apabila Dasar Pengenaan Pajaknya semakin menurun. (pada prakteknya tarif ini tidak dipakai di Indonesia)

e. Tarif Ad Valorem

Tarif Ad Valorem adalah tarif pajak dengan persentase tertentu yang dikenakan/ditetapkan pada harga atau nilai suatu barang.

Contoh : Bea Masuk (Bea Impor)

f. Tarif Spesifik

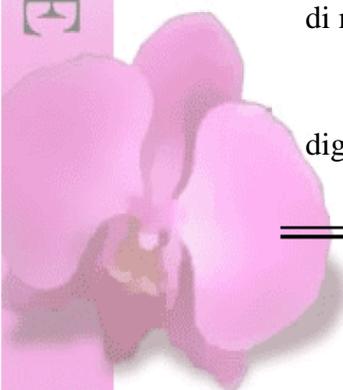
Tarif Spesifik adalah tarif pajak dengan suatu jumlah tertentu atau suatu jenis tertentu atau satuan jenis barang tertentu sesuai dengan spesifiknya.

Contoh : hampir sama dengan tarif Ad Valorem hanya saja perbedaannya, apabila tarif Ad Valorem menggunakan persentase tertentu sedangkan tarif Spesifik menggunakan tarif nominal tertentu.

6) Pelaporan dan Pembayaran Pajak

Pelaporan pajak dapat disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di mana WP terdaftar dengan menggunakan SPT.

SPT (Surat Pemberitahuan) adalah surat yang oleh Wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak,



objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

SPT dibedakan menjadi 2, yaitu :

a. SPT Masa

SPT Masa adalah SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak pada masa tertentu (bulanan).

Ada 9 (sembilan) jenis SPT Masa, meliputi SPT Masa untuk melaporkan pembayaran bulanan:

- (1) Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21,
- (2) PPh Pasal 22,
- (3) PPh Pasal 23,
- (4) PPh Pasal 25,
- (5) PPh Pasal 26,
- (6) PPh Pasal 4 (2),
- (7) PPh Pasal 15,
- (8) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan
- (9) Pemungut PPN.

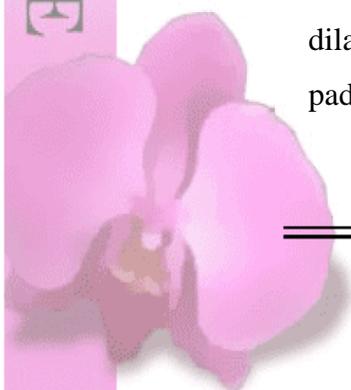
b. SPT Tahunan

SPT Tahunan adalah SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan.

Ada 2 (dua) jenis SPT Tahunan, yaitu :

- (1) SPT Tahunan PPh WP Badan, dan
- (2) SPT Tahunan WP Orang Pribadi (OP)

Pada saat ini untuk penyampaian SPT Masa PPN dan SPT Tahunan PPh WP OP khusus formulir 1770S dan 1770SS telah dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi e-Filing. Penyampaian SPT juga dapat dilakukan secara elektronik melalui aplikasi e-SPT yang dapat diunduh pada situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) www.pajak.go.id.



Ada tanggal batas waktu pembayaran/penyetoran pajak dan batas waktu pelaporan SPT Masa maupun SPT Tahunan.

Pertama, untuk PPh Pasal 4 ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21/26 dan PPh Pasal 23/26, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah tanggal 10 bulan berikutnya, sedangkan batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.

Kedua, untuk PPh Pasal 25 (angsuran pajak) untuk WP OP dan Badan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah tanggal 15 bulan berikutnya, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masanya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.

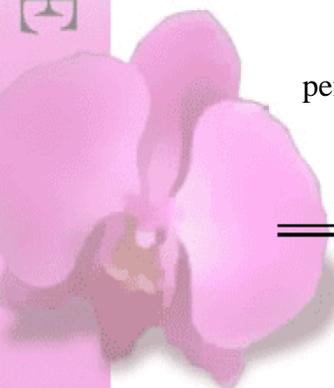
Ketiga, untuk PPh Pasal 25 (angsuran pajak) untuk WP Kriteria Tertentu (diperbolehkan melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu pelaporan SPT Masa), maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada akhir masa pajak terakhir, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.

Keempat, untuk PPh Pasal 22, PPN dan PPn BM oleh Bea Cukai, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah 1 (satu) hari setelah dipungut, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada hari kerja terakhir minggu berikutnya (melapor secara mingguan).

Kelima, untuk PPh Pasal 22 Bendahara Pemerintah maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada hari yang sama saat penyerahan barang, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masanya adalah tanggal 14 bulan berikutnya.

Keenam, untuk PPh Pasal 22 Pertamina, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum *delivery order* dibayar.

Ketujuh, untuk PPh Pasal 22 Pemungut Tertentu maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada tanggal 10 bulan berikutnya,



sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah tanggal 20 bulan berikutnya.

Kedelapan, untuk PPN dan PPn BM bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP), maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak dan sebelum SPT Masa PPN disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak.

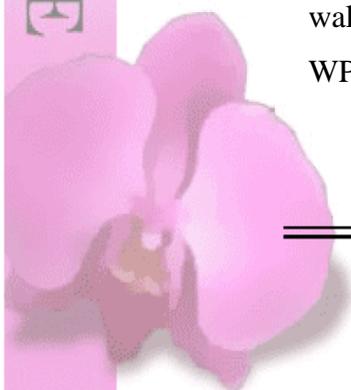
Kesembilan, untuk PPN dan PPn BM bagi Bendaharawan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada tanggal 7 bulan berikutnya, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada tanggal 14 bulan berikutnya.

Kesepuluh, untuk PPN dan PPn BM bagi Pemungut Non Bendaharawan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah pada tanggal 15 bulan berikutnya, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada tanggal 20 bulan berikutnya.

Kesebelas, untuk PPh Pasal 4 ayat (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, PPh Pasal 23, PPN dan PPnBM bagi WP Kriteria Tertentu, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sesuai batas waktu per SPT Masa, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Masa-nya adalah pada tanggal 20 setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir.

Keduabelas, untuk PPh WP OP, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum SPT Tahunan PPh WP OP disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT Tahunan-nya adalah pada akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak.

Ketigabelas, untuk SPT Tahunan PPh WP Badan, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebelum SPT Tahunan PPh WP Badan disampaikan, sedangkan untuk batas waktu pelaporan SPT



Tahunan-nya adalah pada akhir bulan keempat setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak.

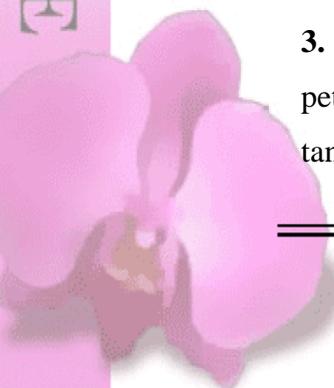
Terakhir, keempatbelas, untuk PBB, maka batas waktu pembayaran/penyetoran pajak adalah sebagaimana tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB.

Keterlambatan pelaporan untuk SPT Masa PPN dikenakan denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah), sedangkan keterlambatan pelaporan SPT Masa lainnya dikenakan denda sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah). Selanjutnya untuk keterlambatan pelaporan SPT Tahunan PPh WP OP khususnya mulai Tahun Pajak 2008 dikenakan denda sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah), dan keterlambatan pelaporan SPT Tahunan PPh WP Badan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).

B. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (IKM)

Dalam Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004. Terdapat 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1. Prosedur pelayanan,** yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2. Persyaratan Pelayanan,** yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3. Kejelasan petugas pelayanan,** yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);



4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangka masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan,

sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari 14 unsur tersebut penulis mengambil 5 unsur sebagai pengukur (variable Independen) sebagai berikut :

A. Prosedur Pelayanan

yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

B. Kemampuan Petugas Pelayanan

yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Kecepatan Pelayanan

yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

D. Kesopanan & Keramahan Petugas Pelayanan

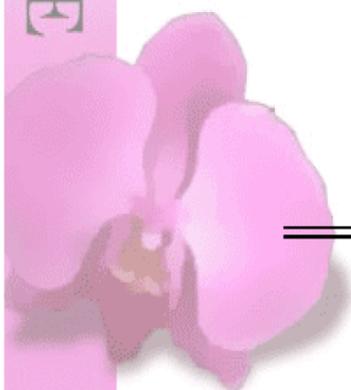
yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

E. Kenyamanan Lingkungan

yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

F. Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah puas ; merasa senang ; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

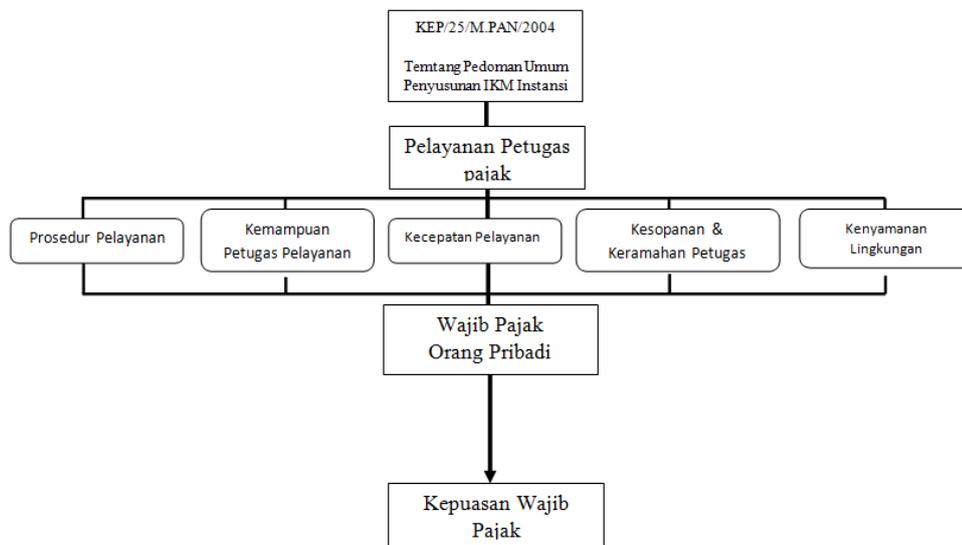


harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

1. Model Teori

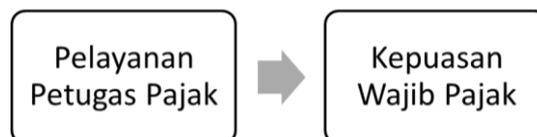
Dari beberapa teori yang diuraikan diatas, maka dibawah ini akan disajikan model teori sebagai berikut :

Gambar 2.1: Model Teori



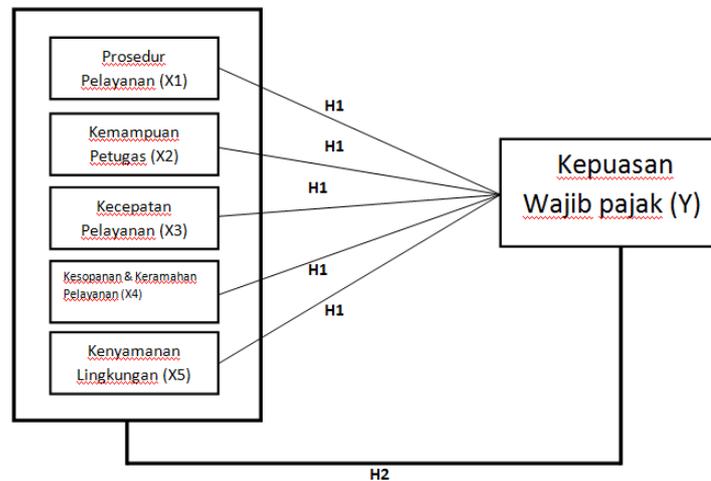
Melihat model teori diatas dapat disusun model konsep seperti dibawah ini :

Gambar 2.2 : Model Konsep



Dari model Konsep tersebut, dapat disusun Model hipotesis yaitu :

Gambar 2.3 : Model Hipotesis



Hipotesis :

- H1. prosedur pelayanan (X1), kemampuan petugas pelayanan (X2), kecepatan pelayanan (X3), kesopanan dan keramahan petugas (X4), serta kenyamanan lingkungan (X5) berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).
- H2. prosedur pelayanan (X1), kemampuan petugas pelayanan (X2), kecepatan pelayanan (X3), kesopanan dan keramahan petugas (X4), serta kenyamanan lingkungan (X5) berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) .