BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Self Assessment System*

2.1.1.1 Pengertian *Self Assessment System*

Self Assessment terdiri dari dua kata bahasa Inggris, yakni s*elf* yang artinya sendiri, dan *to asses* yang artinya menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian, pengertian *self assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. Jadi, wajib pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Jadi, *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan :

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak.
2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
3. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/kantor pos.
4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak.
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar.

Tata cara pemungutan pajak dengan *self assessment system* akan berhasil dengan baik apabila masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum,

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

sederhana, penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh wajib pajak

Menurut Rimsky K. Judisseno selanjutnya dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano, menjelaskan bahwa :

> "*Self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya, masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan".
>
> (2010:102)

Self assessment system menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang.

Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang harusnya dibayarkan.

Adapun ciri *self assessment system*, antara lain :

a. Wajib pajak (dapat dibantu oleh konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
b. Wajib pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

c. Pemerintah dalam hal ini instansi perpajakan, melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

Sistem pemungutan pajak tersebut mempunyai arti bahwa pemberian kepercayaan sepenuhnya pada wajib pajak (dapat dibantu konsultan pajak) untuk menentukan penetapan besarnya pajak yang terutang sendiri dan kemudian melaporkan pembayaran pajak dan penghitungan pajak secara teratur jumlah pajak terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.1.2 Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assesment System*

Kewajiban wajib pajak dalam *self assessment system* menurut Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

1. Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak
   Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *e-register* (media ekektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak
   Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak *prepayment*).
3. Membayar Pajak Dilakukan Sendiri oleh Wajib Pajak
   a. Membayar Pajak
      – Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

- Melalui pemotongan dan pemungutan pihal lain (PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26). Pihal lain di sini berupa:
- Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditnjuk pemerintah
- Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, bea materai.

b. Pelaksanaan Pembayaran Pajak
Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (*e-playment*).

c. Pemotongan dan Pemungutan
Jenis pemotongan/pemungutan adalah PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4 (2),, PPh Pasal 15, dan PPN dan PPnBM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

4. Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak
Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan pernghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilakukan wajib pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.

(2010 : 103)

2.1.1.3 Prinsip *Self Assessment System*

Sebelum UU No. 6 Tahun 1983 lahir, penghitungan pajak dilakukan oleh fiskus (aparat pajak). Sistem pemungutannya dikenal dengan istilah *official assessment system*. Perpindahan dari *official assessment* ke *self assessment* inilah yang kemudian ditandai sebagai reformasi perpajakan.

Prinsip *self assessment* ini tampak pada Pasal 12 UU KUP. Berikut kutipannya :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1. Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak
2. Jumlah pajak yang terutang menurut surat pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pada ayat (1) tampak UU KUP menghendaki Wajib Pajak bersifat aktif dalam membayar pajak. Aktif di sini berarti menghitung sendiri pajak yang terutang tanpa menunggu adanya surat ketetapan pajak.

Prinsip *self assessment* pada UU KUP bahkan mengandung makna bahwa hasil perhitungan WP, berapa pun itu, untuk sementara dianggap sebagai perhitungan menurut ketentuan yang berlaku, sebagaimana dinyatakan pada ayat (2).

Pasal 12 kemudian ditutup dengan ayat (3) yang berbunyi, "Apabila Direktur Jenderal Pajak mendapatkan bukti jumlah pajak yang terutang menurut surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak benar, Direktur Pajak menetapkan jumlah pajak yang terutang."

Ayat (3) ini berfungsi sebagai pengendali. Jadi, apabila kemudian diketahui bahwa perhitungan yang dilakukan oleh WP keliru, barulah fiskus membenarkannya. Namun, dengan aturan daluarsa pajak berjangka 5 tahun, perlu diketahui bahwa perhitungan WP dianggap benar dan sah untuk selamanya apabila dalam jangka waktu 5 tahun tidak ada pemberitahuan kesalahan perhitungan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Self assessment system memindahkan beban pembuktian kepada fiskus. Wajib pajak dianggap benar sampai fiskus dapat membuktikan adanya kesalahan tersebut.

2.1.1.4 Indikator *Self Assessment System*

Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assessment System* menurut Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

1. Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak
   Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *e-register* (media ekektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak
   Menghitung pajak penghasulan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan 17ariff pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak *prepayment*).
3. Membayar Pajak Dilakukan Sendiri oleh Wajib Pajak
   a. Membayar Pajak
      - Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
      - Melalui pemotongan dan pemungutan pihal lain (PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26). Pihal lain di sini berupa:
      - Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditnjuk pemerintah
      - Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, bea materai.

   b. Pelaksanaan Pembayaran Pajak
      Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (*e-playment*).

   c. Pemotongan dan Pemungutan
      Jenis pemotongan/pemungutan adalah PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4 (2),, PPh Pasal 15, dan PPN dan PPnBM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

4. Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak
   Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilakukan wajib pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.

(2010 : 103)

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas menurut Lema Ellitan dan Lina Anatan menjelaskan bahwa:

"Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan".

(2007:44)

Ada lima perspektif kualitas yang berkembang, kelima macam perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara keanekaragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Menurut Fandy Tjiprono menyatakan bahwa kelima macam perspektif tersebut meliputi :

"*Transident-based approach, Product-bassed approach, User-based approach, Manufacturing-based approach, value-based approach*".

(2000:51)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Definisi dari ke lima perspektif di atas adalah :

1. *Transidental-based approach*

   Dalam pendekatan ini kualitas dapat dirasakan tapi sulit didefinisikan atau dioperasionalkan

2. *Product-based approach*

   Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah. Beberapa unsur atau atribut yang dimiliki maka tidak akan dapat menjelaskan perbedaan

3. *User-based approach*

   Kualitas tergantung kepada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan referensi seseorang memiliki produk yang berkualitas tinggi.

4. *Manufacturing-based approach*

   Kualitas bersifat operasion driven, pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal. Yang menentukan kualitas adalah standar yang diterapkan perusahaan bukan konsumen yang menggunakan.

5. *Value-based approach*

   Memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga. Kualitas bersifat relatif produk yang memeiliki kualitas tinggi belum tentu produk yang bernilai tinggi. Jadi suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang. Jika produk tersebut dapat memnuhi kebutuhannya.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kualitas (mutu) adalah suatu kondisi dinamis yang bisa menghasilkan produk jasa dan lingkungan yang memrnuhi harapan pelanggan

Kualitas yang ditulis Evert dan Ebert yang dikutip oleh Lena Elitan, Ph.D dan Lina Anatan, M.Si menjelaskan bahwa:

> "Perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah perusahaan yang berkualitas".

(2007 : 45)

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Pengertian mutu dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti arah jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan.

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan

Kajian teori sistem pemungutan pajak berdasarkan *self assessment* menurut kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Boediono, tentang pelayanan menjelaskan bahwa:

"Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan".

(Boediono, 2003:60).

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhadil guna (efisien dan efektif).
c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Definisi pelayanan yang ditulis Kotler yang dialih bahasa oleh Aleksander Sindoro menjelaskan bahwa :

> "Pelayanan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik dan non fisik"
>
> (2004 : 58)

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Sedangkan pelayanan sendiri pada sektor wajib pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pada masyarakat (wajib pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak (fiskus) dan KPP untuk organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan wajib pajak, yang bertugas menyampaikan penerimaan Negara dari sektor pajak.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Pelayanan pajak adalah termasuk dalam pelayanan publik karena :

a. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah

b. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang

c. Tindak berorientasi pada laba

Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas menurut Boediono menjelaskan bahwa :

a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

(2003 : 3)

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Definisi kualitas pelayanan yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan, Ph.D dan Lina Anatan, Msi menjelaskan bahwa :

> "Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi palanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelangagn serta keteapan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan".
>
> (2007:25)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak memiliki uang.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

g. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelanggan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimilik oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Menurut Karante seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

"Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak".

(2010: 28)

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara.

Tujuan pelayanan prima ini adalah

(1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi

(2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi

(3) Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atatu pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanakan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Kendati DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tecapai, berbeda dengan organisasi lain. Hal ini disebabkan karena adanya sistem perpajakan yang disebut *Self assessment system*.

Unsur-unsur yang terkandung dalam sistem tersebut adalah

a) Unsur otomatis, di mana Wajib Pajak akan secara otomatis menghitung membayar, dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu.

b) Unsur ditegakannya hukum di mana adanya sifat dapat dipaksakan dengan pemberian sanksi jika undang-undang dan peraturan yang mengaturnya dilanggar.

c) Unsur kekuasaan di mana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hukum dan peraturan.

Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Apabila setiap pegawai DJP dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan Negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan Negara.

Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan Negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu :

1. Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
2. Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti
3. Mendapat pelayanan yang tepat waktu
4. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan

2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan menjelaskan bahwa :

1. *Reliability* (keandalan)
   Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. *Responsiveness* (daya tanggap)
   Daya tangkap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.
3. *Assurance* (jaminan)
   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan
4. *Empathy* (empati)
   Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.
5. *Tangible* (penampilan fisik)
   Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.

(2007 : 48)

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (moh. Zain : 2004) seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

Sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

(2010 : 138)

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen- elemen kunci menurut Ismawan menjelaskan bahwa :

a. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
b. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
c. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
d. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil

(2001:83)

Safri Nurmantu seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

> "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

(2010:138)

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

isi dan jiwa Undang-Undan Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa :

a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan
c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

(2010:139)

Erard dan Feinstin seperti yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan selanjutnya oleh Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

> Menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah
>
> (2010:139)

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 kemudian dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, tentang kriteria kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
2. Tidak mempunyai tunggakana pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terkahir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

(2010:139)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Maka, pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas Negara. Karena, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan konstribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

2.1.3.2 Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh

Wajib pajak patuh, adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya. Sebenarnya pemberian predikat wajib pajak patuh, yang sekaligus sebagai suatu pemberian penghargaan bagi wajib pajak, sudah pasti akan memberi motivasi dan *detterent effect* yang positif bagi wajib pajak yang lain untuk menjadi wajib pajak patuh.

Wajib pajak yang berpredikat patuh dalam pemenuhan kewajiban peerpajakannya tentunya akan mendapat kemudahan dan fasilitas yang lebih

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dibandingkan dengan pemberian pelayanan pada wajib pajak yang belum atau tidak patuh. Fasilitas yang diberikan oleh Dirjen Pajak terhadap wajib pajak patuh adalah :

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat 3 (tiga) bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan wajib pajak diterima untuk pajak penghasilan (PPh) dan 1 (satu) bulan untuk pajak pertambahan nilai (PPN), tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Dirjen Pajak.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat 2 (dua) bulan untuk PPh dan 7 (tujuh) hari untuk PPN.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa :

a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan
c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang

(2010:139)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.4 Keterkaitan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal

2.1.4.1 Hubungan *Self Assessment System* dengan Kualitas Pelayanan Pajak

Teori *self assessment system* dengan kualitas pelayanan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

> "Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkan diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak".
>
> (2010 : 135)

2.1.4.2 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal

Dalam penelitian berjudul "Pengaruh Implementasi Kebijakan *Self assessment system* Terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lampung menjelaskan bahwa:

> "Mengatakan bahwa implementasi kebijakan sistem *self assessment* pajak orang pribadi belum optimal, hal ini mengakibatkan kepatuhan wajib pajak belum memenuhi harapan. Keadaan ini harus segera diatasi, sebab akan merugikan pemerintah dalam hal memanfaatkan sumber dana dari sektor pajak khususnya".
>
> (juli 2009)

Teori pendukung *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa :

> "Kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut".

(2010 : 138).

2.1.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal

Teori pendukung pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha menjelaskan bahwa :

"Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (wajib pajak)".

(2004 : 273)

Sama seperti yang disampaikan oleh Gunadi pengamat pajak dari Universitas Indonesia menjelaskan bahwa :

"Mengatakan banyak cara yang bisa dilakukan Ditjen Pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak".

(Gunadi : 2011)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.4.4 Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal

Menurut John Hutagaol tentang hubungan *self assessment system* dengan kualitas pelayanan dalam jurnal perpajakannya implementasi dan kendalanya menjelaskan bahwa :

> "Di dalam *system self assessment*, fungsi pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak adalah memfasilitasi agar sistem *self assessment* berjalan dengan baik. Konkritnya, DJP memainkan peran dengan memberikan penyuluhan perpajakan (*tax dissemination*), pelayanan perpajakan (*tax service*) dan pengawasan perpajakan (*law enforcement*). Apabila ketiga fungsi di atas dapat dilaksanakan secara bersamaan secara optimal maka kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan hak nya di bidang perpajakan akan meningkat. Hasilnya akan meningkatkan *tax coverage ratio* dan sekaligus penerimaan ajak, dalam sistem *self assessment*, peran serta masyarakat wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat penting dan bahkan menjadi factor penentu di dalam keberhasilan pengumpulan pajak sendiri".
>
> (2005:24-26)

Pernyataan tersebut didukung oleh Siti Kurnia Rahayu yang mengemukakan bahwa :

"Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP dimungkinkan diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak."

(2010 : 135)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1

Hasil Penelitian dan Kajian Sebelumnya

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	NI LUH SUPADMI (ISSN : 1907:3771)	Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan	Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak
2.	John Hutagaol 14-0240-2006	Pengaruh laba komersial, koreksi dan penghasilan neto fiscal, kompensasi kerugian terhadap penghasilan kena pajak	Agar sosialisasi ketentuan perpajakan dilaksanakan secara berkesinambungan dengan melibatkan seluruh lapisan masyarakat dan pegawai TNI/Polri, kemudahan memperoleh informasi dan pelayanan perpajakan akan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan
3.	John Hutagaol (Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, No 4, Januari 2005 : 24-25)	*Self Assessment* Implementasi & Kendalanya	Dalam *system self assessment*, peran serta masyarakat wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat penting dan bahkan menjadi faktor penentu di dalam pengumpulan pajak. Apabila system tersebut dapat dilakukan dengan baik, maka diyakini bahwa kepatuhan sukarela akan meningkat secara otomatis
4	Januar Eko Prasetio, Windyastuti,	Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap	Self assessment system memberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

	Andhika Ari Winidyah	Pelaksanaan Self-Assessment System dalam Memenuhi Kewajiban Pajak	dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya kepada fiskus. Dengan berlakunya self assessment system ini, kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat meningkat yang ditandai dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku
5	John Hutagaol, Wing Wahyu WInarno, Arya Pradipta	Stratgi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	Berhubung penerimaan pajak dibutuhkan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan, pemerintah akan terus berupaya menggali potensi pajak (tax coverage) seoptimal mungkin dan juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (taxpayers compliance). Namun upaya tersebut akan menghadapi berbagai kendala antara lain adalah rendahnya kesadaran masyarakat (taxpayers awareness) untuk membayar pajak, belum optimalnya pelaksanaan penyuluhan dan pelayanan di bidang perpajakan dan banyak potensi pajak yang belum tergali dan terealisasi secara optimal sehingga tax ratio nya rendah
6.	Tri Handarani	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak	Berdasarkan hasil analisis korelasi dan regresi sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh kuat dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana koefisien korelasinya

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

		Pratama Jakarta Kebayoran Lama	sebesar 0,634, dan diketahui koefisien penentu sebesar 0,402 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi). Hal ini berarti 40,2% tingkat kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh adanya kualitas pelayanan pajak dan 59,8% (100% - 40,2%) ditentukan oleh factor lainnya

2.3 Kerangka Pemikiran

Konstribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan Negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu penyebab peningkatan penerimaan pajak adalah karena sejak tahun fiskal 1984 pemerintah memberlakukan reformasi perpajakan dengan menerapkan *self assessment system* dalam pemungutan pajak. Berbeda dengan sistem pemungutan pajak sebelumnya, yaitu official assessment system. Self assessment system memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Self assessment system menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Harahap (2004 : 43) menyatakan bahwa dianutnya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut (Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano, 2006 : 110).

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Jhon Hutagaol yang berjudul *Self Assessment Implementasi & Kendalanya* mengemukakan bahwa dalam *system self assessment*, peran serta masyarakat wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat penting dan bahkan menjadi faktor penentu keberhasilan pengumpulan pajak. Dan jika system tersebut dilaksanakan dengan baik, maka diyakini akan meningkatkan kepatuhan sukarela secara otomatis.

Selain itu, upaya lain yang dilakukan pihak fiskus dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

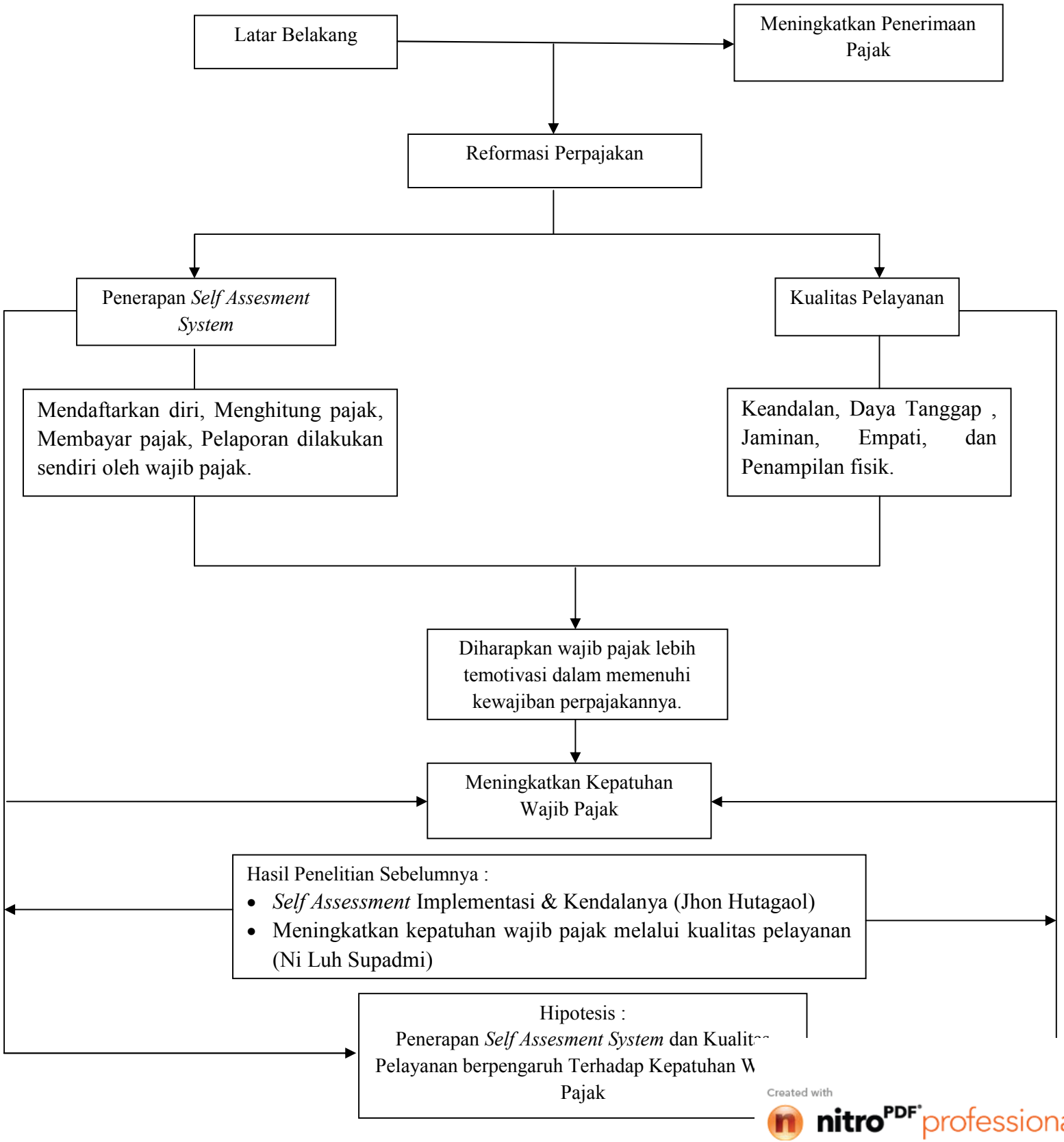
kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan system informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh *NI LUH SUPADMI* dalam jurnal nya yang berjudul *Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan*, dikemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka *pemikiran* sebagai berikut:

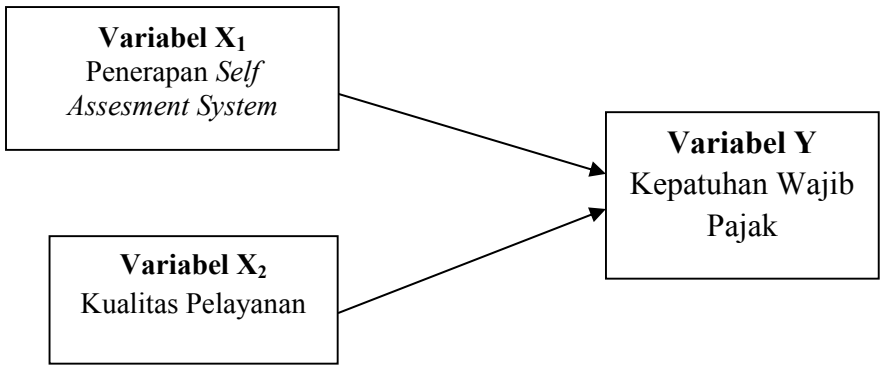
Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran



Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dari kerangka penelitian diatas maka dapat dibuat Paradigma Penelitian. Dengan Paradigma Penelitian, penulis dapat menggunakannya sebagai panduan untuk hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis. Paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Pengertian Hipotesis menurut Sugiyono menjelaskan bahwa :

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan".

(2010 : 93)

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat disajikan oleh penulis adalah berhipotesis bahwa " Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak"

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional