BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pengertian kualitas menurut Menurut Supadmi (2009:217) adalah sebagai berikut :

> "Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya."

Lewis & Booms (Tjiptono & G. Chandra, 2005) mendefinisikan Kualitas sebagai berikut :

"Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspekrasi pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan.

Pengartian Pelayanan menurut (Boediono, 2003:60) adalah sebagai berikut:

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

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

"Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP."

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007 : 47) adalah Sebagai berikut:

"Kualitas Pelayanan Pajak adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para Wajib Pajak."

Kualitas Pelayanan Pajak menurut Kotler (2002:83) adalah

"Serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak."

Definisi kualitas pelayanan Pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan, Ph.D dan Lina Anatan, Msi (2007:25) menjelaskan bahwa :

> "Kualitas pelayanan Pajak 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."

2.1.1.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pajak

Faktor-faktor kualitas pelayanan Pajak menurut Agustini (2008) menjelaskan bahwa:

1. 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.
2. 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. Jaminan
   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. Empati
   Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.
5. Wujud Nyata
   Wujud nyata ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.

2.1.2 *Self Assessment System*

2.1.2.1 Pengertian *Self Assessment System*

Setelah dilakukan reformasi perpajakan di Indonesia dimulai sejak tahun 1984. Diawali dengan reformasi perpajakan pada ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pembaruan sistem perpajakan juga melakukan pembenahan aparatur perpajakan, dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Pembaruan sistem perpajakan pun sistem pemungutannya berubah menjadi self assetment sistem.

Menurut Siti Kurnia Rahayu *Self assestment system* (2010:101)

> *"Self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya."

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, 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 (2010:102), 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."

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.

2.1.2.2 Faktor-faktor *Self Assessment System*

Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assessment System* menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 103) 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 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.

- 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 masukan.

4. Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak
Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggung jawabkan 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.

2.1.2.3 Ciri *self assessment system*

Adapun ciri-ciri dari *self assessment system* yaitu :

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.
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 perundangundangan perpajakan.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Machfud sidik yang dikutip oleh Siti Kurnia rahayu (2010:137-138)

> "Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem self assestment sistem, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut"

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 (2010:138) 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
> 2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
> 3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar

4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Safri Nurmantu seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa :

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

Menurut Gunadi (2005:4) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah:

> "Dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi"

Menurut Siti Kurnia Rahayu (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 substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undan Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Chaizi Nasucha (2010:139) seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

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"

Erard dan Feinstin seperti yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan selanjutnya oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) 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."

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."

Maka, pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak manurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) 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 menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) 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 Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139), kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa :

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

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

Tabel 2.1
Hasil Penelitian dan Kajian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Januar Eko Prasetio, Windyastuti, Andhika Ari Winidyah	Persepsi Wajib Pajak Badan Terhadap Pelaksanaan *Self-Assessment System* dalam Memenuhi Kewajiban Pajak	*Self assessment system* memberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar 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 undangundang dan peraturan perpajakan yang berlaku.
2	James O. Alabede,	Determinants of Tax Compliance	Practically, the proposal brings to the knowledge of government of developing

	Zaimah Bt. Zainol Ariffin, ISSN 1450-2887 Issue 78 (2011)	Behaviour: A Proposed Model for Nigeria	countries especially Nigeria, tax administrators and policy makers the influential role of perception of the taxpayers about quality of tax service, public governance quality, ethnic diversity as well as moderating effect of taxpayer's financial condition and risk preference on tax compliance behaviour as well as other factors and the need for policy to be directed towards influencing these factors positively for improvement in tax compliance level. The proposed model would be useful to tax administrator in formulating strategies for the improvement in quality of tax service. The proposed model provides guide to the government in formulating social, economic and political policy and through the model, government would know the exact policy to follow to shore up the compliance behaviour of the taxpayers.
3	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.
4	Tri Handarani	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama	Berdasarkan hasil analisis korelasi dan regresi sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh kuat dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana koefisien korelasinya 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.
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 rationya rendah.
6	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.
7	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.
8	Made Adi Mertha Prabawa (*ISSN No. 1978-3787 Media Bina Ilmiah 51)*	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara	Peningkatan kesadaran masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas layanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang mengatur mengenai pelaksanaan ketentuan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.
9	Tarjo & Indra Kusumawati	Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu Studi Di Bangkalan	*self assessement system* di Bangkalan belum terlaksana dengan baik. Karena Wajib Pajak masih banyak yang tidak menghitung sendiri pajak terutangnya meskipun dalam fungsi membayar sudah baik karena Wajib Pajak telah menyetorkan pajak terutangnya sebelum jatuh tempo, tetapi ada Wajib Pajak yang membayar pajak terutang tidak sesuai dengan penghitungannya. Untuk fungsi melapor Wajib Pajak sudah melaksanakan fungsinya, namun mereka melapor bukan karena kesadaran mereka sendiri tetapi karena adanya denda.

2.2 Kerangka Pemikiran

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

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori pendukung pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha (2004 : 273) 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)".

Ni Luh Supadmi dalam jurnalnya yang berjudul Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan pajak, dikemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Gunadi pengamat pajak dari Universitas Indonesia (Gunadi : 2011) menjelaskan bahwa :

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

Dapat disimpulkan bahwa 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 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.

2.2.2 Hubungan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori pendukung *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 138) menjelaskan bahwa :

> "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".

Dalam jurnal 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.

Dalam penelitian berjudul "Pengaruh Implementasi Kebijakan *Self assessment system* (juli 2009) Terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lampung menjelaskan:

> "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".

2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak dan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

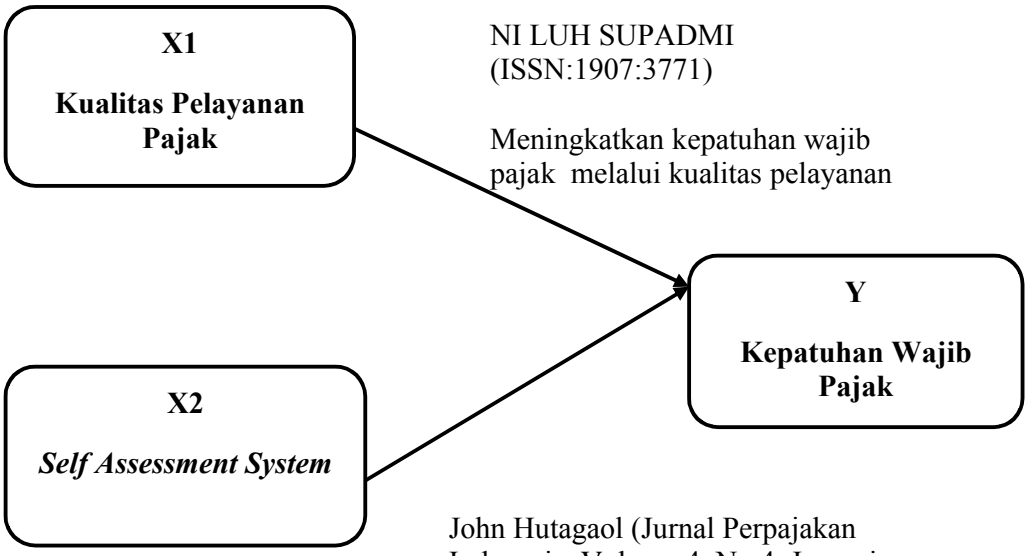
Pernyataan tersebut didukung oleh Siti Kurnia Rahayu (2010 : 135) yang mengemukakan bahwa :

> "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."

Menurut John Hutagaol (2005:24-26) 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."

Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

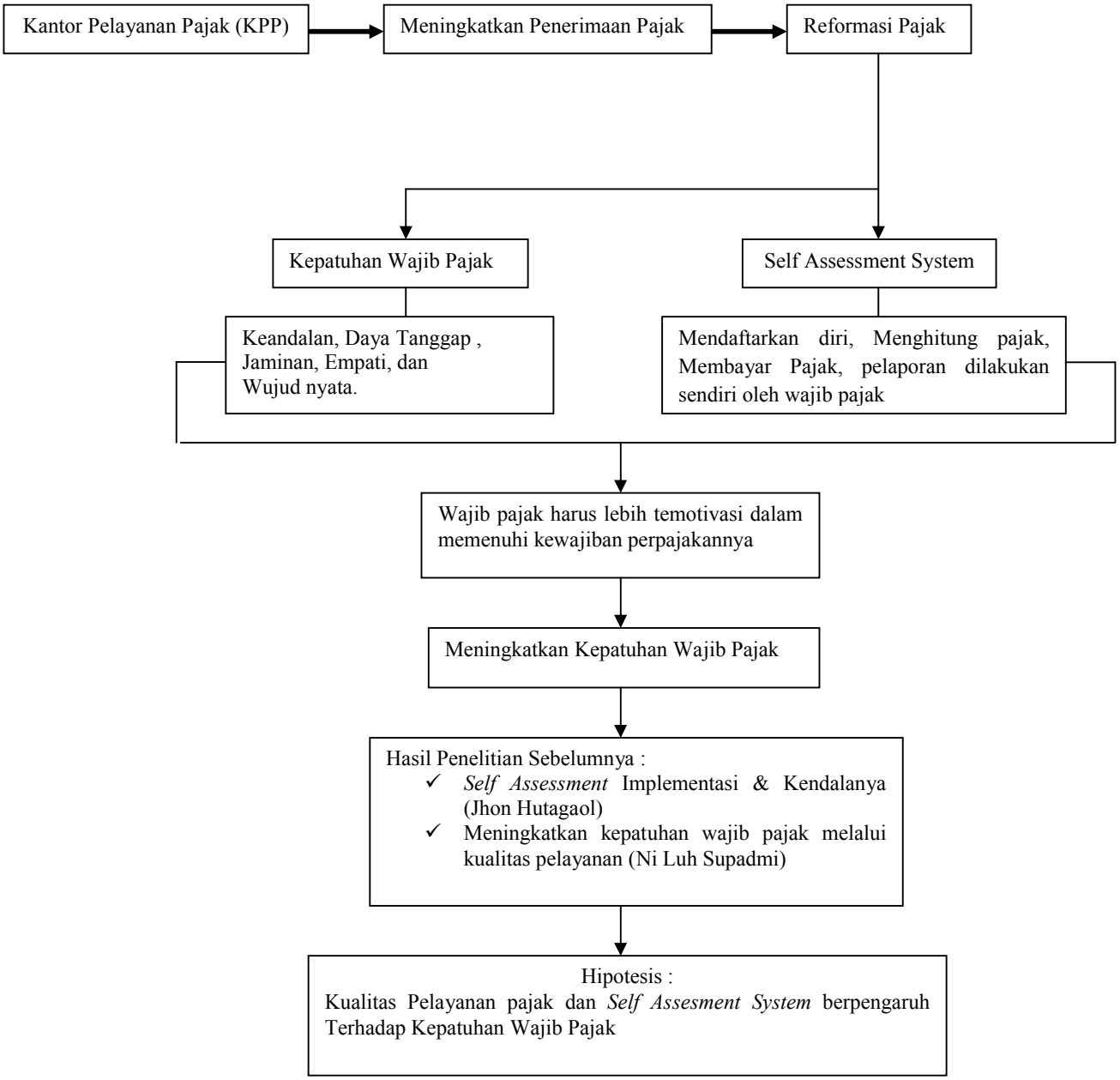


Konstribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan Negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu penyebab peningkatan penerimaan pajak adalah karena sejak tahun fiskal 1984 pemerintah memberlakukan reformasi perpajakan dengan menerapkan *self assessment system* dalam pemungutan pajak. 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 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)

Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis Penelitian

Pengertian Hipotesis menurut Sugiyono (2010:93) menjelaskan bahwa :

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

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat disajikan oleh penulis adalah berhipotesis yang terdiri dari 2 :

1. Hipotesis deskriptif yang mana penulis berhipotesis : "Kualitas Pelayanan Pajak Dan *Self Assessmet System* memiliki pengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak"
2. Hipotesis verivikatif atau kuantitatif yang mana penulis berhipotesis:
   a) "Kualitas Pelayanan Pajak dan *Self Assessmet System* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees"
   b) "Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees"
   c) "*Self Assessmet System* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees"