BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Dihubungkan dengan judul penelitian, maka dalam bab ini akan dikemukakan landasan teoritis yang menunjang analisis hasil penelitian. Bahasan pada sub bab ini memaparkan kajian pustaka yang dimulai dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Bandung Karees). Kemudian dilanjutkan dengan menyajikan kerangka pemikiran dan hipotesis-hipotesis yang dibangun berdasarkan argumentasi konseptual dari literatur-literatur yang relevan dan hasil-hasil temuan empiris yang ada.

2.1 Kajian Pustaka

Bahasan pada sub bab ini memaparkan kajian pustaka yang dimulai dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu *Self Assesment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada KPP Pratama Bandung Karees).

2.1.1 *Self Assessment System*

2.1.1.1 Pengertian *Self Assessment System*

Self Assessment System merupakan salah satu sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia, dimana wajib pajak diberi wewenang penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya.

Menurut Djuanda dan Lubis (2006:107) *self assessment system* adalah:

”Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.”

Dengan adanya *Self Assessment System* wajib pajak diberi kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Tanggung jawab atas pelaksanaan kewajiban perpajakan ada pada diri wajib pajak itu sendiri. Pemerintah dalam hal ini (Fiskus) hanya berfungsi untuk melakukan pembinaan, penelitian, pengawasan dan memeriksa pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak, apakah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan undang-undang perpajakan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan *Self Assessment System*

Sebagaimana dinyatakan oleh Soemitro dalam Harahap (2004:44) bahwa keberhasilan *self assessment system* ditentukan oleh:

1. Kesadaran pajak dari wajib pajak

   Tingkat kesadaran akan membayar pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Dalam hal ini peran fiskus amatlah berarti karena pada dasarnya tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan tingkat pemahaman yang baik seputar pajak.

2. Kejujuran wajib pajak

Faktor kejujuran dalam membayar pajak sangatlah penting, karena dengan *self assessment system* pemerintah memberikan sepenuhnya kepercayaan masyarakat untuk menetapkan berapa jumlah pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan. Masyarakat diharapkan melaporkan jumlah kewajiban pajaknya sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi.

3. Hasrat untuk membayar pajak (*tax mindedness*)

   Hasrat untuk membayar pajak pada dasarnya kepatuhan sukarela dalam membayar pajak haruslah diikuti oleh hasrat yang tinggi untuk membayar pajak.

4. Disiplin dalam membayar pajak (*tax discipline*)

   Tax Discipline berdasar pada tingkat pemahaman yang sesuai terhadap hukum pajak yang dianut suatu negara serta saksi-saksi yang menyertainya, dengan harapan masyarakat tidak menunda-nunda membayar pajak".

Dalam *self assessment system* pihak fiskus memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak terhutang. Inti asas atau sistem ini adalah adanya peralihan sebagian wewenang Dirjen Pajak dalam menetapkan besarnya kewajiban pajak kepada wajib pajak

2.1.1.3 Indikator *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:101) *self assessment system* adalah suatu sistem yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu Indikator *self assessment system* terdiri atas :

1. Mendaftarkan

   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 taarif 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. Menyetor

   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-payment*).

4. Melapor

   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.

2.1.1.4 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

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.

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

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas menurut Lema Ellitan dan Lina Anatan (2007:44) menjelaskan bahwa:

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

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 (2000:51) menyatakan bahwa kelima macam perspektif tersebut meliputi :

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

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan

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 dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP".

Pengertian Pelayanan yang ditulis Kotler (2004:58) yang dialih Bahasa oleh Aleksander Sindoro adalah Sebagai berikut:

"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."

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".

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 berhasil guna (efisien dan efektif).

c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

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.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

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

"Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan."

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

a) Pelayanan umum yang sederhana

b) Pelayanan umum yang terbuka

c) Pelayanan umum yang lancer

d) Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

e) Pelayanan umum yang lengkap

f) Pelayanan umum yang wajar

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.

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Gasperz (1997) menyatakan bahwa kriteria/ indikator yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi Pelayanan, semua yang berkaitan dengan reliabilitas dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
4. Tanggung Jawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan untuk Mendapatkan Pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas maupun mesin yang dapat melayani pelanggan dengan cepat dan mudah.

7. Kenyamanan Dalam memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Apabila kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan melebihi dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Selanjutnya jika kualitas pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Menurut Safri Nurmantu yang dikutif Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan perpajakan adalah :

"Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan 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.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Adapaun factor-faktor tersebut, antara lain:

a. Tarif pajak
b. Pelaksanaan penagihan yang rapi, konsisten dan konsekuen
c. Ada tidaknya sanksi bagi pelanggar
d. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu

(Burton, 2005:4-6)

Menurut kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada dasarnya tercermin dari 3 hai, yaitu:

a. Pemenuhan kewajiban intern seperti pembayaran SPT Masa dan SPT Tahunan termasuk SPT PPNdan PPnBM yang dilaksanakan setiap bulan.
b. Pemenuhan kewajiban tahunan seperti menghitung dan melunasi utang pajak, serta melaporkan perhitungan dari SPT akhir tahun
c. Pemenuhan ketentuanmateril dan yuridis formal perpajakan melalui perlakuan pembukuan atas pengakuan penghasilan dan biaya serta berbagai transaksi keuangan lain untuk memperoleh dasar perhitungan pajak terutang yang tercermin dalam pembukuan wajib pajak.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutif Siti Kurnia Rahayu (2010:139), bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah

1. Tepat waktu penyampaian SPT
2. Kebenaran perhitungan pajak
3. Tepat waktu membayar pajak
4. Tidak memiliki tunggakan pajak
5. Tidak melanggar peraturan perpajakan
6. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana
7. Hasil audit laporan keuangan
8. Pembukuan sesuai perpajakan

2.1.3.4 Pengukuran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk menentukan kepatuhan Wajib Pajak, dibutuhkan suatu ukuran agar dapat dipastikan kepatuhan tersebut. Menurut Chaizi Nasucha yang dikutif oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
3) Kepatuhan dalam peritungan dan pembayaran pajak terutang.
4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*Volume of Compliance)* merupakan tulang punggu *Self Assessment* System, karena Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara jujur, akurat dan tepat waktu. Dengan adanya kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri maka kewajiban perpajakan akan dipenuhi secara sukarela

2.1.3.5 Proses dan Teori Kepatuhan

Dilihat dari perspektif hukum kepatuhan dapat mengandung empat proses utama, yaitu sebagai berikut:

1) *Indoctrination*, yaitu orang mematuhi hukum karena diindokrinasi untuk berbuat seperti yang dikehendaki oleh kaidah hukum tersebut.
2) *Habibuation*, yaitu sikap lanjut dari proses sosialisasi di atas. Dimana dilakukan suatu sikap dan perilaku yang terus menerus dilakukan secara berulang-ulang sehingga menjadi suatu kebiasaan.
3) *Utility*, yaitu orang cenderung untuk berbuat sesuatu karena merasakan memperoleh manfaat dari sikap yang dilakukannya. Orang akan mematuhi hukum karena merasakan kegunaan hukum untuk menciptakan keadaan yang diharapkan.
4) *Group Identification*, yaitu kepatuhan hukum didasarkan pada kebutuhan untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok sosialnya. Kepatuhan terhadap hukum dianggap merupakan sarana yang paling tepat untuk mengadakan identifikasi tersebut.

2.1.3.6 Kepatuhan Wajib Pajak dan Peraturan Perpajakan

Peraturan perpajakan dibuat untuk mengatur mekanisme pemungutan pajak yang membatasi perilaku fiskus dan wajib pajak. Wajib pajak adalah orang dan kumpulan orang-orang. Perilaku manusia baik secara individu maupun secara kelompok dalam merespon aturan tidak berjalan secara mekanistik seperti pada sebuah mesin. Peraturan perpajakan harus netral dan tidak memihak kepada fiskus

maupun Wajib Pajak. Peraturan perpajakan harus mengakomodasi kepentingan fiskus dan Wajib Pajak secara adil.

Peraturan perpajakan yang adil atau baik harus mempertimbangkan teori, azaz, dan sistem perpajakan, yaitu kemudahan, keadilan, kepastian hukum (azaz), dan partisipasi Wajib Pajak (teori dan sistem), tanpa harus mengorbankan tujuan yang akan dicapai oleh fiskus.

Motivasi adalah konsep yang abstrak, untuk dapat mengukur pengaruhnya terhadap perilaku dilakukan dengan menduga (*infrred*) dan memanipulasi gejalanya (*manipulated*) yang berhubungan dengan perilaku. Motivasi yang mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi intensitas Wajib Pajak dalam mengisi dan memasukkan Surat pemberitahuan Pajak (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Banyaknya SPT yang dimasukkan ke KPP berpengruh terhadap besarnya nilai rupiah dana yang terhimpun dan jumlah Wajib Pajak yang terjaring. Dengan demikian kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh motivaasi membayar pajak dapat diukur berdasarkan jumlah rupiah dana yang terhimpun dan jumlah Wajib Pajak yang terjaring dari sektor perpajakan.

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya

Selanjutnya untuk mendukung penelitian ini dapat disajikan beberapa penelitian terdahulu untuk membedakan originalitas.

Adapun tabel yang menjelaskan mengenai perbedaan dan perbandingan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu seperti dibawah ini:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Kesimpulan	Perbedaan	Persamaan
1	Supriyati & Nur Hidayat (2008)	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil pengujian bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak dan persepsi terhadap kriterian wajib pajak patuh tidak memiliki pengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	• Perbedaan responden dan unit analisis, yaitu Wajib Pajak badan • Menggunakan variable independen yang berbeda, yaitu pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak	• Meneliti dan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban • Menggunakan variable dependen yang sama, yaitu kepatuhan pajak • Menggunakan Teknik statistik yang sama, yaitu menggunakan regresi berganda
2	Tarjo, & Kusumawati, I. (2005)	Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* : Suatu Studi di Bangkalan.	Berdasarkan pembahasan di atas dapat diambil simpulan bahwa *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.	• Perbedaan responden dan unit analisis • Menggunakan variabel independen 2 dan dependen yang berbeda, yaitu *taxpayer* dan fiskus	• Menggunakan Teknik statistik yang sama, yaitu menggunakan regresi • Menggunakan variable dependen yang sama yaitu *self assesmentr system.*
3	Sukardi (2003).	Kepatuhan Wajib Pajak Perseorangan Dalam Kaitannya Dengan *Self Assesment System* (Studi Kasus	Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak peorangan di Kabupaten Demak terhadap ketentuan perpajakan *dan Self*	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda yaitu *non probability sampling.*	• Meneliti tentang kepatuhan wajib pajak perseorangan dalam kaitannya dengan *self assessment*

		Wajib Pajak di Kabupaten Demak).	*Assesment System* masih rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan berkaitan dengan *Self Assesment System* adalah masih rendah pula, sehingga 75 % wajib pajak perseorangan yang tidak memahami tersebut mangakibatkan timbulnya pemeriksaan pajak oleh *Fiscus* dan meimbulkan SKP, STP dan Surat Paksa.		*system* • Menggunakan variable independen dan dependen yang sama, yaitu kepatuhan pajak dan *self assessment system.*
4	Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. (2009)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung ”X”)	*The research shown that modernization in taxation administration system positively significant affects tax compliance.*	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda, yaitu regresi sederhana • Perbedaan responden dan unit analisis, yaitu aparat pajak	• Menggunakan variable dependen yang sama, yaitu kepatuhan pajak • Menggunakan objek penelitian yang sama, yaitu KPP
5	Ni Luh Supadmi (2009)	Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan	Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus di tingkatkan oleh aparat pajak	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda, yaitu regresi sederhana • Menggunakan variable independen dan dependen yang berbeda, yaitu kepatuhan pajak dan kualitas pelayanan	• Meneliti tentang meningkatkan kepatuhan wajib pajak Menggunakan variable penelitian yang sama
6	Nisa, H (2002)	*Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Wajib Pajak dan Efektifitas Layanan Informasi*	Terdapat hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dan efektifitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak.	• Perbedaan responden dan unit analisis • Fokus penelitian diarahkan ke tingkat	• Meneliti dan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi

		Perpajakan terhadap Sikap Ketaatan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak.		pendidikan wajib pajak dan efektivitas layanan informasi terhadap ketaatan membayar pajak • Menggunakan variabel independen yang berbeda	kewajiban perpajakannya • Menggunakan Teknik statistik yang sama, yaitu menggunakan regresi berganda • Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan 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	• Menggunakan Variabel independen yang sama, yaitu *self assessment syste*	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda, yaitu regresi sederhana
8	Albari (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.	• Perbedaan responden dan unit analisis • Menggunakan teknik ststistik yang berbeda, yaitu regresi sederhana	• Menggunakan variable independen dan dependen yang sama, yaitu kualitas layanan dan kepatuhan pajak
9	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	• Perbedaan responden dan unit analisis • Menggunakan teknik ststistik yang berbeda, yaitu regresi sederhana	• Menggunakan variable dependen yang sama, yaitu kepatuhan pajak

			wajib pajak secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan undangundang dan peraturan perpajakan yang berlaku		
10	Hesti Marlina (2009)	Pengaruh *Tax Payer* dan Pelayanan Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bengkulu	Terdapat Pengaruh Positif Tidak Signifikan antara *Self Assessment System* dengan Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan tidak ada keterkaitan antara pelayanan informasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.	• Perbedaan responden dan unit analisis	• Menggunakan variable independen dan dependen yang sama, yaitu kualitas layanan dan kepatuhan pajak •
11	Ern Chen Loo, Margaret McKerchar and Ann Hansford (2010)	Findings On The Impact Of Self Assessment On The Compliance Behaviour Of Individual Taxpayers In Malaysia: A Case Study Approach	Based on this research conducted using a case study strategy of inquiry and in the context of the introduction of SA in Malaysia in respect of individual taxpayers, there is considerable evidence to indicate that the complexity, ambiguity, uncertainty and lack of knowledge of tax law were the main causes of either unintentional non-compliance or over-compliance. Other causes (tax audit, penalty and attitude towards tax) were also evident in affecting compliance behaviour.	• Menggunakan teknik statistik yang berbeda yaitu analisis kualitatif	• Menggunakan variabel independen yang sama, yaitu *self assessment system*

2.2 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 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 sistem tersebut dilaksanakan dengan baik, maka diyakini akan meningkatkan kepatuhan sukarela secara otomatis. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nisa (2002) tentang hubungan antara tingkat pendidikan wajib pajak dan efektifitas perpajakan terhadap sikap ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak di Kecamatan Jepon Kabupaten Blora, Jawa Tengah menemukan bukti bahwa terdapat hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dan efektifitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak.

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 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 penelitian yang dilakukan Ni Luh Supadmi (2009) tentang peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efektifitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak.

2.2.1 Keterkaitan *Self Assesment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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 di atas didukung pula 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."

2.2.2 Keterkaitan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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".

Undang-undang perpajakan yang berlaku di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* dimana pemerintah memberikan kepercayaan yang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundangan perpajakan Tarjo dan Kusumawati (2005). Melalui sistem tersebut pelaksanaan administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah, efektif, efisien, dan terkendali.

Apabila masyarakat telah mampu memahami peraturan-peraturan perpajakan serta mengerti akan arti dan fungsi pajak, maka masyarakat akan menjadi sadar akan pajak (*tax consciousness*). Kesadaran ini akan menimbulkan hasrat dan keikhlasan untuk membayar pajak (*tax mindedness*). Hasrat dan keikhlasan untuk membayar pajak akan terealisasi dengan perbuatan aktif, yaitu membayar pajak pada waktunya dan pada jumlah yang terhutang (*tax diciplinary*) (Hesti Marlina, 2009).

Dengan pemahaman yang mendalam terhadap sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sukadi (2003) terhadap penerapan *self assessment system* pada

wajib pajak di Kabupaten Demak menemukan bukti bahwa pemahaman wajib pajak peorangan terhadap ketentuan perpajakan *dan Self Assesment System* masih rendah. Selain itu penelitian yang dilakukan Tarjo & Indra Kusumawati. (2006) terhadap pelaksanaan *self assessment system* di Bangkalan menemukan bahwa *self assessement system* di Bangkalan belum terlaksana dengan baik. Karena Wajib Pajak masih banyak yang tidak menghitung sendiri pajak terutangnya. Sebaliknya penelitian yang dilakukan oleh Hesti Marlina (2009) tentang *Tax Payer* dan Pelayanan Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bengkulu menemukan bukti bahwa terdapat pengaruh antara pemahaman *self assesstment system* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.3 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menjelaskan :

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

Sama seperti yang disampaikan oleh 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)".

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

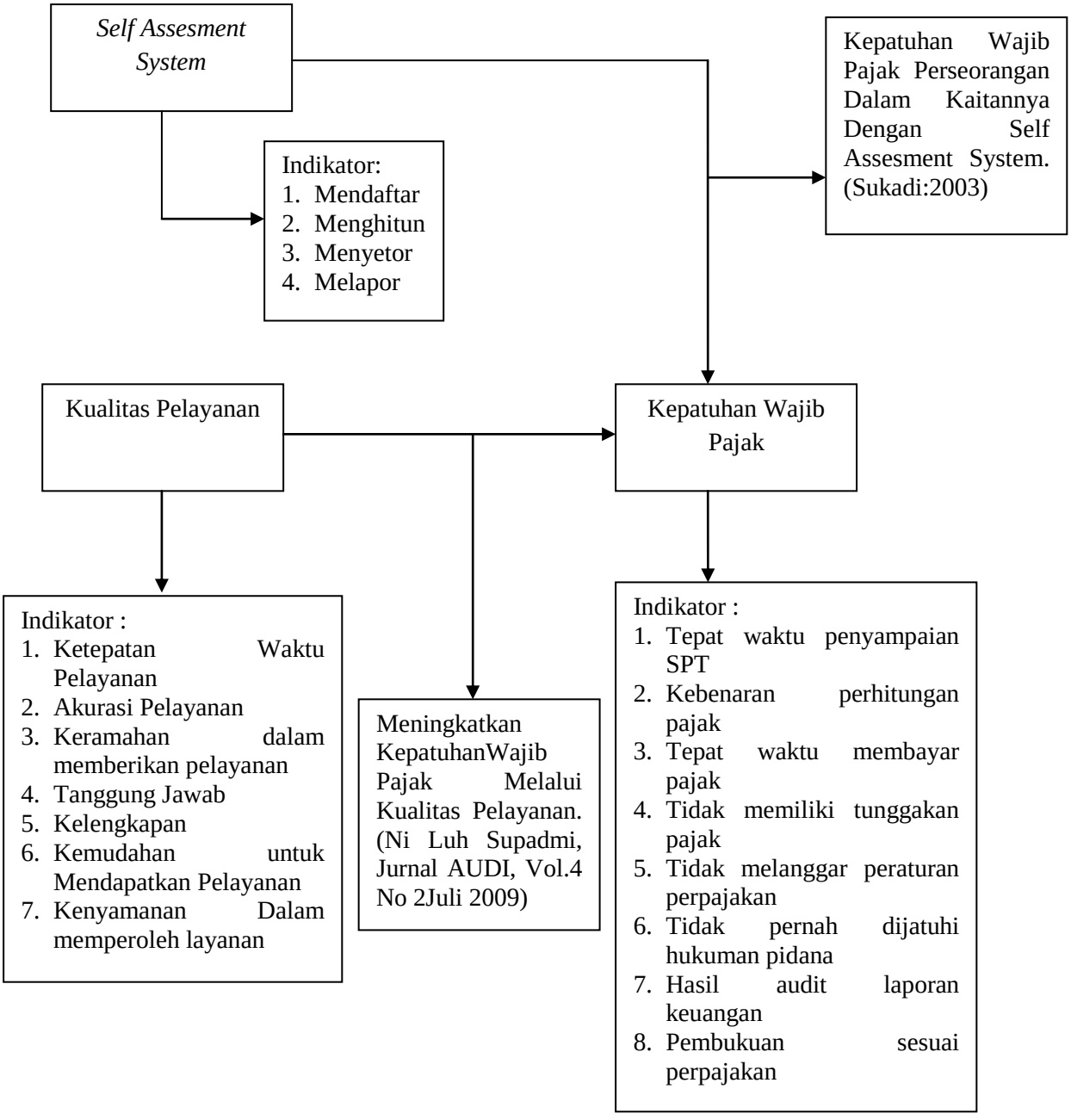
> “Mengatakan banyak cara yang bisa dilakukan Ditjen Pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak”.
>
> (Gunadi : 2011)

Pelayanan informasi perpajakan diselenggarakan dengan tujuan sebagai sarana untuk lebih mempermudah wajib pajak untuk memperoleh kejelasan informasi perpajakan. Menurut Okziarti (2006) dalam Hesti Marlina kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Terbinanya komunikasi yang baik antara aparat pajak dengan wajib pajak akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Pada satu sisi memberikan keuntungan dana segar untuk pembangunan dapat dipenuhi, di sisi lain berbagai fasilitas yang diperlukan masyarakat dapat dinikmati.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ni Luh Supadmi (2009) tentang peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efektifitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak.

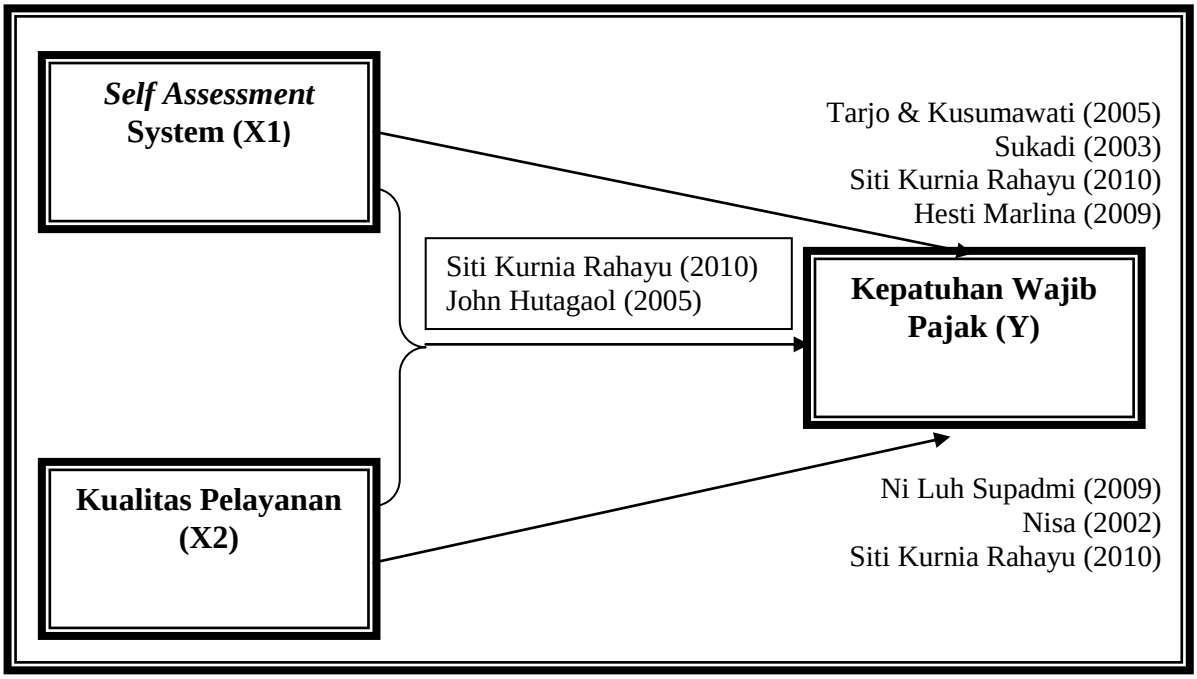
Pelayanan yang baik kepada wajib pajak juga dapat membangun *image* positif dalam diri wajib pajak sehingga mereka tidak lagi jera berhubungan dengan aparatur pajak. Sebaliknya pada penelitian yang dilakukan oleh Hesti Marlina (2009) tentang *Tax Payer* dan Pelayanan Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bengkulu menemukan bukti bahwa tidak ada keterkaitan antara pelayanan informasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

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



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Berikut ini gambaran sederhana dari bagan di atas yaitu tentang *self assessment system* dan kualitas pelayanan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara yang akan diuji kebenarannya, melalui analisa data yang relevan dan kebenarannya akan diketahui setelah dilakukan penelitian. Dengan membuat hipotesis akan dapat menjelaskan hubungan diantara variable-variabel yang ada sehingga penelitian diharapkan dapat menentukan sumber terjadinya masalah atau

memberikan gambaran tentang berbagai variabel yang mempengaruhi permasalahan yang ada.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. ***Self Assessment System*** **di KPP Pratama Bandung Karees sudah memiliki kesadaran perpajakan yang kuat, Kualitas Pelayanan yang diberikan di KPP Pratama Bandung Karees sudah baik dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees Wajib Pajaknya cenderung taat pada peraturan dan memiliki kepatuhan yang tinggi.**
2. ***Self Assessment System*** **dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees baik secara simultan maupun parsial.**