BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada bab ini penulis memaparkan beberapa teori dan konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian, yang di fokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep penelitian dari para ahli dan dari peneliti sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini.

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Dalam pembahasan Kualitas Pelayanan Pajak akan diawali dengan konsep-konsep yang digunakan seperti definisi Kualitas Pelayanan, definisi Pajak, indikator Kualitas Pelayanan Pajak serta indikator yang peneliti ambil untuk penelitian ini.

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162) menyatakan bahwa:

> "Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerahdan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

Menurut Tjiptono (2012:157) menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang

> sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:163) menyatakan bahwa Pelayanan Pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.1.2 Pengertian Pajak

Pajak menurut P. J. A Ardiani yang dikutip oleh Waluyo (2013:2) adalah sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah".

Menurut Sommerfeld, dkk. Yang dikutip oleh Diana Sari (2013:35) adalah sebagai berikut:

> "Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proposional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan".

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) denggan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rachmat Soemitro, 2016:5).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak merupakan segala bentuk penyelenggaraan secara maksimal yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan dengan segala keunggulan dalam

rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggandan merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualiatas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut parasuraman dalam Tjiptono (2012:174):

1. Bentuk Fisik (*tangible*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*retiability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empaty*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.(Parasuraman dkk dalam Tjiptono (201:174)).

2.1.2 Persepsi Wajib Pajak

Dalam pembahasan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi akan diawali dengan konsep-konsep yang digunakan seperti definisi Persepsi, definisi Wajib Pajak, indikator Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi serta indikator yang peneliti ambil untuk penelitian ini.

2.1.2.1 Pengertian Persepsi

Menurut Robbin (2012:180) mengungkapkan bahwa:

> “Persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterprestasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Dari pengertian tersebut dapat dikemukakan bahwa persepsi adalah proses dimana individu menseleksi, mengorganisir dan menginterprestasikan rangsangan kesan sensosrik dan pengalaman masa lampau untuk memberikan gambaran terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu”.

Menurut Wicaksono (2014:120) mengungkapkan bahwa:

> "Persepsi adalah suatu asumsi atau suatu informasi dari seseorang yang di dapat dari pengalaman masa lalu yang dirasakan sendiri oleh indera oang tersebut, keinginan seseorang dalam membuat keputusan dan dari informasi yang diberikan orang lain. Dalam hal ini bisa dikatakan bahwa persepsi penggelapan pajak timbul akibat pengalaman Wajib Pajak itu sendiri, dari keinginan Wajib Pajak untuk melakukan penggelapan pajak terhadap perpajakan Indonesia yang membuat persepsi tentang penggelapan pajak dianggap sebagai hal yang wajar".

Menurut Abizar dalam Prasetyo (2012:80) mengungkapkan bahwa:

> "Persepsi adalah suatu proses dengan mana seorang individu memilih mengevaluasi dan mengorganisasi stimulus dari lingkungannya. Persepsi juga menentukan cara kita berperilaku atas suatu objek atau permasalahan, bagaimana segala sesuatu itu mempengaruhi persepsi seseorang nantinya akan mempengaruhi perilaku yang dipilihnya".

2.1.2.2 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:20) mengungkapkan bahwa:

> "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut".

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 mengungkapkan bahwa:

> "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:179) menungkapkan bahwa:

> "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang sekaligus memenuhi syarat-syarat objektif, yaitu kalau Wajib Pajak Dalam Negeri memperoleh atau menerima penghasilan yang melebihi batas minimum kena pajak atau yang disebut PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), dan jika ia merupakan Wajib Pajak Luar Negeri

menerima atau memperoleh penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya".

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Persepsi wajib pajak adalah proses untuk memahami dan kemudian menafsirkan suatu obyek tertentu, dimana penafsiran itu dipengaruhi oleh nilai-nilai yang ada dalam individu tersebut dan wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut.

2.1.2.3 Indikator Persepsi Wajib Pajak

Persepsi manusia dalam menilai suatu objek akan berbeda-beda, dengan demikian harus menggunakan beberapa ruang lingkup yang dapat menarik pikiran manusia agar tertarik membayar pajak. Menurut Rahmat (2012:150) ditentukan indikator persepsi wajib paak yang berkaitan dengan perpajakan yaitu:

a. *Behavioral Beliefs* (Keyakinan Perilaku)

   Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. *Normative Beliefs* (Keyakinan Ketentuan)

   Normative Beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. *Control Beliefs* (Keyakinan Mengendalikan)

   Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku tersebut (*perceived power*).

2.1.3 *Self Assessment System*

Dalam pembahasan *Self Assessment System*akan diawali dengan konsep-konsep yang digunakan seperti definisi *Self Assessment System*, indikator *Self Assessment System*serta indikator yang peneliti ambil untuk penelitian ini.

2.1.3.1 Pengertian *Self Assessment System*

Menurut Neneng Hartati (2015:391) menungkapkan bahwa:

> "*Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang segala sesuatunya dilakukan sendiri oleh wajib pajak mulai dari pelaporan, perhitungan sampai dengan pembayaran.".

Menurut Diaz Priantara (2013:7) mengungkapkan bahwa:

> "Sistem pemungutan pajak melalui *Self Assessment system* dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terhutang berada pada WP dalam sistem ini WP harus aktif menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:111) mengungkapkan bahwa:

> "*Self Assessment System* adalah suatu system perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya".

2.1.3.2 Indikator *Self Assesment System*

Indikator menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:113) adalah sebagai berikut:

1. Menghitung Pajak Oleh Wajib Pajak, Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak.
2. Membayar Pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak, membayar sendiri pajak yang terutang, pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank

pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan surat setoran pajak yang dapat diambil di KPP terdekat.

3. Pelaporan dilakukan oleh Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dna mempertanggung jawabkan perhitungan pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu SPT berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak banyak langkah yang dilakukan DJP yaitu salah satunya melakukan sistem modernisasi perpajakan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap tingkah laku wajib pajak dengan cara membentuk *account representative*.

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pelaksanaan*Self Assessment System*

Untuk tercapainya tingkat kepatuhan perpajakan juga didasari dari kualitas pelayanan pajak. Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan datri instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jendral Pajak (DJP). Kinerja pelayanan yang baik harus diperhatikan DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan oleh *self*

assessment system untuk meningkatkan keptuhan perpajakannya. (Siti Kurnia Rahayu, 2017:163).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak. Penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Untuk mewujudkan *self assessment system* dituntut kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Namun, dalam kenyataannya belum semua potensi pajak yang ada dapat digali. Sebab masih banyak wajib pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi Negara maupun bagi mereka sendiri sebagai warga Negara yang baik. Dalam kondisi tersebut keberadaan *self assessment system* memungkinkan wajib pajak untuk melakukan kecurangan (Waluyo, 2013:17).

Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak akan terpenuhi bilamana Sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28).

Berdasarkan analisis data dan hasil pengujian hipotesis pada penelitian kualitas pelayanan pajak dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *Self Assessment System* (Uum Helmina: 2014).

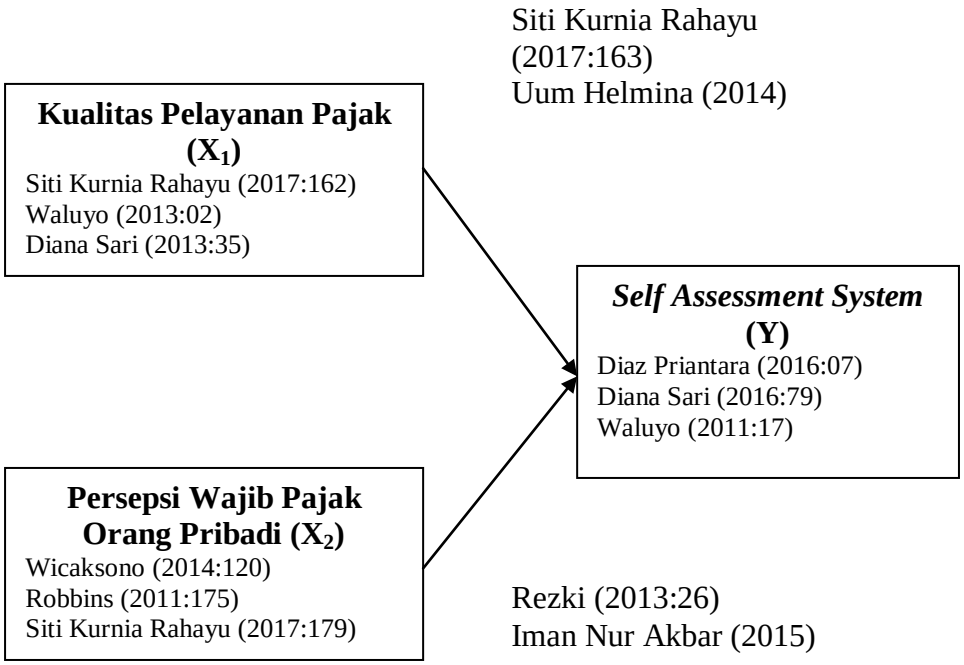
2.2.2 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Supaya pelaksanaan *self assessment system* berjalan dengan baik maka diperlukan persepsi yang baik atau positif dari para wajib pajak khususnya masyarakat pada umumnya. Terciptanya persepsi yang baik oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan harapan dianggap sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan. (Bayu Priyohadi, 2012:50).

Persepsi wajib pajak orang pribadi dalam pelaksaan *Self Assessment Sytem* dalam system pemungutan pajak di Indonesia memberi kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya. Sistem ini menyebabkan kebenaran pembayaran pajak itu sendiri dalam pelaporan, pelaksanaan *Self Assessment System* dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki pengaruh positif yang signifikan tehadap pelaksanaan *self assessment system* (Indah Puspitasari, 2013).

Wajib pajak datang ke kantor pajak maupun pelayanan diluar kantor seperti dilakukannya sosialiasi secara berkala mengenai peraturan perpajakan dan pelaksanaan *Self Assessment System* yang baik, sehingga Persepsi wajib pajak menjadi lebih baik lagi. Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*,sehingga Pelaksanaan *Self Assessment System* akan meningkat (Imam Nur Akbar:2015).

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulis sajikan paradigma penelitian dalam gambar 2.1 :



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka beripikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y, perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir. Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang

> relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Bersadasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H_1 : Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap *Self Assessment System*

H_2 : Terdapat pengaruh antara Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi sterhadap *Self Assessment System*