

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu tinjauan terhadap teori, generalisasi dan konsep yang dapat mengarahkan dalam mengkaji permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Fungsi dari kajian pustaka adalah sebagai landasan teoritis dalam analisis temuan.

2.1.1 *Self Assessment System*

2.1.1.1 Pengertian *Self Assessment System*

Self Assessment System memiliki arti yang luas sehingga sulit untuk menentukan definisi yang pasti. Berikut ini beberapa definisi mengenai *Self Assessment System*:

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:101) pengertian *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

“Suatu system perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya”.

Sedangkan menurut Waluyo (2011:16) *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

“Pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab wajib pajak untuk menghitung, memerhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar”.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2009:7) *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

“Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

2.1.1.2 Indikator *Self Assessment System*

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

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 elektronik 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 1 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 pihak lain (PPH Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26).
 - 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-payment).
 - 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 PPhBM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa 18 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.

2.1.2 E-Filing

2.1.2.1 Pengertian E-Filing

Berikut adalah definisi *E-Filing* antara lain:

Menurut Nufansa Wira Sakti (2015:133) menyatakan bahwa:

“*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara online yang real time guna mempermudah wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya melalui website Direktorat Jendral Pajak”.

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) menyatakan sebagai berikut:

“*E-Filling* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan real time. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara Elektronik”.

Dari pengertian diatas, maka yang dimaksud *E-Filling* dapat diartikan, yaitu *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak.

2.1.2.2 Latar Belakang *E-Filling*

Untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhankomunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi bebanproses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Surat Keputusan No. 88 mengenai pelaporan SPT secara elektronik pada bulan Mei 2004.

Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-filling* ini adalah:

1. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
2. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan

penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

3. Saat ini tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para WP tersebut. Maka dengan *e-filling* dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai.

2.1.2.3 Dasar Hukum *E-Filling*

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filling* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan jaminan kepada Wajib Pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibubuhkan dalam SPT electronic merupakan proses penyisipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *e-filling* ini antara lain:

1. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.
2. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-filling* melalui website direktorat jenderal pajak (www.pajak.go.id).

2.1.2.4 Prosedur Penggunaan *E-Filing*

1. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan eFIN Kantor perwakilan negara asing.
 - a. Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan eFIN (Electronic Filing Identification Number) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan: fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
 - b. Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (masterfile) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak.
 - c. Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh Electronic Filing Identification Number (eFIN) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
 - d. Jika eFIN (*Electronic Filing Identification Number*) hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

2. Pendaftaran

- a. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan eFIN dapat mendaftar melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
- b. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan User ID dan Password, Aplikasi e-SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (digital certificate) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan eFIN yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Digital certificate ini akan berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filling* negara yang bersangkutan memberikan perlakuan timbal balik.

3. Penyampaian *E-SPT* secara *E-Filling*

- a. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara offline oleh Wajib pajak.
- b. Setelah pengisian SPT lengkap maka Wajib Pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.2.5 Hal yang Harus Diperhatikan Setelah Proses *E-Filling*

1. Bukti Transaksi *e-filling*

- a. Wajib Pajak akan menerima bukti penerimaan secara elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak yang dibubuhkan di bagian bawah induk SPT.

- b. Bukti penerimaan secara elektronik ini berisi informasi yang meliputi, NPWP, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), Kode ASP.

2. Masa Pemberlakuan *E-Filling*

- a. Penyampaian SPT secara *E-Filling* dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia Bagian Barat (WIB).
- b. SPT yang disampaikan secara *E-Filling* pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

3. Penyempurnaan *E-Filling*

- a. Sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 47/PJ/2008, Wajib Pajak pengguna *E-Filling* tidak perlu lagi menyampaikan *hardcopy* SPT dan SSP lembar ke 3 bila telah memenuhi ketentuan.
- b. Wajib Pajak wajib menyampaikan lampiran dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat 30 Wajib Pajak terdaftar, secara langsung atau melalui pos secara tercatat dengan pengantar lampiran dari PER 47/PJ/2008, paling lama: 14 hari sejak batas terakhir pelaporan SPT jika SPT disampaikan sebelum batas akhir penyampaian; dan 14 hari sejak tanggal penyampaian SPT secara *E-Filling* jika SPT disampaikan setelah batas akhir penyampaian.

- c. SPT dianggap telah diterima dan tanggal penerimaan SPT sesuai dengan tanggal yang tercantum pada Bukti Penerimaan secara elektronik, sepanjang Wajib Pajak telah memenuhi kewajibannya.
- d. Bila kewajiban menyampaikan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan dikirimkan melalui pos tercatat, maka tanggal penerimaan induk SPT beserta lampirannya adalah tanggal yang tercantum pada bukti pengiriman surat.
- e. Jika Wajib Pajak tidak menyampaikan induk SPT beserta lampirannya dalam jangka waktu yang ditentukan, maka Wajib Pajak dianggap tidak menyampaikan SPT.

2.1.2.6 Indikator *E-Filling*

Menurut Lai et al. (2005:93) menyatakan bahwa *E-Filling* dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Usage intention (minat penggunaan),
2. Attitude (sikap),
3. Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan persepsi),
4. Perceived Usefulness (kegunaan persepsi), dan
5. Compliance (kepatuhan).

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Kualitas

Pengertian kualitas menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:44) menyatakan bahwa:

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

2.1.3.2 Pelayanan

Ratminto dan Atik Winarsih (2005:2) menyatakan bahwa:

“Definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 menyatakan bahwa:

“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”.

2.1.3.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) menyatakan bahwa:

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

Sedangkan menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:28) menyatakan bahwa:

“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”.

2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Doll and Torkzadeh (1988) dalam Noershidah Mohamed et al., (2009) ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan, yaitu:

1. Content (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh system.
2. Accuracy (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Format dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Karante seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2013:29) menjelaskan bahwa:

“Penerapan *Self Assessment System* yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan pajak”.

Sedangkan menurut Setiyaji dan Hidayat Amir (2005:9) menyatakan bahwa:

“*Self Assessment System* disediakan untuk wajib pajak guna meningkatkan kualitas pelayanan”.

2.2.2 Pengaruh Penerapan *E-Filling* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

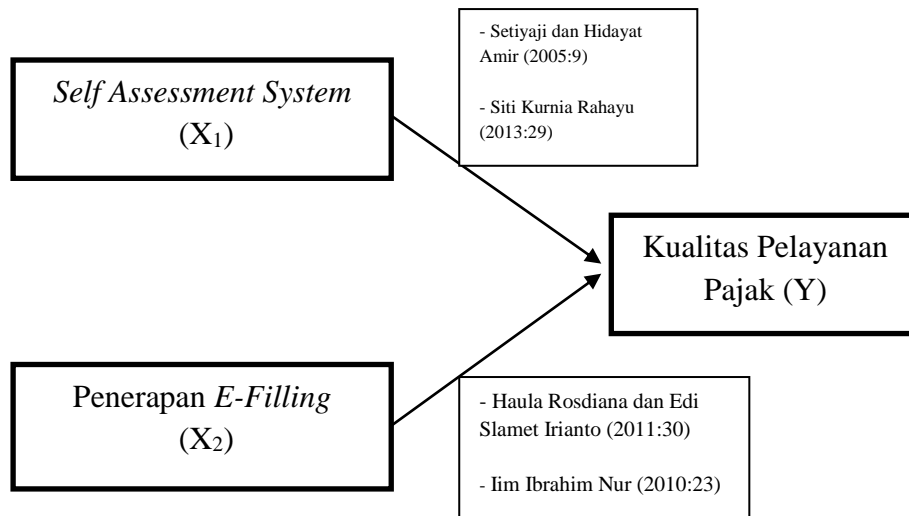
Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) menyatakan bahwa:

“Keberadaan *e-filling* yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak”.

Menurut Iim Ibrahim Nur (2010:23) menyatakan bahwa:

“Berbagai terobosan terkait dengan aplikasi *e-filling* dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan”.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikiran dari penelitian ini dalam bentuk paradigma sebagai berikut:



2.3 Hipotesis

Setelah adanya kerangka pemikiran, maka diperlukannya suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2013:64) memberikan pengertian hipotesis sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

H1: *Self Assessment System* berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Pajak.

H2: Penerapan *E-Filing* berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Pajak.