

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada Bab ini Penulis memaparkan beberapa teori dan konsep dari para ahli dan dari para peneliti sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini.

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut Pasal 1 angka 2 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Definisi Pajak menurut P.J.A. Adriani yang dikutip oleh Diana Sari (2013:34):

“Pajak adalah iuran kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Definisi Pajak menurut Djajadiningrat yang dikutip oleh Diana Sari (2013:34)

“Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi

menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Untuk itu, tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung, misalnya untuk memelihara kesejahteraan umum”.

Definisi Pajak menurut Waluyo (2011:3) adalah Penerimaan Negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah penerimaan negara yang di peroleh dari iuran wajib yang bersifat memaksa terhadap orang pribadi dan badan kepada negara yang diatur dalam Undang-Undang dan digunakan untuk pembiayaan pemerintah bagi kesejahteraan masyarakat.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Diana Sari (2013:37) ada dua fungsi pajak yaitu :

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Pajak sebagai alat (sumber) untuk memasukan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan.
- 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Pajak sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan umpamanya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan.

Fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6):

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social an ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Berdasarkan pemaparan mengenai fungsi pajak tersebut, dapat dikatakan bahwa pajak dapat dijadikan sebagai sarana atau akses bagi pemerintah untuk mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang baik dan berkesinambungan. Oleh karena itu pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan dari sektor pajak agar perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

2.1.1.3 Jenis Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan sifat, pembebanan dan kewenangannya menurut Diana Sari (2013:43-44), yaitu :

1. Menurut sifatnya
 - a. **Pajak subyektif**, yaitu Pajak yang erat kaitannya atau hubungannya dengan subyek pajak atau yang dikenakan pajak dan besarnya dipengaruhi oleh keadaan wajib pajak. Contohnya : Pajak Penghasilan.
 - b. **Pajak Objektif**, yaitu pajak yang erat dengan hubungannya dengan obyek pajak yang selain dari pada benda dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai.
2. Menurut Pembebanannya
 - a. **Pajak langsung**, yaitu pajak yang langsung dibayar atau dipikul oleh wajib pajak yang bersangkutan dan pajak ini langsung dipungut pemerintah dan wajib pajak, tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain serta dipungut secara berkala (periodik). Contoh : PPh, PBB.
 - b. **Pajak tidak langsung**, yaitu pajak yang dipungut kalau ada suatu peristiwa atau perbuatan tertentu, seperti pergerakan barang tidak bergerak, pembuatan akte, dan lain lain. Pembayar pajak dapat melimpahkan beban pajaknya kepada pihak lain serta pajak ini tidak mepergunakan surat ketetapan pajak. Contoh : PPN dan PPnBM, Bea Materai.
3. Menurut Kewenangannya
 - a. **Pajak pusat**, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh pemerintah pusat dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Contoh : PPh, PPN dan PPn BM, PBB, Bea Materai.
 - b. **Pajak daerah**, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola pemerintah daerah (baik pemerintah provinsi maupun

pemerintah kabupaten/kota) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD). Contoh : Pajak Hotel, Pajak Reklame, Pajak Kendaraan Bermotor.

Jenis pajak menurut Siti Resmi (2011:7-8):

- 1) Menurut golongannya
 - a. **Pajak langsung**, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan.
 - b. **Pajak tidak langsung**, adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
- 2) Menurut sifatnya:
 - a. **Pajak subjektif**, adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.”
 - b. **Pajak objektif**, adalah Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

Berdasarkan penjelasan jenis-jenis pajak di atas, dapat diketahui bahwa pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu pengelompokkan menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutannya.

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Diana Sari (2013:78), yaitu:

- a) *Official-Assessment System*
sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak.
- b) *Self-Assessment*
Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.
Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang

terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

c) *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Pihak ketiga disini yaitu pihak lain selain pemerintah dan Wajib Pajak.

Sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas negara.

2.1.1.5 Wajib Pajak

Menurut Pasal 1 Ayat 2 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan:

“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. Jadi dapat disimpulkan bahwa wajib pajak dapat di bagi menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.”

Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri. Wajib Pajak orang pribadi

Menurut Pasal 2 ayat 1 UU No.28 Tahun 2007, adalah:

“Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.”.

Wajib Pajak menurut Diana Sari (2013:178) adalah pihak yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang ditunjuk untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Sedangkan wajib pajak menurut Mardiasmo (2011:23) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan.

Berdasarkan definisi wajib pajak diatas maka wajib pajak merupakan Orang pribadi, atau Badan yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang mendaftarkan diri yang melakukan penghitungan, pembayaran dan pelaporan sesuai ketentuan perpajakan.

2.1.1.6 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Pada hakikatnya semua manusia mempunyai hak dan kewajibannya masing-masing, begitu juga wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi seperti yang dijelaskan oleh Tim Penyusun Direktorat Peraturan Perpajakan II Direktorat Jenderal Pajak(2015:15) dalam bukunya BIJAK - Orang Pribadi Pintar Pajak, sebagai berikut :

A. Hak Wajib Pajak

1. Hak atas kelebihan pembayaran pajak.
2. Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan.
3. Hak untuk mengajukan keberatan, banding & peninjauan kembali.
4. Hak-hak wajib pajak lainnya.
 - a. Hak kerahasiaan bagi wajib pajak.
 - b. Hak untuk pengangsuran atau penundaan pembayaran.
 - c. Hak untuk penundaan pelaporan spt tahunan.
 - d. Hak untuk pengurangan pph pasal 25.
 - e. Hak untuk pengurangan pbb (pajak bumi dan bangunan).
 - f. Hak untuk pembebasan pajak.
 - g. Pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.
 - h. Hak untuk mendapatkan pajak ditanggung pemerintah.
 - i. Hak Untuk Mendapatkan Insentif Perpajakan.

B. Kewajiban Wajib Pajak

1. Kewajiban mendaftarkan diri.
2. Kewajiban pembayaran, pemotongan/ pemungutan, dan pelaporan pajak.
3. Kewajiban dalam hal diperiksa.
4. Kewajiban memberi data.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa wajib pajak yang mempunyai penghasilan diatas (PTKP) Penghasilan Tidak Kena Pajak, maka wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), menghitung dan membayar sendiri besarnya pajak yang terutang dan kewajiban yang lainnya yang harus dipenuhi oleh wajib pajak.

2.1.1.7 Asas – Asas Pemungutan Pajak

Menurut Adam Smith (172-1790) yang dikutip oleh Diana Sari (2013:59), dalam bukunya *An Inquiry into the Nature and Causes of The Wealth of Nations* mengemukakan ajarannya sebagai sendi dasar pemungutan pajak dalam *The Four Maxims* dengan urutannya sebagai berikut:

- a) **Equality**, yaitu pemungutan pajak hendaknya dilakukan seimbang dengan kemampuan subyek pajak yaitu seimbang dengan penghasilan yang dinikmatinya, artinya dalam keadaan yang sama para wajib pajak harus dikenakan pajak yang sama pula.
- b) **Certainly**, yaitu pajak yang dibayar oleh seseorang harus terang dan tidak mengenal kompromi artinya adanya kepastian hukum dalam pemungutan pajak, baik mengenai subyek, obyek, besar pajak dan juga ketentuan mengenai waktu pembayarannya.
- c) **Convenience of Payment**, yaitu pajak hendaknya dipungut pada saat yang paling baik bagi para wajib pajak, yaitu saat sedekat-dekatnya dengan detik diterimanya penghasilan yang bersangkutan.
- d) **Efficiency**, yaitu pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat-hematnya, jangan sekali-sekali biaya pemungutan melebihi pemasukan pajaknya.

Menurut W.J. Langen dalam Diana Sari (2013:62), asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

- a) **Asas daya pikul**: besar kecilnya pajak yang dipungut harus berdasarkan besar kecilnya penghasilan wajib pajak. Semakin tinggi penghasilan maka semakin tinggi pajak yang dibebankan.
- b) **Asas manfaat**: pajak yang dipungut oleh negara harus digunakan untuk kegiatan-kegiatan yang bermanfaat untuk kepentingan umum.
- c) **Asas kesejahteraan**: pajak yang dipungut oleh negara digunakan

untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

- d) **Asas kesamaan:** dalam kondisi yang sama antara wajib pajak yang satu dengan yang lain harus dikenakan pajak dalam jumlah yang sama (diperlakukan sama).
- e) **Asas beban yang sekecil-kecilnya:** pemungutan pajak diusahakan sekecil-kecilnya (serendah-rendahnya) jika dibandingkan dengan nilai obyek pajak. Sehingga tidak memberatkan para wajib pajak..

Menurut Adolf Wagner dalam Diana Sari (2013:62), asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut.

- a) **Asas politik finansial :** pajak yang dipungut negara jumlahnya memadai sehingga dapat membiayai atau mendorong semua kegiatan negara
- b) **Asas ekonomi:** penentuan obyek pajak harus tepat Misalnya: pajak pendapatan, pajak untuk barang-barang mewah
- c) **Asas keadilan** yaitu pungutan pajak berlaku secara umum tanpa diskriminasi, untuk kondisi yang sama diperlakukan sama pula.
- d) **Asas administrasi:** menyangkut masalah kepastian perpajakan (kapan, dimana harus membayar pajak), keluwesan penagihan (bagaimana cara membayarnya) dan besarnya biaya pajak.
- e) **Asas yuridis** segala pungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang.

Agar negara dapat mengenakan pajak kepada warganya atau kepada orang pribadi atau badan lain yang bukan warganya, tetapi mempunyai keterkaitan dengan negara tersebut, tentu saja harus ada ketentuan-ketentuan yang mengaturnya. Sebagai contoh di Indonesia, secara tegas dinyatakan dalam Pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 bahwa segala pajak untuk keuangan negara ditetapkan berdasarkan undang-undang. Untuk dapat menyusun suatu undang-undang perpajakan, diperlukan asas-asas atau dasar-dasar yang akan dijadikan landasan oleh negara untuk mengenakan pajak. Terdapat beberapa asas yang dapat dipakai oleh negara sebagai asas dalam menentukan wewenangnya untuk mengenakan pajak, khususnya untuk pengenaan pajak penghasilan. Asas utama yang paling sering digunakan oleh negara sebagai landasan untuk

mengenakan pajak adalah:

1. Asas domisili (*domicile/residence principle*)

Berdasarkan asas ini negara akan mengenakan pajak atas suatu penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan, apabila untuk kepentingan perpajakan, orang pribadi tersebut merupakan penduduk (resident) atau berdomisili di negara itu atau apabila badan yang bersangkutan berkedudukan di negara itu, dalam kaitan ini tidak dipersoalkan dari mana penghasilan yang akan dikenakan pajak itu berasal. Itulah sebabnya bagi negara yang menganut asas ini, dalam sistem pengenaan pajak terhadap penduduk-nya akan menggabungkan asas domisili (kependudukan) dengan konsep pengenaan pajak atas penghasilan baik yang diperoleh di negara itu maupun penghasilan yang diperoleh di luar negeri (*world-wide income concept*).

2. Asas sumber

Negara yang menganut asas sumber akan mengenakan pajak atas suatu penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan hanya apabila penghasilan yang akan dikenakan pajak itu diperoleh atau diterima oleh orang pribadi atau badan yang bersangkutan dari sumber-sumber yang berada di negara itu. Dalam asas ini, tidak menjadi persoalan mengenai siapa dan apa status dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan tersebut sebab yang menjadi landasan pengenaan pajak adalah objek pajak yang timbul atau berasal dari negara itu. Contoh: Tenaga kerja asing bekerja di Indonesia maka dari penghasilan yang didapat di Indonesia akan dikenakan

pajak oleh pemerintah Indonesia.

3. Asas kebangsaan (*nationality/citizenship principle*)

Dalam asas ini, yang menjadi landasan pengenaan pajak adalah status kewarganegaraan dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan. Berdasarkan asas ini, tidaklah menjadi persoalan dari mana penghasilan yang akan dikenakan pajak berasal. Seperti halnya dalam asas domisili, sistem pengenaan pajak berdasarkan asas nasionalitas ini dilakukan dengan cara menggabungkan asas nasionalitas dengan konsep pengenaan pajak atas world wide income.

Terdapat beberapa perbedaan prinsipil antara asas domisili atau kependudukan dan asas nasionalitas atau kewarganegaraan di satu pihak, dengan asas sumber di pihak lainnya. *Pertama*, pada kedua asas yang disebut pertama, kriteria yang dijadikan landasan kewenangan negara untuk mengenakan pajak adalah status subjek yang akan dikenakan pajak, yaitu apakah yang bersangkutan berstatus sebagai penduduk atau berdomisili (dalam asas domisili) atau berstatus sebagai warga negara (dalam asas nasionalitas). Awal mulanya penghasilan yang menjadi objek pajak tidaklah begitu penting, sementara itu pada asas sumber, yang menjadi landasannya adalah status objeknya, yaitu apakah objek yang akan dikenakan pajak bersumber dari negara itu atau tidak. Status dari orang atau badan yang memperoleh atau menerima penghasilan tidak begitu penting. Kedua, pada kedua asas yang disebut pertama, pajak akan dikenakan terhadap penghasilan yang diperoleh di mana saja (world-wide income), sedangkan pada asas sumber, penghasilan yang dapat dikenakan pajak hanya terbatas pada penghasilan-

penghasilan yang diperoleh dari sumber-sumber yang ada di negara yang bersangkutan.

2.1.2 *Self Assessment System*

2.1.2.1 *Pengertian Self Assessment System*

Self Assessment System menurut Siti Kurnia (2010:101) adalah suatu sistem perpajakan yang memberikepercayaan kepada wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.

Dalam hal ini dikenakan dengan:

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

Menurut B Ilyas (2003:18) mendefinisikan *Self Assessment System* sebagai berikut :

“Self Assessment System adalah pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar”.

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada

Wajib Pajak sendiri, Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, fiskus hanya berfungsi untuk mengawasi.

2.1.2.2 Ciri-ciri *Self Assessment System*

Ciri-ciri *Self Assessment System* menurut Siti Kurnia (2010:102) adalah:

1. Wajib Pajak (dapat dibantu oleh konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. 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 perpajakan sesuai peraturan yang berlaku.

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

2.1.2.3 Syarat Dalam Pelaksanaan *Self Assessment System*

Dalam rangka melaksanakan *Self Assessment System* ini diperlukan prasyarat yang harus dipenuhi untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaansistem pemungutan ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Early Suandy (2005:136), yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*)
Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

2. Kejujuran Wajib Pajak
Kejujuran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak melakukan kewajibannya dengan sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi, hal ini dibutuhkan didalam sistem ini karena fiskus memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutangnya.
3. Kemauan Membayar Pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)
Tax Mindedness artinya Wajib Pajak selain memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, namun juga dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.
4. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*)
Kedisiplinan Wajib Pajak artinya Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Dalam rangka melaksanakan *Self Assessment System* ini diperlukan prasyarat yang harus dipenuhi untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan sistem pemungutan.

2.1.2.4 Dimensi dan Indikator *Self Assessment System*

Self Assessment System menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri. Kewajiban wajib pajak dalam *Self Assessment System* menurut Siti Kurnia (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 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 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
 - 1) Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiapbulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
 - 2) Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26). Pihak lain disini berupa pemberi penghasilan, pemberi kerja, dan pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah.
 - 3) Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.
 - 4) 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-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 PPh BM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.
- d. Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak
Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak didalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilaksanakan 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.

Berdasarkan indikator tersebut, *self assessment system* menjadi sebuah sistem yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.

2.1.2.5 Hambatan Pelaksanaan *Self Assessment System*

Hambatan terhadap pemungutan pajak yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2011:8) dapat dikelompokkan menjadi:

- a. Perlawanan pasif
Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:
 - 1) Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
 - 2) Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
 - 3) Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.
- b. Perlawanan aktif Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:
 - 1) Tax avoidance, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
 - 2) Tax evasion, usaha meringankan beban pajak, dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

Menurut Nin Yasmine Lisasih (2011) dalam artikel *all about law* mengemukakan kendala dalam pemungutan pajak secara umum baik pajak pusat maupun pajak daerah, seringkali terdapat kendala yang melemahkan dalam pemungutan pajak. Kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Berbagai peraturan pelaksanaan undang-undang yang sering kali tidak konsisten dengan undang-undangnya. Apabila peraturan pelaksanaan yang dijadikan dasar dalam melaksanakan aturan hukum pajak tidak konsisten dengan undang-undang tentu akan mengakibatkan kendala yang fatal dalam pemungutan pajak.
2. Kurangnya pembinaan antara pajak daerah dengan pajak nasional. Pajak daerah dan pajak nasional merupakan sistem perpajakan Indonesia yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga agar kebijaksanaan perpajakan tersebut dapat memberikan beban yang adil. Sejalan dengan perpajakan nasional, maka pembinaan pajak daerah harus dilakukan secara terpadu dengan pajak nasional. Pembinaan harus dilakukan secara terus menerus terutama mengenai objek dan tarif pajaknya supaya antara pajak pusat dan pajak daerah saling melengkapi.
3. Database yang masih jauh dari standar Internasional. Kendala lain yang dihadapi aparat pajak adalah database yang masih jauh dari standar Internasional. Padahal database sangat menentukan untuk menguji kebenaran pembayaran pajak dengan sistem *self-assessment*. Persepsi masyarakat, bahwa banyak dana yang dikumpulkan oleh pemerintah digunakan secara boros atau korup, juga menimbulkan kendala untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berbagai pungutan resmi dan tidak resmi, baik di pusat maupun di daerah yang membebani masyarakat juga menimbulkan hambatan untuk menaikkan

- penerimaan pajak.
4. Lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap kepatuhan membayar pajak bagi penyelenggara negara. *Law enforcement* merupakan pelaksanaan hukum oleh pejabat yang berwenang dibidang hukum misalnya pelaksanaan hukum oleh polisi, jaksa, hakim dan sebagainya. Tidak kalah penting untuk disoroti pelaksanaan hukum dilingkungan birokrasi khususnya badan pemerintahan di bidang perpajakan dalam melakukan pemeriksaan terhadap penyelenggara negara ternyata belum ada gebrakannya. Seharusnya bila dilakukan tentu membantu dalam mewujudkan good governance dalam bentuk pemerintah yang bersih.
 5. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat Dalam pemungutan pajak dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraan. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak ke negara mengakibatkan timbulnya perlawanan atau terhadap pajak merupakan kendala dalam pemungutan pajak sehingga mengakibatkan berkurangnya penerimaan kas negara.

Setiap hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan *self assessment system* tentu saja berakibat terhambatnya proses pembangunan daerah, karena berkurangnya sumber pendapatan daerah.

2.1.2.6 Prinsip *Self Assessment System*

Prinsip *Self Assessment System* tampak pada Pasal 12 Undang–Undang Nomor 16 Tahun 2000 yaitu pada, sebagai berikut :

- 1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan 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 menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 3) Apabila Direktur Jenderal Pajak mendapatkan bukti bahwa jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak benar, maka Direktur Jenderal Pajak menetapkan jumlah pajak terutang yang semestinya.

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

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas menurut ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia) adalah :

”keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu”.

Menurut Gregoire (2010 : 30), “*Quality is important for the financial success of a business as well as the satisfaction of its customer*”.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain adalah fungsi secara spesifik sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Ada lima perspektif kualitas yang berkembang, kelima macam perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara keanekaragaman oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Menurut Fandy Tjiptono (2000:51) menyatakan bahwa kelima macam perspektif tersebut meliputi:

“Transident-based approach, Product-based approach, User-based approach, Manufacturing-based approach, value-based approach”.

Definisi dari kelima perspektif di atas adalah:

1. *Transidental-based approach*

Dalam pendekatan ini kualitas dapat dirasakan tapi sulit didefinisikan atau dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya ditetapkan dalam dunia seni.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera.

3. *User-based approach*

Pendekatan ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi. Perspektif yang bersifat subjektif ini menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan yang berbeda pula sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dirasakan.

4. *Manufacturing-based approach*

Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal. Yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan bukan konsumen yang menggunakan.

5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan

mempertimbangkan *trade off* (pertukaran) antara kinerja dan harga. Kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas tinggi belum tentu produk paling bernilai, akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan.

2.1.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pengertian pelayanan menurut boediono (2003: 60) 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 menurut Boediono B., (2003 : 3) adalah sebagai berikut:

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

Definisi Kualitas Pelayanan yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip

oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) adalah sebagai berikut:

“Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan 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.”

Karante dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak.

Berdasarkan hal diatas bahwa kualitas jasa adalah nilai atau karakter keseluruhan suatu produk jasa (barang, orang/organisasi) yang disampaikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan, yang sesuai atau bahkan melebihi dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan tersebut.

2.1.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 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”.

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak

mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.

3. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
4. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Definisi kualitas pelayanan pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia

Rahayu (2006:112) adalah:

”kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

“Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik”

karena :

1. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan
3. Tidak berorientasi pada laba”.

Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 Dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:134), mengartikan :

“Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika tidak adanya pelayanan yang baik oleh fiskus maka wajib pajak akan malas dan enggan dalam melaksanakan kewajibannya, serta akan terjadi penyelewengan pajak yang berdampak buruk terhadap penerimaan negara dari sektor pajak.

2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Dalam suatu kualitas jasa terdapat dimensi yang menjadi tolak ukur dari kualitas suatu jasa. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2005:14) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005)
 - a. bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik,
 - b. perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
2. Keandalan (*reliability*) Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005)

- a. kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
 - b. dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005)
- a. daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
 - b. tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.
4. Jaminan (*assurance*) Menurut Boediono (2003:102) jaminan yaitu menyangkut:
- a. Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah
 - b. kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff,
 - c. bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*) Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) empati yaitu meliputi sikap kontrak personil (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan,
- a. komunikasi yang baik
 - b. perhatian pribadi
 - c. kemudahan dalam melakukan komunikasi.

Masyarakat pada umumnya menginginkan kualitas pelayanan yang baik dari petugas perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. 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.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia (2010:138) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Devano dan Rahayu (2006:110) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.

Terdapat 2 macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

- 1) **Kepatuhan formal** adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.
- 2) **Kepatuhan material** adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantif* atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak paham dan berusaha taat, tunduk, dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepatuhan

Menurut Safri Nurmantu (2009:42) faktor-faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepatuhan, adalah:

1. Kejelasan. Makin jelas undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan, makin mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Makin berbelit aturan pelaksanaan perpajakan, apalagi jika terdapat ketidakpastian, dan tidak adanya kesinambungan peraturan, maka makin sulit bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya;

2. Biaya kepatuhan terdiri dari antara lain *fee* untuk konsultan/akuntan, biaya pegawai, biaya transport ke kantor pajak/bank/kas negara, dan biaya foto *copy* sebagai biaya fisik, dan biaya psikis berupa stres, keingintahuan, dan kekhawatiran. Makin rendah biaya kepatuhan, makin mudah bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Permintaan lembar foto *copy* lebih dari satu kali oleh seksi/petugas kantor pajak di bawah satu atap merupakan contoh dari biaya kepatuhan yang tidak perlu;
3. Sistem panutan di kalangan masyarakat wajib pajak di Indonesia untuk menjadi wajib pajak "terbesar" dapat merupakan faktor yang meningkatkan rasa kepatuhan perpajakan, menjadi salah satu dari 100 pembayar pajak terbesar mendorong konglomerat, baik pada tingkat pusat maupun pada tingkat daerah untuk meningkatkan pembayaran pajaknya yang sekaligus mendekatkan dirinya pada tingkat kepatuhan.

Selain itu, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

2.1.4.3 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
4. tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
 - a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - b. tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
5. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
6. dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus:
 - a. disusun dalam bentuk panjang (*long form report*);
 - b. menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

Sedangkan menurut Ismawan (2000:3), kriteria wajib pajak Agar tercapainya kepatuhan yang sukarela terdapat beberapa faktor yaitu: pelayanan yang baik, prosedur yang sederhana dan mudah, serta pemantauan kepatuhan dan

verifikasi yang efektif.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:52) menyatakan bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari:

“Surat Ketetapan Pajak: Penerbitan surat ketetapan pajak hanya terbatas pada wajib pajak tertentu yang disebabkan ketidakbenaran pengisian SPT. Dapat juga karena ditemukan data fiskal yang tidak dilaporkan dengan kata lain wajib pajak tidak patuh memenuhi kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan wajib pajak yang berlaku.”

Menurut Wirawan B. Ilyas dan Rudy Suhartono (2012:45) menyatakan bahwa:

“Surat ketetapan pajak merupakan produk hukum yang diterbitkan oleh direktur Jendral Pajak. Wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan permohonan dan pembetulan, keberatan dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak tersebut apabila ketetapan pajak tidak sesuai dengan perhitungan wajib pajak.”

Jenis-jenis surat ketetapan pajak menurut Diaz priantara (2012:84) menyatakan bahwa :

- 1) Surat ketetapan pajak kurang bayar (SKPKB) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.
- 2) Surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan (SKPKBT) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.
- 3) Surat ketetapan pajak nihil (SKPN) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
- 4) Surat ketetapan pajak lebih bayar (SKPLB) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar dari pada pajak yang terutang atau tidak terutang.”

Fungsi surat ketetapan pajak menurut Thomas Sumarsan (2012:55) menyatakan bahwa :

- 1) Sarana untuk melakukan koreksi jumlah pajak yang terhutang menurut

SPT wajib pajak yang nyata-nyata atau berdasarkan hasil pemeriksaan tidak memenuhi kewajiban formal dan kewajiban materiil dalam memenuhi ketentuan perpajakan.

- 2) Sarana untuk mengenakan sanksi administrasi perpajakan.
- 3) Sarana administrasi untuk melakukan penagihan pajak.
- 4) Sarana untuk mengembalikan kelebihan pajak dalam hal lebih bayar.
- 5) Sarana untuk memberitahukan jumlah pajak yang terhutang.

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:111) mendefinisikan kriteria

kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu
Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
- 2) Tidak punya tunggakan
Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman
Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir”.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*Volume of Compliance*) merupakan tulang punggung *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.

2.1.4.4 Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:142) Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.

Sebenarnya pemberian predikat wajib pajak patuh, yang sekaligus sebagai suatu pemberian penghargaan bagi wajib pajak, sudah pasti akan memberi motivasi dan *deterrent effect* yang positif bagi wajib pajak yang lain untuk menjadi wajib pajak tidak patuh. Wajib pajak yang berpredikat patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya tentunya akan mendapat kemudahan dan fasilitas yang lebih dibandingkan dengan pemberian pelayanan pada wajib pajak yang belum atau tidak patuh.

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian yang optimal.

Sedangkan bagi wajib pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Siti Kurnia Rahayu (2010 : 43) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan wajib pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh DJP.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan SKPPKP menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya kepatuhan pajak, maka masyarakat patuh pajak akan memperoleh keuntungan yang diberikan instansi perpajakan dibandingkan dengan wajib pajak lainnya.

Wajib pajak yang berpredikat patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya tentunya akan mendapat kemudahan dan fasilitas yang lebih dibandingkan dengan pemberiaan pelayanan pada wajib pajak yang belum atau tidak patuh.

2.1.4.5 Dimensi dan Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widi Widodo (2010:68-70) terdapat dua macam kepatuhan pajak, yaitu:

a. Kepatuhan formal

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek:

- 1) kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri
- 2) ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan
- 3) ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan
- 4) pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.”

b. Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

Kriteria kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:103) antara lain dapat dilihat dari :

- 1) Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Aspek *income* atau penghasilan WP, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Aspek *law enforcement* (pengenaan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
- 4) Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang

tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

2.1.5 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil/simpulan
1	Sri Rahayu (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.
2	Adiyati (2009)	PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK	sosialisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3.	Charles Robinson (2012)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA BANDUNG KAREES.	Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan perhitungan Rank Spearman didapatkan nilai koefisien korelasinya sebesar 0,586.
4.	Rislian Agustina (2012)	PENGARUH PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (SURVEY PADA WP BADAN DI KPP PRATAMA	Penerapan Self Assessment System dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Secara simultan kedua variabel independen (self assessment system dan pemeriksaan pajak)

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil/simpulan
		BANDUNG TEGALLEGA)	memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan Wajib pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega
5.	Fitri Irmawati (2013)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA KPP PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA.	Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Dimana jika kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak baik, maka kepatuhan pajak akan baik juga.
6	Delli Maria (2013)	PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BANDAR LAMPUNG	PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BANDAR LAMPUNG
7	Mita Kuraesin (2013)	PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN SELF ASSESSMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA KPP PRATAMA BANDUNG CICADAS	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan <i>Self Assessment System</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak
8	Dwi Purnama Putri (2014)	PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN HELP DESK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIANJUR)	Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang meliputi penyuluhan, penyelenggaraan, cara sosialisasi, dan media yang digunakan, sudah termasuk baik, ini tercermin dari pesentase total skor tanggapan responden yang termasuk kategori sedang. Namun masih perlu perbaikan

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil/simpulan
			dalam indikator cara penyampaian
9	Jumiati Gustina, Ethika, Yunilma (2014)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN UKM (Studi Empiris Pada KPP Pratama Padang)	Kesadaran wajib pajak pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang memiliki aktifitas sebagai pengusaha kecil menengah di kota Padang. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang memiliki aktifitas sebagai pengusaha kecil menengah di kota Padang. untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak pada tanggung jawab pajak.
10	Fitri Wilda (2015)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WPOP YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS DI KOTA PADANG	Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan pertanyaan pada indikator variabel pelayanan fiskus terlalu banyak.
11	Einvri Ardian (2015)	PENGARUH <i>SELF ASSESSMENT SYSTEM</i> DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK	Berdasarkan hasil uji secara keseluruhan atau uji kecocokan model dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas (self assessment system dan kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil pengujian diperoleh bukti empiris bahwa variabel self assessment system berpengaruh positif dan secara statistik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil/simpulan
			wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penerimaan negara dari sektor pajak merupakan penerimaan yang paling diharapkan oleh pemerintah saat ini. Oleh karena itu, pemerintah dengan kekuasaan yang dimilikinya sedang berusaha untuk mengoptimalkan kepatuhan Wajib Pajak untuk penerimaan dari sektor pajak.

Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya, oleh karenanya pengenaan pajak dipandang dari sudut ekonomi harus diatur senetral-netralnya dan sekali-kali tidak boleh dibelokkan untuk mencapai tujuan yang menyimpang. Fenomena historis yang selalu hadir adalah bahwa upaya suatu negara dalam menghimpun dana keuangannya merupakan sarana bagi sumber pembiayaan bagi semua tujuannya.

2.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan WajibPajak

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”.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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)”.

Menurut Gunadi (2011) pengamat pajak dari Universitas Indonesiamenjelaskan bahwa :

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

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

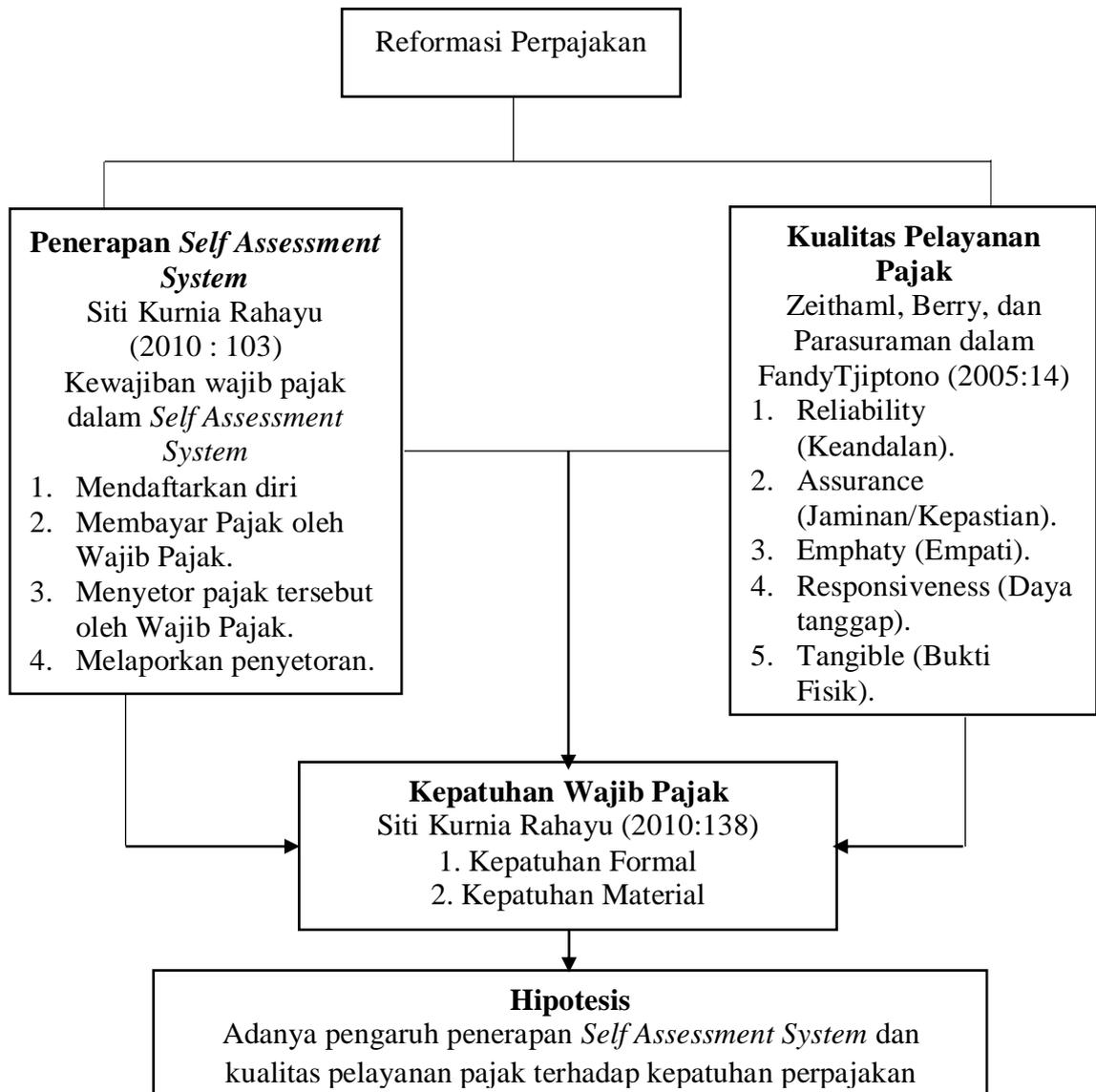
penerimaan ajak, dalam sistem *self assessment*, peran serta masyarakat wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat penting dan bahkan menjadi faktor penentu di dalam keberhasilan pengumpulan pajak sendiri”.

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.”

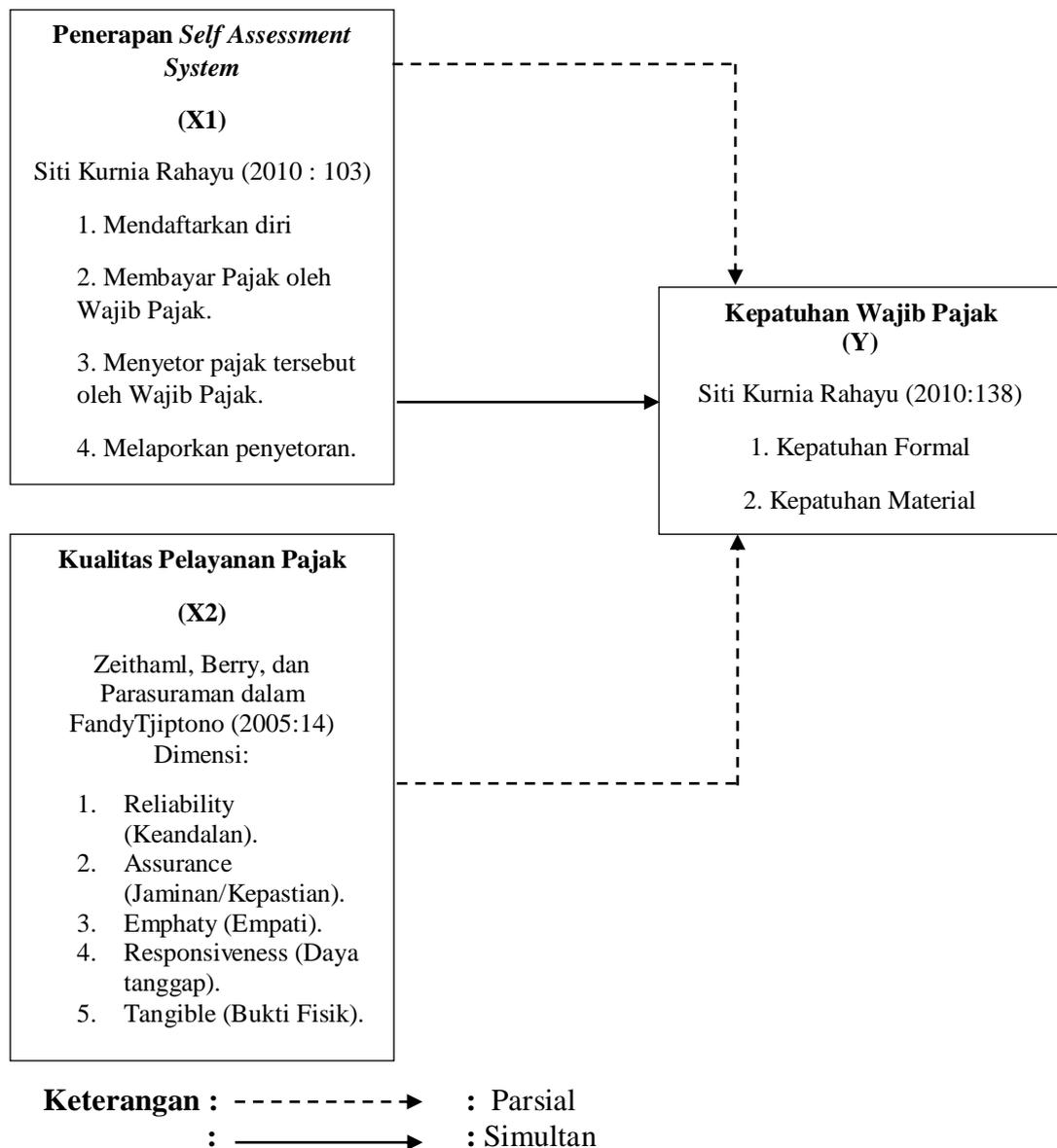
Hal ini sesuai dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Ni Luh Supadmi dalam jurnalnya yang berjudul meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan, dikemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Pada paradigma penelitian ini akan diketahui hubungan antar variabel penelitian, berikut adalah bentuk paradigma penelitian yang terdiri dari variabel penerapan *Self Assessment System*, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan perpajakan.



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Uma Sekaran (2006:135) mengemukakan pengertian hipotesis sebagai berikut:

“Hipotesis adalah hubungan yang diperkirakan secara logis diantara duaatau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji.”

Maka, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Mengacu pada landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan diatas, maka kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut :

Secara Parsial

Hipotesis yang diajukan penulis adalah :

1. Penerapanan *Self Assessment System* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Secara Simultan

Hipotesis yang diajukan penulis adalah :

“Penerapan *Self Assessment System* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”.