

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Pajak**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak (*tax*) memiliki peranan yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara terutama untuk mengisi kas negara. Kewenangan pemungutan pajak berada pada pemerintah. Di negara hukum segala sesuatu harus ditetapkan dalam undang-undang, seperti di Indonesia pemungutan pajak diatur dalam pasal 23A Amandemen Undang-Undang Dasar 1945 bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang. Atas dasar Undang-Undang dimaksudkan bahwa pajak merupakan peralihan kekayaan dari masyarakat ke pemerintah, untuk membiayai pengeluaran negaradengan tidak mendapatkan kontraprestasi yang langsung.

Pada hakekatnya pengertian pajak berbeda-beda tergantung dari sudut pandang mana kita memandang masalah pajak ini, namun substansi dan tujuan dari pajak itu sama.

Menurut Soemitro yang diungkapkan kembali oleh Rahayu (2010:2) bahwa:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”.

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 pengertian pajak didefinisikan

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk pengeluaran negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran atau kontribusi wajib kepada negara bagi orang pribadi atau badan yang sifatnya memkasakan dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara.

Menurut Sari (2013:37) dari berbagai definisi tersebut diatas, baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak antara lain sebagai berikut:

1. Adanya iuran masyarakat kepada Negara, yang berarti bahwa pajak antara lain boleh dipungut oleh Negara (pemerintah pusat dan daerah)
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang. Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang”.
3. Pemungutan pajak dapat dipaksakan. Pajak dapat dipaksakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
4. Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung. Misalnya, orang yang taat membayar pajak kendaraan bermotor akan melalui jalan yang sama kualitasnya dengan orang yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah, baik rutin maupun pembangunan. Apabila ada kelebihan hasil pajak untuk membiayai pengeluaran pemerintah ( baik pengeluaran rutin maupun pembangunan), maka sisanya digunakan untuk public investment.

Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu pada seseorang.

Sedangkan menurut Suandy (2011:10) ciri-ciri pajak yang tersimpul dalam berbagai definisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah.
2. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
6. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.
7. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

#### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Sebagaimana yang telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6) yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Regular*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakannya pajak yang

lebih tinggi terhadap minimum keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

### **2.1.1.3 Jenis Pajak**

Menurut Waluyo (2011:12) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

1. Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini.
  - a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
2. Menurut sifat  
Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.
  - a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

- 3 Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut :
- a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
  - b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan”.

#### **2.1.1.4 Ciri-ciri Pajak**

Menurut Waluyo (2011:3) ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

### **2.1.1.5 Asas-Asas Pemungutan Pajak**

Menurut Waluyo (2011:16), asas pemungutan pajak yaitu sebagai berikut:

#### **1. Asas Tempat Tinggal**

Negara-negara mempunyai hak untuk memungut atas seluruh penghasilan Wajib Pajak berdasarkan tempat tinggal Wajib Pajak. Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Indonesia dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh, yang berasal dari Indonesia atau berasal dari luar negeri.

#### **2. Asas Kebangsaan**

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara. Asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia untuk membayar pajak.

#### **3. Asas Sumber**

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian, Wajib Pajak menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak di Indonesia tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

### **2.1.1.6 Cara Pemungutan Pajak**

Menurut Waluyo (2011:16) cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan tiga *stelsel* adalah sebagai berikut :

1. *Stelsel nyata (rill stelsel)*

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui, kelebihan stelsel ini adalah pajak dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan rill diketahui).

2. *Stelsel anggapan (fictive stelsel)*

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, sebagai contoh: penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besar pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun. Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. *Stelsel campuran*

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah

kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihannya dapat diminta kembali.

#### **2.1.1.7 Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi tiga seperti yang diungkapkan oleh Waluyo (2011:17):

1. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *official Assessment system* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. Sistem *Self Assessment*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

#### **2.1.1.8 Tarif Pajak**

Menurut Suandy (2011:7), tarif pajak ada(4) empat yaitu:

1. Tarif sebanding/proporsional adalah tarif pajak yang merupakan persentase yang tetapi jumlah pajak yang terutang akan berubah secara proporsional atau sebanding pengenaan pajaknya.
2. Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar jika dasar pengenaan pajaknya meningkat, jumlah pajak yang terutang akan berubah sesuai dengan perubahan tarif dan perubahan dasar pengenaan pajaknya.
3. Tarif regresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin kecil jika dasar pengenaan pajaknya meningkat, jumlah pajak yang terutang akan berubah sesuai dengan perubahan tarif dan perubahan dasar pengenaan pajaknya.
4. Tarif tetap adalah tarif pajak yang jumlah nominalnya tetap walaupun dasar pengenaan pajaknya berbeda/berubah, sehingga jumlah pajak yang terutang selalu tetap.

### Tarif Pajak untuk Wajib Pajak Orang Pribadi :

Tarif berikut ini merupakan tarif yang berlaku berdasarkan UU No.36 tahun 2008 Pajak Penghasilan :

**Tabel 2.1**  
**Tarif Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi**

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp. 50.000.000,-	5% (Lima Persen)
Diatas Rp. 50.000.000,- s.d. Rp. 250.000.000,-	15% (Lima Belas Persen)
Diatas Rp. 250.000.000,- s.d. Rp. 500.000.000,-	25% (Dua Puluh Lima Persen)
Diatas Rp. 500.000.000,-	30% (Tiga Puluh Persen)

Tarif pajak pada tabel diatas merupakan tarif yang berlaku bagi wajib pajak orang pribadi (PPh 21) yang memiliki NPWP, sedangkan bagi wajib pajak yang tidak memiliki NPWP berlaku tambahan 20% dari tarif umum tersebut. Sedangkan untuk PPh 23 berlaku tambahan 100% bagi WP yang tidak memiliki NPWP dari tarif yang berlaku bagi WP yang memiliki NPWP.

Contoh : WP A memiliki NPWP dengan penghasilan dibawah Rp. 50 Juta maka tarifnya 5%, sedangkan WP B yang memiliki penghasilan yang sama dikenakan tarifnya  $5\% \times 20\% = 6\%$  (Enam Persen).

Tarif diatas berlaku umum baik bagi pemilik NPWP maupun yang tidak memiliki NPWP.

## 2.1.2 *Self Assessment System*

### 2.1.2.1 *Pengertian Self Assessment System*

Sejak reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan. Sejak saat itu Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment*, khususnya terhadap pemungutan Pajak Penghasilan.

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

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

Menurut Judisseno selanjutnya dikutip oleh Rahayu dan Devano (2006:112) menjelaskan bahwa :

“*Self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang diberlakukan untuk memberikan kepercayaan sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran, kejujuran, dan peran masyarakat dalam menunjang keberhasilan perpajakannya”.

Sedangkan menurut Rahayu (2010:101) *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

“*Self Assesment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya”.

Dari beberapa definisi tersebut diatas, maka dapat dikatakan bahwa *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan dalam perpajakan yang

memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutangya sesuai dengan hak dan kewajiban di bidang perpajakannya.

Sistem pemungutan *self assessment*, baru dikenalkan pada saat terjadinya reformasi perpajakan yaitu sejak tanggal 1 januari 1984 sebagai pengganti sistem official assessment yang berlaku sebelumnya.

#### **2.1.2.2 Ciri *Self Assessment System***

Adapun ciri-ciri *Self Assessment System* menurut Rahayu (2010:101) adalah sebagai berikut :

- 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 pajak sesuai peraturan yang berlaku.

#### **2.1.2.3 Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assesment System***

Rahayu (2010:103) bahwa Wajib Pajak memiliki kewajiban – kewajiban yang harus dijalankan dalam *Self Assessment System*, dimana kewajibannya diantaranya adalah:

##### **1) Mendaftarkan diri**

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau

kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui e-register (Media elektronik on-line) untuk mendapatkan 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 dasar 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 oleh Wajib Pajak**

### **1) Membayar Pajak**

- a. Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
- b. Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh Pasal 21, 22, 23 dan 26). Pihak lain tersebut berupa; pemberi penghasilan, pemberi kerja, dan pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah.
- c. Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.
- d. Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, bea materai.

### **2) 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).

### **3) Pemotongan dan Pemungutan**

Jenis pemotongan/pemungutan adalah PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4 (2), PPh Pasal 15, dan PPN dan PPnBM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa 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.

#### **2.1.2.4 Hambatan Pelaksanaan *Self Assessment System***

Menurut Waluyo (2006:56) hambatan terhadap pelaksanaan *self assessment system* yang dikeompokkan menjadi dua, yaitu perlawanan pasif dan perlawanan aktif.

##### **1. Perlawanan pasif**

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat,
- b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat,
- c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

##### **2. Perlawanan aktif**

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain :

- a. *Tax Avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar Undang-undang,
- b. *Tax Evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar Undang-undang (menggelapkan pajak).

#### **2.1.2.5 Prasyarat *Self Assessment System***

Suandy (2002:95) mengatakan bahwa dalam rangka melaksanakan *self assessment system* diperlukan beberapa prasyarat yang harus dipenuhi untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan sistem pemungutan ini 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 di dalam sistem ini karena fiskus memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

3) Kemauan membayar 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 seperti mengalokasikan dana untuk pajak, menyiapkan kelengkapan dokumen yang diperlukan dan konsultasi.

4) Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*)

Kedisiplinan Wajib Pajak artinya Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan dengan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

### **3.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak**

#### **3.1.3.1 Pengertian Kualitas**

Adapun definisi-definisi menurut beberapa ahli tentang kualitas sebagai berikut :

Menurut Ellitan (2007:44) kualitas didefinisikan sebagai berikut:

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

Sedangkan menurut Heizer dan Render (2009:171) menjelaskan sebagai berikut:

“Kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan”.

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas dapat dikatakan kondisi yang berhubungan antara produk atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan.

### **2.1.3.2 Pengertian Pelayanan**

Menurut Soetopo dalam Napitupulu (2001:164 ) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

“ Suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”.

Selain itu, Moenir (2008 : hal 27) mendefinisikan pelayanan adalah:

“ Kegiatan yang dilakukan ooleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mengemukakan bahwa pelayanan adalah

“ Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah bentuk aktivitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan dalam membantu dan menyediakan apa yang diperlukan sesuai haknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

### **2.1.3.3 Pengertian pajak**

Definisi pajak menurut Mardiasmo (2011:1) adalah sebagai berikut :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 pengertian pajak didefinisikan sebagai berikut:

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk pengeluaran negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soemitro yang diungkapkan kembali oleh Rahayu (2010:2) bahwa:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”.

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada negara dengan sifat memaksa berdasarkan undang-

undang tanpa mendapatkan timbal balik secara langsung dengan tujuan untuk memakmurkan kemajuan rakyat.

#### **2.1.3.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan pajak yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.”

Menurut Rahayu (2010:128) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai berikut :

“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 professional, 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”.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

### **2.1.3.5 Pelayanan Prima ( *Excellent Service* )**

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara (Rahayu :135)

Menurut Rahayu (2010:135) Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan Negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
- 2) Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti
- 3) Mendapatkan pelayanan yang tepat waktu
- 4) Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan definisi diatas pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memberikan kemudahan dan mewujudkan kepuasan kepada Kewajiban Wajib Pajak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya.

### **2.1.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak**

Terdapat dimensi pelayanan pajak melalui pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011) adalah sebagai berikut:

### **1. Waktu pelayanan.**

Waktu untuk melaksanakan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan berpedoman pada:

- a. Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.
- b. Selisih waktu antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan dalam memberikan layanan (doa dan spirit pagi, pengarahan, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiapan bagi petugas TPT) dan persiapan tutup layanan (melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut).
- c. Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas jika TPT terlihat antrian yang panjang;

### **2. Kemampuan melayani masyarakat.**

Setiap Aparat Pajak harus professional dan memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandarisasi. Dalam hal *knowledge* (pengetahuan), setiap Aparat Pajak harus :

- a. *Attitude* (sikap atau perilaku), setiap Aparat Pajak harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, dan responsive
- b. Menguasai teknologi informasi terkini dalam hal *skills* (keahlian atau kemampuan).
- c. Mampu mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
- d. Mampu melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber.
- e. Mampu memberikan pelayanan yang baik.
- f. Menguasai seluruh jenis pajak (PP, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB, dan Bea Materai).
- g. Mampu berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak.
- h. Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal).”

### **3. Kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak.**

Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku ramah, tanggap, cermat dan cepat dengan cara :

- a. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.
- b. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu.
- c. Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam).
- d. Mengenakan kartu identitas pegawai di dada.
- e. Menyapa tamu yang datang.
- f. Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien;
- g. Menyerahkan dokumen/tanda terima kepada Wajib Pajak dengan cara yang sopan.

### **4. Merespons permasalahan Wajib Pajak dengan cepat dan tepat.**

Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya:

- a. Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik.
- b. Untuk lebih meyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan.
- c. Minimal satu software peraturan perpajakan (Tax Knowledge Base) telah diinstal di komputer TPT.
- d. Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanya berkali-kali.
- e. Apabila petugas TPT belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan Wajib Pajak harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahannya, petugas TPT diharapkan untuk meminta maaf (misalnya dengan pernyataan "Mohon Maaf, saya belum dapat membantu Bapak/Ibu saat ini. Oleh karena itu permasalahan ini akan saya teruskan kepada rekan kami/atasan saya yang lain untuk membantu Bapak/Ibu").
- f. dimungkinkan, jabatlah tangan Wajib Pajak dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat.

Adapun menurut Fitzsimmons dalam Ellitan (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima dimensi atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) *Assurance* (Jaminan/kepastian)

Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

3) *Empathy* (Empati)

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

4) *Tangible* (Penampilan fisik)

Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut, ditandai dengan penyediaan yang memadai, sumber daya manusia dan sumber daya yang mendukung pelayanan lainnya.

5) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

## **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

### **2.1.4.1 Pengertian Wajib Pajak**

Berdasarkan UU Nomor 28 tahun 2007 yang dimaksud dengan wajib pajak adalah:

“Orang Pribadi atau Badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Adapun pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Suandy (2011:105) sebagai berikut:

“Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) adalah Orang Pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.”

### **2.1.4.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Terdapat definisi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara”.

Sedangkan kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Zain (2004:26) adalah:

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

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-rundangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Nurmanto (2008:114) Kepatuhan Pajak adalah :

“Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan”.

Menurut Nasucha dalam Rahayu (2010:139) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari :

- a. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terhutang, dan
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **2.1.4.3 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Widodo (2010:71), Pengukuran kepatuhan pajak baik secara formal maupun material lebih kepada kesadaran seorang individu sebagai warga negara untuk melakukan kewajibannya bagi kemajuan bangsanya. Dengan tingginya tingkat kepatuhan maka pendapatan dari sektor pajak akan semakin meningkat sehingga mempelancar pembangunan bangsa. Dari hasil penelitian kepatuhan secara formal diperlihatkan melalui tingginya angka kesadaran Wajib Pajak untuk membayar dan melaporkan pajak secara tepat waktu. Sedangkan pada aspek kepatuhan material ditunjukkan dengan kecilnya angka tunggakan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2010:138)

adalah:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sebelum tanggal 31 Maret ke Kantor Pelayanan Pajak, dengan mengabaikan apakah isi Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini Wajib Pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

#### **2.1.4.4 Manfaat Predikat Wajib Pajak 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 optimal.

Menurut Rahayu (2010:142) Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut:

“Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya. 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 patuh. Wajib Pajak “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. Fasilitas yang diberikan oleh Dirjen Pajak terhadap wajib pajak patuh 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”.

#### **2.1.4.5 Pentingnya Kepatuhan**

Menurut Rahayu dan Suhayati (2010:15) mengemukakan bahwa:

“Masyarakat membutuhkan keamanan, kenyamanan, fasilitas umum, fasilitas sosial, sarana dan prasarana sosial ekonomi, seperti rumah sakit, sekolah, jembatan, jalan dan sebagainya. Masyarakat banyak membutuhkan kepentingan yang diberikan negaranya. Sudah semestinya jika negara memungut pajak kepada masyarakatnya karena sudah mengeluarkan biaya untuk fasilitas tersebut”.

Kepatuhan pajak itu sendiri menurut Rahayu (2010:140) dipengaruhi oleh

beberapa faktor, yaitu:

- 1) Kondisi sistem perpajakan suatu Negara
- 2) Pelayanan pada wajib pajak
- 3) Penegakan hukum perpajakan
- 4) Pemeriksaan pajak
- 5) Tarif pajak.

#### **2.1.4.6 Kewajiban dalam Kepatuhan Wajib Pajak**

Kewajiban wajib pajak dalam pemenuhan perpajakannya menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 adalah sebagai berikut :

**1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri**

Pasal 2 Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, dan dapat melalui e-register untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

**2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan**

Pasal 3 ayat (1) Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor tempat Wajib Pajak terdaftar.

**3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak**

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD dan melalui pembayaran pajak secara elektronik (e-payment).

**4. Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan**

Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh orang Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

**5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak**

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.

**6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak**

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip withholding system.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi di antaranya dikutip dari beberapa sumber. Penelitian yang relevansi dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dilihat pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
John Hutagaol (Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, No 4, Januari 2005 24-25)	<i>Self Assessment</i> Implementasi & Keandalannya	Dalam <i>system self assessment</i> , peran serta masyarakat wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat penting dan bahkan menjadi faktor penentu di dalam pengumpulan pajak. Apabila system tersebut dapat dilakukan dengan baik, maka diyakini bahwa kepatuhan sukarela akan meningkatkan secara otomatis	Menggunakan variabel independen yang sama, yaitu <i>self assessment system</i>	Menggunakan teknik statistic yang sama, yaitu menggunakan regresi berganda. Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan pajak.
NILUH SUPADM I 2009 ISSN : 1907-3771	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan	Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak	Variabel yang sama diteliti yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak	Tempat dan waktu penelitian tidak sama, serta tidak menggunakan variabel <i>self assessment system</i>
Tri Handayani : 2009 ISSN 0854-3844	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	Bahwa kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif	Variabel yang sama diteliti yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Pajak.	Tempat dan waktu penelitian tidak sama, serta tidak menggunakan variabel <i>self assessment system</i> , dan kepatuhan wajib pajak.

Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Yulianto	Pengaruh Implementasi Kebijakan <i>Self Assessment System</i> pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi Lampung	<i>Self Assessment System</i> akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat dikatakan bahwa upaya mengoptimalkan organisasi, penafsiran dan aplikasi secara signifikan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel yang sama diteliti yaitu mengenai <i>self assessment system</i> dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Tempat dan waktu penelitian tidak sama, serta tidak menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak
Dilla Novita Sari (2014)	Pengaruh Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> , Pengetahuan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (Survei di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang)	Pelaksanaan <i>self assessment system</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Dengan diberlakukannya sistem <i>self assessment</i> , Wajib Pajak menyatakan setuju bahwa sistem pemungutan pajak ini akan membuat masyarakat semakin patuh untuk melaksanakan	Variabel yang sama diteliti yaitu mengenai <i>self assessment system</i> dan kepatuhan wajib pajak	Tempat dan waktu penelitian tidak sama, serta tidak menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak

Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Tarjo & Kusumawati, I. (2005)	Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> (Survei di Bangkalan)	Berdasarkan pembahasan di atas dapat diambil simpulan bahwa <i>self assessment system</i> di Bangkalan belum terlaksana dengan baik. Karena wajib pajak masih banyak yang tidak menghitung sendiri pajak terutangnya meskipun dalam fungsi membayar sudah baik karena Wajib Pajak telah menyetorkan pajak terutangnya sebelum jatuh tempo, tetapi ada Wajib Pajak yang membayar pajak terutang tidak sesuai dengan perhitungannya.	Responden dan unit analitis. Menggunakan variabel independen dan dependen yang berbeda yaitu <i>taxpayer</i> dan fiskus.	Menggunakan teknik statistik yang sama, yaitu menggunakan regresi. Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu <i>self assessment system</i> .

Berdasarkan kerangka pemikiran dan juga didasari oleh penelitian sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari penelitian sebelumnya yang bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### 2.3.1 Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### Orang Pribadi

Menurut Rahayu (2010:138) menyatakan 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.”

Pengaruh *Self assessment system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak menurut

Suandy (2008:97), yaitu:

“Untuk menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak dibutuhkan pengawasan atas pelaksanaan sistem *self assessment*”.

Sedangkan berdasarkan penelitian (Doran:2009) menyatakan bahwa :

*“Article Argues that tax compliance in a self-assessment system should require the taxpayer to report her tax liabilities only on the basis of legal positions that she reasonably and in good faith believes to be correct”.*

Pernyataan di atas didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari (2014) yang menyatakan bahwa Pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Dengan diberlakukannya sistem *self assessment*, Wajib Pajak menyatakan setuju bahwa sistem pemungutan pajak ini akan membuat masyarakat semakin patuh untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya”.

Sedangkan menurut Yulianto *Self Assessment System* akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat dikatakan bahwa

upaya mengoptimalkan organisasi, penafsiran dan aplikasi secara signifikan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Melalui penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* merupakan sistem perpajakan yang memiliki peran penting masyarakat (wajib pajak) di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan bahkan menjadi faktor penentu keberhasilan pengumpulan pajak. Jika sistem tersebut dilaksanakan dengan baik dan benar, maka diyakini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena faktor utama dalam penentu keberhasilan *self assessment system* ini adalah terwujudnya kesadaran, kejujuran dari masyarakat khususnya para wajib pajak, untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Tujuan tersebut hendaknya dapat tercapai dengan adanya program-program yang dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Pajak dan adanya kerja sama yang terjalin dengan baik antara fiskus dan wajib pajak, selain itu Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan, fungsi ini sangat penting karena dalam *self assessment system* Wajib Pajak diberikan kebebasan yang seluas-luasnya dalam menghitung besarnya pajak terutang yang menjadi kewajibannya, Karena dengan diberlakukannya *self assessment system* bisa saja wajib pajak tidak jujur dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Dengan sistem pajak itu juga wajib pajak bisa dengan leluasa untuk menghitung dan melakukan kewajiban pajaknya tidak

sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku karena tingkat kesadaran dan perilaku wajib pajak masih rendah terhadap pembayaran pajak.

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **Orang Pribadi**

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 hasil penelitian Handayani (2009) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan pajak yang baik diharapkan wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya, pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyetoran, dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi, dengan pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

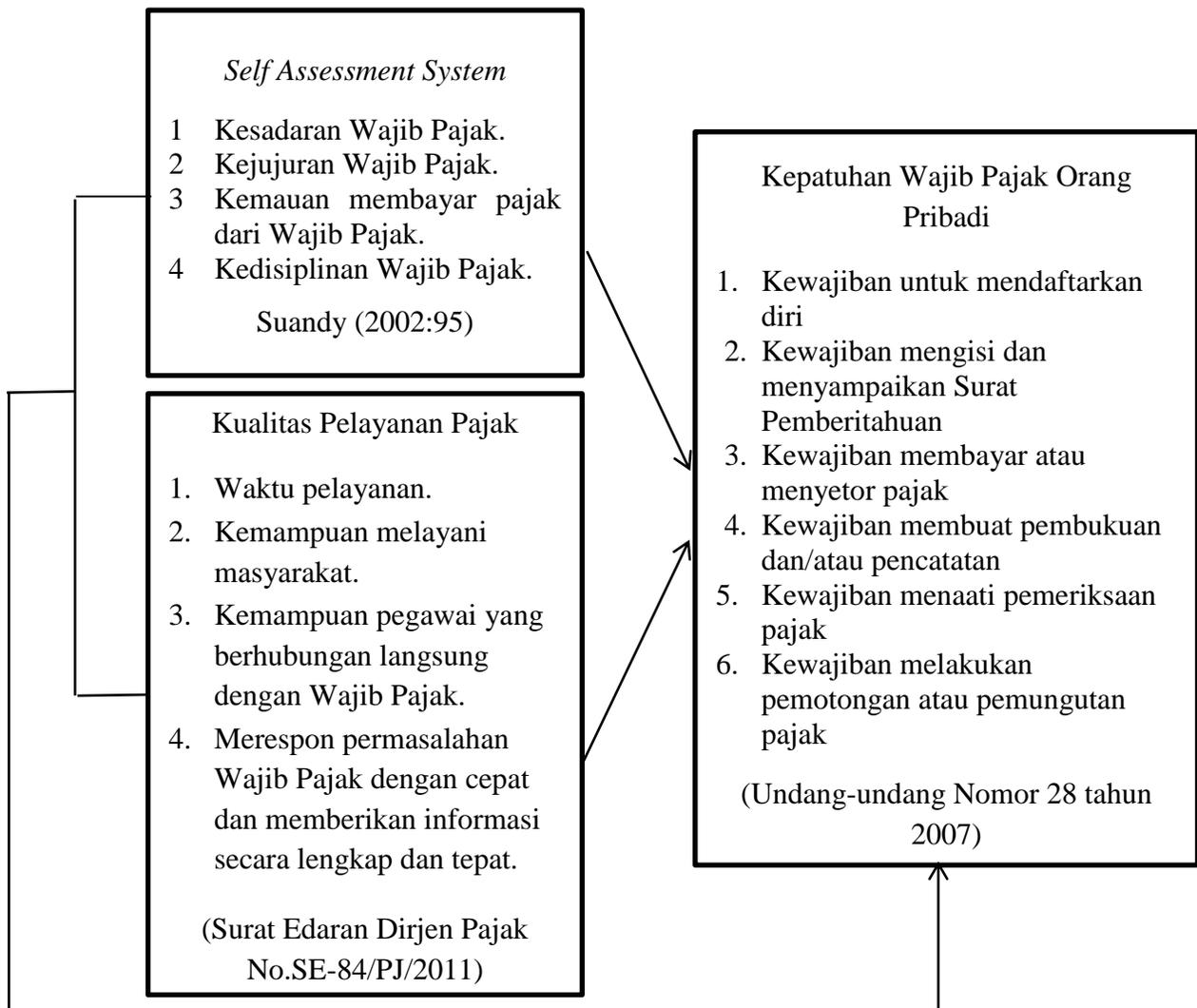
Adapun penelitian yang dilakukan Ni Luh (2009) yang menyebutkan tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan melalui memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik oleh kantor pajak, yang meliputi keamanan, kenyamanan, dan pelayanan yang cepat, serta penegak hukum. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan memeriksa

apakah mereka memahami hukum perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung kewajiban pajak dengan benar, dan melaporkan kewajiban tepat waktu.

Melalui penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong dan menyadarkan para wajib pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya sehingga sikap kepatuhan wajib pajak akan tumbuh, diantaranya melalui peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur yang mendukung sarana pelayanan seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dan penggunaan sistem informasi dan teknologi yang dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sekaligus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan.

Selain itu tujuan yang diharapkan dari kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan yang tinggi serta tercapainya produktivitas aparat pajak yang tinggi, karena kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh langsung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Dari kerangka pemikiran di atas maka dapat digambarkan alur hubungan antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam paradigma sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:93) mengungkapkan bahwa pengertian hipotesis adalah sebagai berikut :

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

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Maka berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya maka dalam penelitian ini, rumusan hipotesis penelitian yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Seberapa Besar Pengaruh positif *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Seberapa Besar Pengaruh positif Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Seberapa Besar Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.