

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian kualitas pelayanan pajak menurut Freddy Rangkuti (2016:49) adalah sebagai berikut:

“Suatu usaha pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat”.

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) definisi kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

Menurut Roro Lilik Ekowati (2017:125) pengertian kualitas pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

“Sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan, kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan tersebut. kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan pelanggan dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan dari pelanggan”.

Dari ketiga pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan 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).

2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Adapun indikator kualitas pelayanan pajak menurut Atep Adya Barata (2003:31) adalah sebagai berikut:

- “1) Sikap (*Attitude*)
Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan, yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
- 2) Perhatian (*Attention*)
Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh – sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
- 3) Tindakan (*Action*)
Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- 4) Kemampuan (*Ability*)
Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi dan perusahaan.
- 5) Penampilan (*Appearance*)
Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:129) kualitas pelayanan pajak memiliki indikator sebagai berikut:

“1) Pengetahuan (*Knowledge*).

- menguasai ketentuan perpajakan
- menguasai seluruh jenis pajak
- menguasai teknologi informai

2) Keterampilan (*Skills*).

- Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
- Memahami karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak
- Melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
- Memberikan pelayanan prima
- Berkomunikasi baik dengan wajib pajak

3) Sikap (*Attitude*).

- Proaktif
- Inovatif
- Kreatif
- Komunikatif
- Responsif”.

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan di atas, maka indikator dari kualitas pelayanan pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“1) Sikap (*Attitude*)

2) Perhatian (*Attention*)

3) Tindakan (*Action*)

4) Kemampuan (*Ability*)

5) Penampilan (*Appearance*)

6) Tanggung jawab (*Accountability*)”.

(Atep Adya Barata , 2003:31)

2.1.2 Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan

2.1.2.1 Pengertian Informasi

Pengertian informasi menurut Kusriani dan Andri Koniyo (2007:7) adalah sebagai berikut:

“Informasi merupakan data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung sumber informasi”.

Sedangkan Pengertian informasi menurut Muslihudin dan Oktavianto (2016:9) adalah sebagai berikut:

“Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan”.

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:13) mendefinisikan informasi adalah sebagai berikut:

“Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa Informasi adalah data yang telah diolah yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan dan berguna bagi yang menerimanya.

2.1.2.2 Pengertian Informasi Akuntansi

Pengertian Informasi Akuntansi menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:57) mengemukakan bahwa Informasi akuntansi merupakan rangkaian aktivitas yang menggambarkan pemrosesan data-data dari aktivitas bisnis pengolahan data keuangan perusahaan yang terintegrasi secara harmonis.

Menurut Imamul arifin (2009:101) pengertian informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

“Informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang mengidentifikasi, mencatat, dan mengomunikasikan informasi ekonomi suatu organisasi (perusahaan) kepada pengguna informasi akuntansi”.

Sedangkan menurut Rama Dasaratha (2008:6) Pengertian Informasi Akuntansi adalah sebagai berikut:

“informasi akuntansi merupakan bagian utama dari perangkat informasi yang diperlukan oleh semua pengguna, para akuntan berada di posisi yang baik untuk meningkatkan nilai pelayanan dengan memperluas fokus dan mempertimbangkan keseluruhan proses bisnis”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa Informasi Akuntansi adalah suatu informasi yang berasal dari aktivitas bisnis mengenai laporan keuangan.

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan

Menurut Cenik Ardana dan Hendro Lukman (2016 : 5) pengertian kualitas informasi akuntansi keuangan adalah sebagai berikut:

“Kualitas informasi akuntansi keuangan adalah suatu rangkaian yang komponen –komponennya saling terkait yang mengumpulkan dan mengambil kembali, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan”.

Menurut Hery (2014:17) pengertian kualitas informasi akuntansi keuangan adalah:

“Kualitas informasi akuntansi keuangan adalah menyediakan informasi akuntansi yang berguna bagi pemakai yang memiliki pemahaman yang memadai tentang aktivitas bisnis dan ekonomi untuk membuat keputusan, jadi informasi akan dianggap berkualitas (berguna) jika informasi tersebut mudah dipahami oleh pemakai atau para pengambil keputusan”.

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014 : 57) pengertian kualitas informasi akuntansi keuangan adalah sebagai berikut:

“Kualitas informasi akuntansi keuangan adalah suatu sistem yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan dan suatu laporan yang di koordinasi untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan”.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas informasi akuntansi keuangan merupakan akuntansi yang menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan bagi pemakai dalam hal pengambilan keputusan.

2.1.2.4 Indikator Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan

Adapun indikator Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan menurut Rudianto (2012:21) adalah sebagai berikut:

- “1) Dapat dipahami,
Kualitas informasi penting yang disajikan dalam laporan keuangan adalah kemudahannya untuk segera dapat dipahami oleh pengguna.
- 2) Relevan
Agar bermanfaat, informasi harus relevan untuk memenuhi kebutuhan pemakai dalam proses pengambilan keputusan. Informasi memiliki kualitas relevan apabila informasi tersebut dapat mempengaruhi keputusan ekonomi pemakai dengan membantu mereka mengevaluasi peristiwa masa lalu, masa kini, atau masa depan.
- 3) Keandalan
Agar bermanfaat, informasi yang disajikan juga harus andal. Informasi akan memiliki kualitas yang andal jika bebas dari pengertian menyesatkan, kesalahan material, dan dapat diandalkan pemakainya sebagai penyajian yang tulus atau jujur dari yang seharusnya disajikan, atau yang secara wajar diharapkan dapat disajikan.
- 4) Dapat dibandingkan
Pengguna harus dapat membandingkan laporan keuangan perusahaan antar periode untuk mengidentifikasi kecenderungan posisi keuangan”.
- 5) Kelengkapan
Agar dapat diandalkan, informasi dalam laporan keuangan harus lengkap menurut batasan materialitas dan biaya

6) Tepat Waktu

Agar relevan, informasi dalam laporan keuangan harus dapat memenuhi keputusan ekonomi para penggunanya”.

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:13) informasi yang berkualitas memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

“1) Akurat

Informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya, artinya informasi bebas dari kesalahan tidak bias atau menyesatkan, akurat dapat diartikan bahwa informasi itu dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

2) Tepat Waktu

Informasi harus tersedia pada saat informasi itu diperlukan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Di dalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah usang tidak lagi ada nilainya, apabila informasi tersebut terlambat datang sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan. Hal tersebut dapat berakibat fatal bagi perusahaan.

3) Relevan

Informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi yang disampaikan harus dapat bermanfaat bagi pemakainya.

4) Lengkap

Informasi yang diberikan harus lengkap secara keseluruhan, dalam arti tidak ada hal-hal yang dikurangi dalam menyampaikan informasi tersebut”.

Menurut Kusri dan Andri Koniyo (2007:8) menjelaskan beberapa karakteristik yang di perlukan agar informasi dapat berarti dan berguna:

“1) Akurat (*Accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bias ataupun menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi itu harus dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

2) Tepat pada waktunya (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Di dalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah usang tidak lagi bernilai. Bila informasi datang terlambat sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan, hal itu dapat berakibat fatal bagi perusahaan.

3) Relevan (*Relevance*)

Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi harus bermanfaat bagi pemakainya”.

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan di atas, maka indikator dari kualitas informasi akuntansi keuangan yang digunakan dalam penelitian ini menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2014:13) adalah sebagai berikut:

- “1) Akurat
- 2) Tepat Waktu
- 3) Relevan
- 4) Lengkap”.

2.1.3 Self Assessment System

2.1.3.1 Pengertian Self Assessment System

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:111) pengertian *self assessment system* adalah sebagai berikut:

“*Self assessment system* adalah sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya”.

Menurut Deddy Sutrisno (2016:10) pengertian *self assessment system* sebagai berikut:

“*Self assesment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri utang pajaknya”.

Menurut Supramono dan Theresia Woro (2010:4) pengertian *self assessment system* yaitu:

“*Self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan yang Wajib Pajaknya boleh menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetor. Dalam sistem ini, Wahib Pajak bersifat aktif, sedangkan fiskus (pemerintah) hanya mengawasi. Oleh karena itu Wajib

Pajak harus mengetahui kapan mulainya suatu kewajiban pajak dan kapan berakhirnya kewajiban-kewajiban yang menyertainya”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa *Self Assessment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberikan tanggungjawab kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri semua kewajiban perpajakannya.

2.1.3.2 Pelaksanaan *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:103) dalam melaksanakan *self assessment system*, wajib pajak memiliki kewajiban yang harus dilakukan diantaranya:

“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 dasar pengenaan pajaknya.

3) Membayar Pajak Dilakukan Sendiri 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”.

2.1.3.3 Indikator *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:11) *self assessment system* adalah sebagai berikut:

- “1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak
- 2) Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak
- 3) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak
- 4) Pelaporan dilakukan oleh Wajib Pajak”.

Sedangkan menurut Agus Suharsono (2015:7) *self assessment system* adalah sebagai berikut:

- “1) Menghitung/ Memperhitungkan
Mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*).
- 2) Membayar/Menyetor/Melunasi
Pembayaran yang dilakukan wajib pajak harus dilaksanakan tepat waktu. Jika wajib pajak yang membayar pajak terutang tidak tepat waktu ternyata fungsi penghitungan pajak terutang dilakukan oleh *fiskus*.
- 3) Melapor/Menyampaikan
Mencantumkan pajak penghasilannya di SPT dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang”.

Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan diatas, maka indikator *self assessment system* yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- “1) Menghitung
- 2) Membayar
- 3) Melapor”.

(Agus Suharsono, 2015:7)

2.2 Kerangka Pemikiran

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

Assessment System

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) yang menyatakan bahwa:

“Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara 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. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal ini *self assessment system*”.

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:29) yang menyatakan bahwa:

“Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan. Dengan berlakunya *self assessment system*, wajib pajak dituntut untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang yang merupakan kewajiban setiap wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak akan berdampak terhadap pelaksanaan *self assessment system*”

Selanjutnya menurut Timbul Hamongan dan Imam Mukhlis (2012:83) yang menyatakan bahwa:

“Berjalannya sistem ini banyak bergantung pada adanya aturan yang jelas, adil, dan transparan, demikian pula prosedur administrasi perpajakan dituntut pula untuk benar-benar transparan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan terpuji, sehingga membuat wajib pajak puas dan dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan baik dan bertanggung jawab. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak akan berdampak terhadap pelaksanaan *self assessment system*”.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Uum Helmina dan Suyanto (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam pelaksanaan *self assessment system*, pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat membawa pengaruh yang baik bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Debbye Queen Sipahutar (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak akan berdampak semakin meningkatnya pelaksanaan *self assessment system*.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana dan Sidik Nugroho (2013) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Sebagai pembayar pajak yang memberikan kontribusi penerimaan pajak akan merasa dihargai jika instansi pajak memberikan pelayanan yang baik. Pelaksanaan *Self Assessment System* akan efektif bagi wajib pajak maupun fiskus jika dimensi kualitas pelayanan pajak bagi wajib pajak diperhatikan dengan baik. Oleh karena itu, untuk Meningkatkan penerimaan pajak

Kantor Pelayanan Pajak Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku agar Wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak meningkat

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan terhadap *self assessment system* menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:112) yaitu:

“Wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak yang terutang, menyetor jumlah pajak terutang. Karena dalam pelaksanaan *self assessment system* menuntut secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindak kecurangan, manipulasi perhitungan jumlah pajak dan penggelapan jumlah pajak yang harus dibayarkan”.

Sedangkan menurut Ari Bramasto (2012:180) menyatakan bahwa :

“Wajib Pajak harus membuktikan kepada aparat pajak (dalam pemeriksaan) bahwa kegiatan pembayaran pajak atau dasar pembayaran pajak sudah sesuai dengan aturan perpajakan. Wajib Pajak harus mengadakan pembukuan atau pencatatan. Salah satu unsur yang terkait dengan penyelenggaraan pembukuan wajib pajak adalah laporan keuangan (Informasi Akuntansi Keuangan). Oleh karena itu, akuntansi merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan begitu saja dalam sistem perpajakan terutama yang menganut *self assessment system*”.

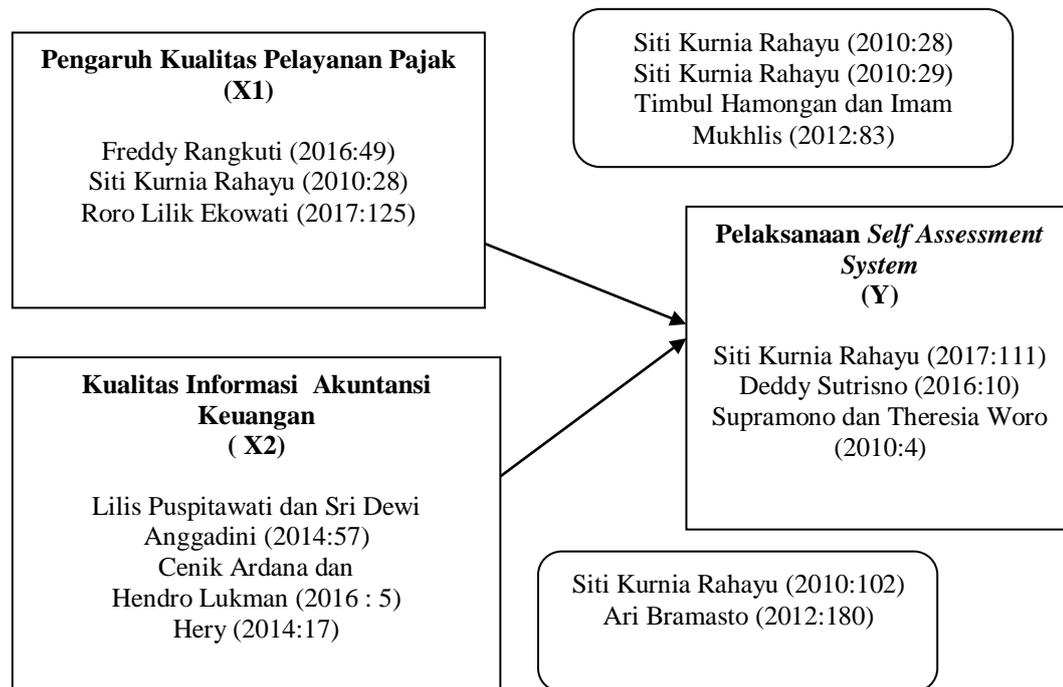
Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ai Dini Widianingsih (2015) mengatakan bahwa kualitas informasi akuntansi keuangan berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* karena wajib pajak dituntut untuk menentukan sendiri jumlah wajib pajaknya sehingga informasi akuntansi yang dia laporkan harus sesuai dengan standar yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Muliani Rukmantari (2016) Kualitas informasi akuntansi keuangan terbukti berpengaruh terhadap pelaksanaan sistem *self assessment*, artinya apabila kualitas informasi akuntansi keuangan meningkat maka pelaksanaan sistem *self assessment* juga akan meningkat.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Ari Bramasto (2012) membuktikan bahwa kualitas informasi akuntansi keuangan yang terdiri dari benar, lengkap dan jelas secara simultan dan parsial (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ery Rahmat (2014) membuktikan bahwa hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap pelaksanaan *self assessment system* maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Pelaksanaan *self assessment system* yang belum optimal terjadi karena masih banyak wajib pajak yang informasi akuntansinya belum berkualitas, ditandai dengan informasi akuntansi wajib pajak belum sepenuhnya akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap dalam pengambilan keputusan.

Dari kerangka penelitian diatas maka dapat dibuat aradigma penelitian. Dengan paradigma penelitian, penulis dapat menggunakannya sebagai panduan untuk hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis. Paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Muri Yusuf (2014:130) Pengertian hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu, maka penulis menyimpulkan hipotesis adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*.

H2: Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assesement System*.