BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi studi pustaka terhadap buku, artikel, jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Uraian kajian pustaka diarahkan untuk menyusun kerangka pemikiran atau konsep yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun tinjauan pustaka pada penelitian ini meliputi konsep mengenai *self assessment system,* kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

2.1.1 Penerapan *Self Assessment System*

2.1.1.1 Pengertian *Self Assessment System*

Rimsky K. Judisseno dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:102) menyatakan bahwa *Self Assesment System* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Dalam *Self Assessment System,* Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang (Haula Rosidaana & Edi Slamet Irianto, 2011:55).

Prof. Supramono & Theresia Woro Damayanti (2010:4) menyebutkan bahwa *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang Wajib Pajaknya boleh menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetor. Sedangkan menurut Abdul Halim, Icuk Rangga Bawono, dan Amin Dara (2014:7) menyebutkan *Self Assessment System* adalah sebagai berikut:

> "*Self Assessment System* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Wajib Pajak menghitung, memeperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar".

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besar pajak terurtangnya.

2.1.1.2 Ciri *Self Assessment System*

Adapun ciri-ciri dari *self assessment system* menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:102) adalah sebagai berikut:

1) Wajib Pajak (dapat dibantu oleh konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2) Wajib Pajak adalah pihak yang berttanggung jawab penuh atas kewajiban perpajaknnya 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.

2.1.1.3 Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assesment System*

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

1) **Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak**
   Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempatn 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 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 pihal 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-playment).
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 pernghitungan 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.

2.1.1.4 Indikator *Self Assessment System*

Erly 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 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 dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan referensi di atas maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*)
2) Kejujuran Wajib Pajak
3) Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan :

> "Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di 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 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".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) 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".

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lena Elitan (2007:47) menyatakan bahwa :

> "Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan dengan menonjolkan sikap baik dan menarik antara lain melayani dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai".

Menurut Fandi Tjiptono (2010:247) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, untuk mencapai kepuasan konsumen, perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan, hanya dengan kualitas layanan yang prima konsumen dapat terpuaskan".

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).

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Adapun menurut Fitzsimmons dalam Lena 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 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.

Berdasarkan referensi di atas maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) *Assurance* (Jaminan/kepastian)
2) *Empathy* (Empati)
3) *Tangible* (Penampilan fisik)
4) *Responsiveness* (Daya tanggap)

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D. Nowak dikutip oleh (Moh. Zain:2004) dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan Wajib Pajak adalah Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:
> a. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
> b. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar,
> c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Safri Nurmantu (2005:148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban

perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:112) menjelaskan bahwa:

> "Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentun peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara".

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

2.1.3.2 Jenis-Jenis Kepatuhan

Menurut Nurmantu dalam Widodo (2010:68), kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua, yaitu:

1) Kepatuhan formal, berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku. Kepaatuhan secara formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu Wajib Pajak dalam dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.
2) Kepatuhan Material, kepatuhan material lebih dalam cakupammya yaitu pemenuhan secara substantif isi dan jiwa ketentuan perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perjajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat diidentifikasi dari kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan dengan perhitungan sebenarnya, Pengharapan terhadap indepedensi konsultan pajak, dan besar kecilnya tunggakan pajak.

Sedangkan menurut Siti Kurnia (2010:138) kepatuhan dibagi dua macam sebagai berikut:

1) Kepatuhan Formal
   Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan
2) Kepatuhan Material
   Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.3.3 Pentingnya Kepatuhan

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely 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 masyaraktnya karena sudah mengeluarkan biaya untuk fasilitas tersebut".

Kepatuhan pajak itu sendiri menurut Siti Kurnia 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.

2.1.3.4 Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh

Menurut Siti Kurnia 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

pemebrian penghargaan bagi Wajib Pajak sudah pasti akan memberi motovasi dan *detterent 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".

2.1.3.5 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari hal-hal sebagai berikut:

1) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Berdasarkan referensi di atas maka, indikator yang digunakan dalam peneitian ini adalah:

1) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemebritahuan (SPT).
2) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan yang berlaku adalah *self assessment system*, yang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menutut Wajib Pajak aktif

dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak, dalam menyelenggarakan perpajaknnya memebutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu 2010:137).

Tulang punggung dari self *assessment system* ini adalah *voluntary compliance* (kepatuhan sukarela), yaitu meletakkan tanggung jawab pemungutan pada kesadaran Wajib Pajak. Karena kepatuhan sukarela yang dijadikan tulang punggung maka dalam pelaksanaannya seringkali muncul perlawanan pajak oleh Wajib Pajak, baik perlawanan pasif maupun aktif (Supramono & Theresia Woro Damayanti, 2010:5). Masih menurut Supramono & Theresia Woro Damayanti (2010:4) Dalam sistem ini Wajib Pajak bersifat aktif, sedangkan fiskus (pemerintah) hanya mengawasi, oleh karena itu, Wajib Pajak harus mengetahui kapan mulainya suatu keawajiban pajak dan kapan berakhirnya kewajiban-kewajiban yang menyertainya.

Menurut penelitian Dilla Novita Sari (2014) menyatakan bahwa Pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan 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.

Berdasarkan penelitian Palil dan Mustapa (2011) fitur utama dari *Self Assessment System* adalah penyelesaian sendiri pengembalian pajak dan pembayaran pajak berasal dari berbagai tingkat latar belakang sehingga

penyederhanaan SPT dan administrasi berpotensi dapat membantu wajib pajak untuk menyelesaikan pengembalian pajak mereka secara akurat dan meningkatkan kepatuhan, *Self Assessment System* efektif memerlukan tingkat tinggi kepatuhan sukarela oleh para wajib pajak.

Melalui penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* merupakan system 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.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem admintrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakkan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu 2010:140). Sebagai upaya agar target pajak dapat tercapai sangat berkaitan dengan tugas pemerintah khususnya Diretorat Jendral Pajak dalam melakukan pembinaan kepada wajib pajak dengan meningkatkan pelayanan dan pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Waloyo, 2008:304). Siti Kurnia Rahayu (2010:135) mengungkapkan bahwa 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. Tujuan dari pelayanan prima ini adalah

tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi,dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28).

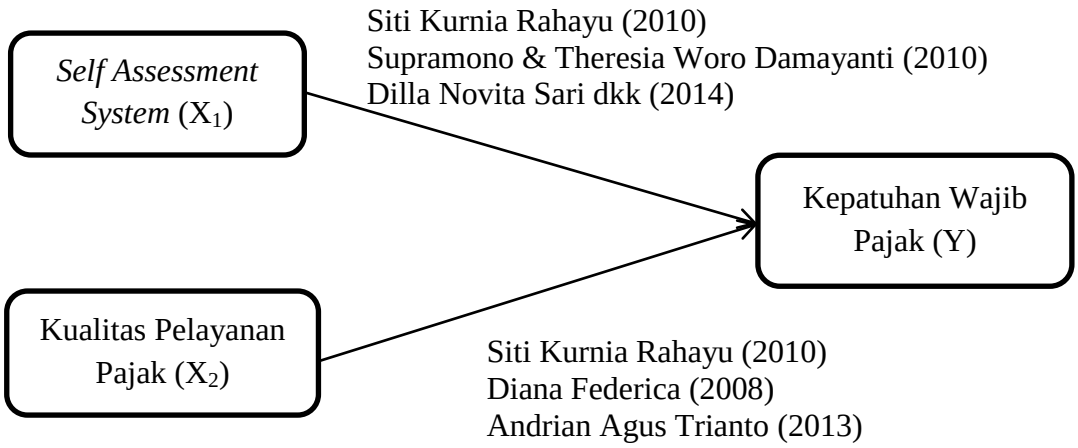
Selain itu teori kualitas pelayanan dengan Kepatuhan Pajak yaitu untuk memenuhi agar Wajib Pajak menjadi patuh yaitu dibutuhkannya kualitas pelayanan pajak yang baik. Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk memeperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment*, hal tersebut akan meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak Siti Kurnia Rahayu (2010:135).

Menurut penelitiaan yang dilakukan oleh Diana Federica (2008) Pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, jika kualitas pelayanan kepada wajib pajak semakin ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Semakin sering memberikan kualitas pelayanan pajak yang maksimal kepada wajib pajak maka semakin banyak wajib pajak yang membayar pajaknya tepat waktu. Setiap wajib pajak pasti akan senang apabila diberikan pelayanan yang baik oleh para petugas pajak dan diberikan fasilitas-fasilitas yang memadai. Dengan kata lain, para wajib pajak akan puas atas membayar apa yang menjadi kewajibannya (pajak). Kepuasan ini yang akan meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian Andrian Agus Trianto (2013), harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah 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 pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Dari kerangka Pemikiran diatas maka dapat dibuat paradigma penelitian. Dengan paradigma penelitian, penulis dapat menggunakan sebagai panduan untuk hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data analisis.



Gambar 2.1
Paradigma Pemikiran

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono(2010:96), Hipotesis adalah:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang dibeikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data".

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai kesimpulan sementara sebagai berikut:

1. Penerapan *Self Assessment System* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.