BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.1.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Terdapat beberapa pengertian mengenai sistem administrasi perpajakan Modern, diantaranya sebagai berikut:

Menurut Chaizil Nasucha (2004:37),

> "Sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat".

Menurut Marcus Taufan Sofyan (2005:53),

> "Sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001".

Sedangkan Indriatoro mengemukakan bahwa,

> "Sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu pelayanan hak dan kewajiban wajib pajak yang dilakukan langsung di kantor fiskus dan termasuk pencatatan, penggolongan, dan penyimpanan yang berdasarkan pada fungsi pajak bukan berdasarkan pada jenis pajak".

Dari ketiga pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu bentuk penerapan sistem

administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja baik individu maupun kelembagaan dalam bentuk pelayanan hak dan keawajiban wajib pajak yang langsung dilakukan di kantor fiskus meliputi pencatatan, penggolongan, dan penyimpanan yang berdasar pada fungsi pajak bukan jenisnya agar lebih efisen, ekonomis, dan cepat.

2.1.1.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) mengatakan bahwa tujuan dilaksanakannya modernisasi sistem perpajakan modern adalah sebagai berikut:

"1. Untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.
3. Meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan.
4. Mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi".

2.1.1.3 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Chaizil Nasucha (2004:69), indikator sistem administrasi perpajakan modern adalah sebagai berikut:

"1. Struktur Organisasi
   Struktur organisasi adalah adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.
2. Prosedur Organisasi
   Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.
3. Strategi Organisasi
   Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

4. Budaya Organisasi
   Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi".

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan menurut Fandi Tjiptono (2009:247) adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen".

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:46) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

> "Kualitas Pelayanan adalah sebagai layanan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik atau non fisik".

Sedangkan menurut Goetch dan Davis dalam Suratno dan Purnama (2004:74) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, dan proses yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan".

Dari ketiga pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah layanan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu

pihak kepada pihak lain yang berkaitan dengan produk dapat berupa fisik atau non fisik, pelayaan, orang, dan proses dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen seta ketepatan penyampainnya dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithlarasuraan dan Berry dalam Suratno dan Purnama (2004:74) menyatakan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan, diantaranya:

"1. Bukti Langsung (*Tangibles)*
   Bukti langsung yaitu tersedianya fasilitas fisik , perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
2. Kehandalan (*Reliability*)
   Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
   Daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan ntuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.
4. Jaminan (*Assurance*)
   Jaminan yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.
5. Empati (*Emphaty*)
   Empati yaitu meliputi sikap kontrak personel (karyawan) maupun perusahaanuntuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi".

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Siti Kurnia (2010:138) kepatuhan adalah sebagai berikut :

> "Istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sehingga dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan".

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia (2010:138) pengertian kepatuhan adalah sebagai berikut :

> "Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Pengertian Kepatuhan menurut James et all dalam Timbul Hamonangan (2012:84) adalah sebagai berikut :

> "Secara sederhana Kepatuhan Wajib Pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku".

Menurut Mohammad Zain (2004:2), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu :

> "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:
> 1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
> 2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
> 3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
> 4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Berdasarkan keempat pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Siti Kurnia (2010:138) membagi dua macam kepatuhan 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 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia (2010: 139), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa hal sebagai berikut :

"1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan;
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan,
4. Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan".

Sedangkan ukuran kepatuhan wajib pajak menurut Erly Suandy (2001:103) adalah sebagai berikut :

"1. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT masa, SPT PPN setiap Bulan.
2. Patuh terhadap ketentuan material, yakni norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak, siapa yang dikenakan pajak dasar pengenaan pajak, hapusnya piutang pajak.
3. Patuh terhadap ketentuan yuridis formal, yakni saat dan tempat terutangnya pajak, hak-hak fiskus untuk mengawasi wajib pajak

mengenai keadaan, perbuatan, dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak, menyelnggarakan pembukuan sebagaimana mestinya".

Kemudian kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria wajib pajak adalah sebagai berikut :

"1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah di jatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam j angka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal".

2.1.3.4 Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Soemarso (2007:37) wajib pajak memiliki kewajiban sebagai berikut :

"1. WP wajib mengisi Surat Pemberitahuan
2. Surat pemberitahuan diambil sendiri oleh WP
3. Batas Waktu penyampaian
    a. Surat Pemberitahuan Masa = 20 Hari setelah akhir masa pajak
    b. Surat Pemberitahuan Tahunan = 3 bulan setelah akhir tahun pajak
4. Perpanjangan = Maksimum 6 bulan atau permohonan tertulis
5. Pelanggaran batas waktu -> Surat teguran
6. Surat pemberitahuan harus
    a. Harus ditandatangani
    b. Dilampiri keterangan dan dokumen seperti ketentuan".

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan suatu bentuk reformasi perpajakan serta perlu melakukan suatu bentuk tindak peningkatan kualitas pelayanan guna mendongkrang kepatuhan wajib pajak yang dapat berdampak pada penerimaan Negara. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan merupakan seuatu yang sangat berpengaruh dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan menurut Sommerfeld dalam Timbul Hamonangan (2012:103) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan Pajak didasarkan pada adanya kewajiban seluruh wajib pajak untuk memasukkan Surat Pemeritahuan (SPT) dan melaporkan semua penghasilan secara akurat. Sejalan dengan implementasi penilaian sendiri (*self assessment*) tersebut, diharapkam wajib pajak dapat mencapai tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance level*-VCL). Kepatuhan sukarela merujuk pada kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajak pada kondisi yang sebenarnya".

Secara garis besar reformasi administrasi perpajakan yang membuahkan sistem administrasi perpajakan modern ini dapat mencapai tujuan-tujuan utama yang diantaranya adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi; tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak merupakan perwujudan penerapan sistem

administrasi perpajakan modern. Hal lain yang perlu diketahui adalah sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru**.**

Adapun usaha peningkatan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan agar supaya menimbulkan suatu kerelaan bagi wajib pajak dalam memberikan kontribusi bisa dilakukan dengan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

Menurut Boediono (2003:102) sebagai berikut:

> "Bukti langsung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat berupa fasilitas fisik, pegawai, perlengakapan dan saran komunikasi".

2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kualitas Pelayanan

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern menurut Liberty Pandiangan (2008:68) di antaranya adalah sebagai berikut:

> "1. Maksimalisasi penerimaan pajak;
> 2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak;
> 3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi;
> 4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak;
> 5. Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan professional;
> 6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
> 7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; dan
> 8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak".

Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan keterkaitan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan secara umum sebagai berikut:

> "Administrasi yang baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik,

> lebih cepat dan menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya akan Nampak pada kerelaan Wajib Pajak untuk membayar pajak".

Menurut Nurmalia Hasanah (2012) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan keterkaitan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut:

> "Modernisasi sistem administrasi pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak".

Menurut Amalia D Lestari (2010) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan keterkaitan antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut:

> "Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak.".

2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut John Hutagaol, Wing Winaryo dan Arya Pradipta (2007) keterkaitan sistem administrasi perpajakan modern dengan kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak untuk itu diperlukan pemerintah yang *good governance* yang dapat dilakukan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan".

Menurut Abdul Rahman (2009) berdarkan hasil penelitiannya hubungan antara sistem admnistrasi perpajakn modern adalah sebagai berikut:

> "*Modern tax administration system significantly correlates to taxpayer's compliance*".

> "Sistem administrasi perpajakan modern bekorelasi signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak".

Berdasarkan hasil penelitian Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (2009) hubungan antara sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

> "*The research shown that modern tax administration system positively significant affects tax compliance"*.
>
> "Penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern signifikan positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak".

Berdasarkan hasil penelitian Fitri Damayanti (2008) menyatakan keterkaitan sistem administrasi perpajakan modern dengan kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

> "Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam sistem administrasi perpajakan".

2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Silviani dalam Chaizil Nasucha (2004:81) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

> "Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela, diperlukan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, keadilan, dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan".

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Ni Luh Supadmi (2009) berdasarkan hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

"Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus di tingkatkan oleh aparat pajak".

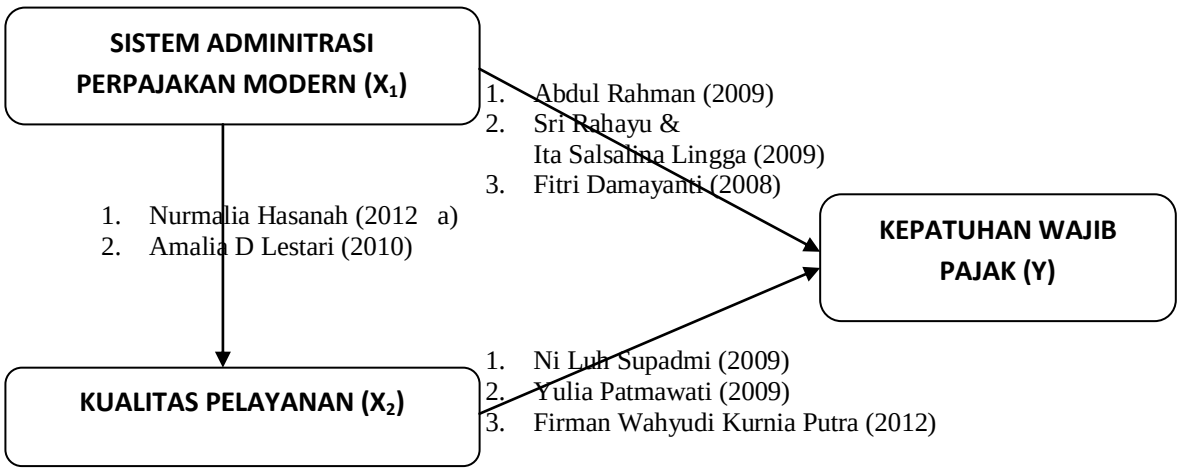
Keterkaitan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak berdasarkan hasil penelitian Yulia Patmawati (2009) adalah sebagai berikut:

"Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi".

Menurut Firman Wahyudi Kurnia Putra (2012) dalam penelitiannya menyatakan keterkaitan kualitas pelayan dan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

"Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi".

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk paradigma kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak bukanlah yang pertama kali dilakukan. Untuk menjaga originalitas dalam penelitian, maka dikemukakan penelitian-penelitian oleh peneliti lain adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Sri Rizki Utami; Andi; Ayu Noorida Soerono	Pengaruh Faktor-faktor Eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang	Hasil menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Variabel yang diteiliti sama yakni mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Tempat dan Waktu Penelitian serta tidak menggunakan variabel Kesadaran pembayaran pajak, Pengetahuan dan Pemahaman peraturan pajak, Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan.
2	Mohamad Rajif	Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM di Cirebon	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengusaha UKM di daerah cirebon memiliki pemahaman yang cukup tentang pajak khususnya peraturan pajak dalam hal fungsi pajak, objek pajak, sanksi dalam perpajakan dan lain sebagainya. melalui analisis regresi berganda	Variabel yang diteiliti sama yakni mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Tempat dan Waktu Penelitian serta tidak menggunakan variabel Pemahaman dan Ketegasan Sanksi Pajak

			juga terlihat pengaruh yang signifikan dari variabel pemahaman, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, dan variabel yang dominan dalam penelitian ini adalah ketegasan sanksi.		
3	Rahman Adi Nugroho; Zulaikha	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak sebagai Variabel Interview (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)	*Pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*	Variabel yang diteiliti sama yakni mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Tempat dan Waktu Penelitian serta tidak menggunakan variabel Pengetahuan dan Pemahaman serta Persepsi dan Efektivitas Sistem Perpajakan

2.3 Hipotesis

Perumusan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan di atas maka penulis menarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

a. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
b. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
c. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
d. Sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.