BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

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

> "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, orang, dan proses yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapankan".

Menurut Fandi Tjiptono (2009:247) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

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

Definisi kualitas menurut Davis dalam Tjiptono (2006:51) menyatakan bahwa :

> "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Definisi kualitas pelayanan menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:46) menyatakan bahwa :

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

Definisi kualitas menurut Ever dalam Lena Ellitan (2007:45) menyatakan bahwa :

> "Perusahaan yang berhasil adalah yang dapat memeberikan kepuasaan pada pelanggan dan perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah perusahaan yang berkualitas".

Dalam 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".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

"Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena :

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

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut FandiTjiptono (2006:70) menyatakan bahwa :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penjelasan tentang indikator adalah sebgai berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung/wujud fisik)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

   Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap/ ketanggapan)

   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan)

   Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

5. *Empathy* (empati)

   Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan".

2.1.2 Penegakan Hukum Pajak

2.12.1 Pengertian Penegakan Hukum Pajak

Menurut Satjipto Raharjo (2009:25) menyatakan bahwa:

"Penegakan Hukum adalah suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Yang disebut sebagai keinginan-keinginan hukum dalam hal ini tidak lain adalah pikiran-pikiran badan pembuat undang-undang yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum tersebut".

Dalam bidang hukum pajak, penegakan hukum juga harus berkaitan dengan cita-cita dasar pembentukan serangkaian ketentuan dibidang pajak. Penegakan hukum pajak bukan hanya diartikan sebagai tindakan memaksa orang atau pihak yang tidak menaati ketentuan yang berlaku untuk menaati peraturan tersebut, dimana hal ini lebih bersifat represif.

Menurut Bohari dalam buku Y. Sri Pudyatmoko (2009: 55) hukum pajak adalah sebagai berikut :

"Hukum Pajak adalah suatu kumpulan peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak".

Sedangkan menurut R. Santoso Brotodiharjo yang dikutip oleh Siti Kurnia (2010:76)mengatakan bahwa :

> "Hukum pajak adalah keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas negara, sehingga ia merupakan bagian dari Hukum Publik, yang mengatur hubungan hukum antara negara dan orang atau badan yang berkewajiban membayar pajak selanjutnya sering disebut wajib pajak".

Seperti yang telah dijelaskan R. Santoso Brotodiharjo bahwa hukum pajak merupakan bagian dari hukum publik, dan ini merupakan bagian dari tata tertib hukum yang mengatur hubungan antara penguasa dengan warganya, atau yang memuat cara-cara untuk mengatur pemerintahan. Hukum pajak memiliki tugas yang bersifat lain dari pada hukum administrasi umumnya, dan hukum pajak umumnya memiliki aturan sendiri dan istilah tersendiri.

Pembagian Hukum Pajak di Indonesia menurut Siti Kurnia (2010:26-31) dapat dibagi menjadi :

> "1. Hukum Pajak Material
> Hukum pajak material adalah yang memuat norma-norma yang menerangkan keadaan-keadaan, perbuatan-perbuatan, dan peristiwa-peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak, siapa-siapa yang harus dikenakan pajak, berapa besarnya pajak, dengan perkataan segala sesuatu tentang timbulnya, besarnya, dan hapusnya hutang pajak juga hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak.
>
> 2. Hukum Pajak Formal
> Hukum pajak formal adalah hukum pajak yang memuat ketentuan-ketentuan bagaimana memujudkan hukum pajak material menjadi kenyataan.

Umumnya hukum pajak formal mengatur tentang hak dan kewajiban, prosedur dan sanksi".

2.1.2.2 Indikator Penegakan Hukum Pajak

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka sesuai Pasal 29 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007, DJP berwenang untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dan melakukan penegakkan peraturan perpajakan *(law enforcement)* melalui pemeriksaan pajak (*tax audit*), penyidikan pajak *(tax investigation)* dan penagihan pajak *(tax collection).*

2.1.3 Pengetahuan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Kepatuhan wajib pajak akan berjalan dengan baik apabila wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang benar. Menurut Loo, Mckerchar dan Hansford (2009) menyatakan bahwa :

"Tax knowledge refers to a taxpayer's ability to correctly report his or her taxable income, claim relief and rebates, and compute tax liability".

Selain itu menurut Viswanathan (dalam Roshidi, Mustafa &Asri, 2007) menyatakan bahwa:

"Tax knowledge as one of the factors in compliance is related to the taxpayers' ability to understand taxation laws, and their willingness to comply".

Sedangkan menurut Andriani (2000:25), menyatakan bahwa :

"Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang,

> pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak".

Selain itu, menurut Veronica Carolina (2009:7), menyatakan bahwa :

> "Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan".

Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajakadalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

2.1.3.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010;173), indikator dari pengetahuan pajak itu sendiri terdiri dari :

1. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT
2. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT
3. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan

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".

Siti Kurnia Rahayu (2010;38) membagi dua macam kepatuhan yaitu :

1. Kepatuhan Formal

   Kepatuhn Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

   Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain: 2004), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu:

"Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

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.

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

a. Tepat waktu dalam menayampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.

b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
d. 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%.
e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapatan dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan :

"Bahwa kepatuhan pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajaknnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara".

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan adalah tindakan taat atau patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku.

2.1.4.2 Indikator Kepatuhan Pajak

Untuk menentukan kepatuhan Wajib Pajak, dibutuhkan suatu ukuran agar dapat dipastikan kepatuhan tersebut. Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1) Kepatuhan wajib pajak memahami peraturan perpajakan.
2) Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu.
3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dengan benar.
4) Kepatuhan wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (tahun)	Judul	Kesimpulan
1	Albari, Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1, April 2009 Hal 1 - 13 ISSN : 0853 – 7665	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	Hasil penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan
2	Tri Handarani : 2009 ISSN 0854-3844	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi	Bahwa kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan yang kuat dan positif .
3	Ni Kadek Christina & Putu Kepramareni. Jurnal Riset Akuntansi, Vol 2 No 2, Agustus 2012, Hal 137-155.	Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada pembahasan sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.
4	John Hutagaol, Wing Wahyu Winarno, & Arya Pradipta. Jurnal Akuntabilitas, Maret 2010, hal. 186 193(ISSN : 1412-0240)	Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan penelitian terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu besarnya penghasilan, sanksi perpajakan, persepsi penggunaan uang pajak yang transparan, penegak hukum pajak, akuntabilitas perpajakan yang adil, dan database.
5	Suryadi (Vol.4, No 1,April 2006)	Model Hubungan Kausal Kesadaran,	Hasil penelitian ini menunjukan, bahwa

		Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur	kesadaran pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang di ukur dari pemeriksaan pajak, penerapan dan penegakan hukum pajak dan kompensasi pajak.
6	Ronald G. Cummings, Jorge Martinez-Vazquez, Michael McKee, Benno Torgler (2005) South Africa and Gabaron	Effects of Tax Morale on Tax Compliance: Experimental and Survey Evidence	Hasil dari percobaan lapangan artefaktual dilakukan di negara dengan sejarah politik yang secara substansial berbeda dan catatan pemerintahan menunjukan bahwa perbedaan kualitas diamati dalam tingkat kepatuhan pajak bertahan selama alternatif tingkat penegakan hukum pajak aktif.
7	Banu Witono. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume 7, Nomor 2, September 2008, hlm.196-208	Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Berdasarkan hasil pengujian bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak..
8	Supriyati dan Nur Hidayati. Akuntansi dan Teknologi Informasi, Vol 7 No 1, Mei 2008, hal 41-50	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa variable pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan persepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penerimaan Negara yang sedemikian besarnya dari sector pajak belum sepenuhnya bisa di optimalkan. Hal ini disebabkan masih banyaknya wajib pajak yang belum patuh dalam proses perpajakannya itu sendiri. Peran serta wajib pajak dalam hal kepatuhan harus didukung oleh Ditjen pajak yang memberikan pelayanan dan pengetahuan serta penegakan hukum agar wajib pajak dapat

melaksanakan kewajibannya dan tidak melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak.

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menurut Devano (2006) salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas ini dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatanpenyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa :

> "Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak".

Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menyatakan bahwa :

> "Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikanpelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimannegara, untuk itu dibentuk tim moderenisasi administrasi perpajakan moderndengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yangtinggi".

Tujuan pelayanan prima menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa :

"Tujuan pelayanan prima ini adalah :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajip pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.

3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi."

Menurut (Albari, 2009) adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan. Demikian pula dapat dibuktikan secara empiris terdapatnya penilaian beberapa butir dari dimensi-dimensi kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak. Kinerja penerimaan pajak yang juga mencerminkan tingkat kepatuhan pajak masyarakat menunjukan kecenderungan yang semakin meningkat.

2.2.2 Keterkaitan Penegakan Hukum Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Suryadi (2006) mengemukakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak bisa tercapai jika adanya pemeriksaan, penerapan dan penegakan hukum dan kompensasi pajak. Apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum maka Wajib Pajak akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak.

Selain itu Siti Kurnia Rahayu (2010:140) juga mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

John Hutagaol, Wing Wahyu Winarmo dan Arya pradipta (2007), bahwa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah besarnya penghasilan, sanksi pajak, penegakan hukum pajak, persepsi penggunaan uang pajak yang transparan, akuntabilitas perpajakan yang adil dan database.

Melalui penjelasan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa penegakan hukum pajak merupakan suatu aturan yang di buat agar wajib pajak dapat patuh terhadap

kewajiban perpajakannya, serta dapat memberikan rasa adil dalam penegakan hukumnya kepada wajib pajak. Dengan kata lain penegakan hukum pajak sangatlah penting terhadap kepatuhan wajib pajak karena jika salah satu dari unsur tersebut tidak berjalan dengan baik, maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak tidak akan terjadi dengan baik dan tidak akan adil merata.

2.2.3 Keterkaitan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Pajak memberi pengaruh yang positif untuk kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang di dapat oleh setiap wajib pajak, misal dari petugas pajak, majalah pajak (Gardina dan Haryanto;2006).

Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap sistem perpajakan yang adil.

Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evation*. Hal senada juga ditemukan oleh Kassipillai, ia menyatakan pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya SAS. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak.

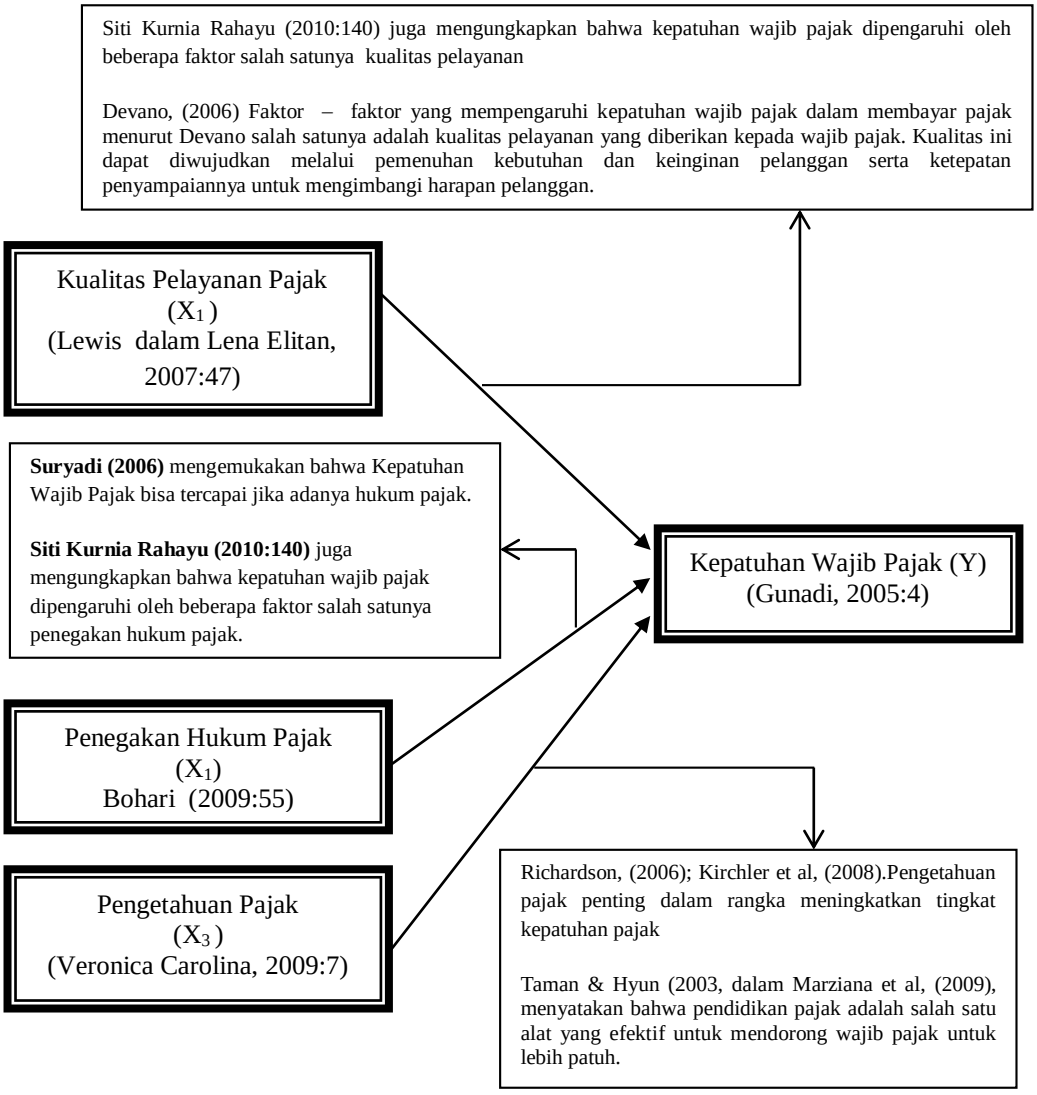
Pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Richardson, 2006; Kirchler et al, 2008).

Menurut Chistensen*et al* (1994) dalam Banu Witono (2008) bahwa Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi keadilan

yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi.

Berikut ini gambaran sederhana dari bagan di atas yaitu tentang Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Paradigma Penelitian



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:99) Perumusan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. 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 telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

1. Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2. Penegakan Hukum Pajak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
3. Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.