BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Self Assessment System*

2.1.1.1 Pengertian *Self Assessment System*

Menurut Rimsky K. Judisseno dan dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:102) mengemukakan *Self Assessment System* sebagai berikut:

> "*Self Assessment System* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan pajak".

Menurut Mardiasmo (2009:7) mengemukakan *Self Assessment System* sebagai berikut:

> "Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menetukan sendiri besarnya pajak terutang".

Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2010:55**)** sebagai berikut:

> "Dalam sistem *Self Assessment System*, Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang".

Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* merupakan sistem perhitungan pajak, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutangnya sendiri.

2.1.1.2 Indikator *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:101) dalam mengenai *Self Assessment System*, suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan menjelaskan bahwa dalam hal ini dikenal dengan sebagai berikut:

"1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak
2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang
3. Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi / kantor pos
4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar".

2.1.1.3 Ciri *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:102) ciri *Self Assessment System* sebagai berikut:

"a. Wajib Pajak (dapat dibantu oleh Konsultan Pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
b. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
c. Pemerintah dalam hal ini Instansi Perpajakan melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak, melalui pemerikasaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku".

2.1.1.4 Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:103) dalam melaksanakan *Self Assessment System*, Wajib Pajak memiliki kewajiban yang harus dilakukan yaitu sebagai berikut:

"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 tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak dan melalui *e-register* (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
Fungsi NPWP adalah sebagai berikut:
a. Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.
b. Sebagai identitas Wajib Pajak.
c. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi.
d. Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan".

2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak
Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak dengan caramengalihkan 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*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak sebagai berikut:
   a. Kurang bayar jumlah pajak terutang lebih besar dari kredit pajak.
   b. Lebih bayar karena jumlah pajak terutang lebih besar dari kredit pajaknya.
   c. Nihil, karena jumlah pajak terutang sama dengan kredit pajak.

3. Membayar Pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak
   A. Membayar Pajak
      1. Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
      2. Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh pasal 4(2), PPh pasal 15, PPh pasal 21,22,23 dan 26).
         Pihak lain disini berupa sebagai berikut:
         a. Pemberi penghasilan
         b. Pemberi kerja
         c. Pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah
      3. Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.

B. 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*).

C. Pemotongan dan pemungutan
Jenis pemotongan/pemungutan adalah PPh pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4(2), PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPh dikreditkan pada masa berlakunya pemungutan dengan mekanisme Pajak Keluar dan Pajak Masukan.

4. Pelaporan dilakukan Wajib Pajak
Surat pemberitahuan (SPT) mempunyai fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggung jawabkan 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 pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.
Pelaporan pajak disampaikan ke KPP atau KP4 dimana Wajib Pajak terdaftar SPT dapat dibedakan sebagai berikut:
   a. SPT masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayran pajak bulanan. SPT masa PPh pasal 21, 22, 23, 25, 26, PPN dan PPnBM.
   b. SPT Tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk pelaporan tahunan. SPT Tahunan Badan, Orang Pribadi, Pasal 21".

2.1.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Mansury, Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2010:3) mengemukakan administrasi perpajakan sebagai berikut:

> "Administrasi perpajakan merupakan salah satu unsur dalam sistem perpajakan dan mempunyai tiga pengertian yaitu suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pungutan pajak, orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak dan kegiatan penyelenggaraan pungutan pajak oleh suatu instansi atau badan yang ditatalaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijakan perpajakan

> berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan dengan efisien".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) mengemukakan modernisasi perpajakan sebagai berikut:

> "Modernisasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara lagsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) mengemukakan modernisasi administrasi perpajakan sebagai berikut:

> "Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan Negara yang baik dan berkesinambungan".

Menurut Haula Rosdiana & Edi Slamet Irianto (2010:5) mengemukakan Modernisasi Administrasi Perpajakan sebagai berikut:

> "Modernisasi Administrasi Perpajakan bisa diartikan dalam pengertian suatu aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang lebih canggih".

Dari keempat definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan merupakan Teknologi Informasi yang lebih canggih dengan kegiatan pemungutan pajak yang menyentuh pilar perpajakan yang diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang baik dan berkesinambungan.

2.1.2.2 Latar Belakang Dilakukannya Modernisasi Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110) latar belakang modernisasi perpajakan sebagai berikut:

"a. Citra DJP yang harus diperbaiki dan ditingkatkan
b. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan
c. Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan".

2.1.2.3 Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110), Modernisasi Administrasi Perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi sebagai berikut:

"1. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
   Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *businessprocess,* yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja.Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal.
2. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia
   Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya.
   Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas.
3. Pelaksanaan *Good Governance*
   Pelaksanaan *Good Governance* seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan

terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak".

2.1.2.4 Dasar-dasar Administrasi Perpajakan yang baik

Menurut Mansury dalam Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2010:4) terselenggaranya administrasi perpajakan yang baik memenuhi dasar-dasar sebagai berikut:

" 1. Kejelasan dan kesederhanaan dari ketentuan undang-undang yang memudahkan bagi administrasi dan memberi kejelasan bagi Wajib Pajak.
2. Kesederhanaan akan mengurangi penyelundupan pajak. Kesederhanaan dimaksud, baik dalam perumusan yuridis yaitu memberikan kemudahan untuk dipahami, maupun kesederhanaan untuk dilaksanakan oleh aparat dan pemenuhan kewajiban oleh Wajib Pajak".

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Kotler dalam Wisnalmawati (2005:156) kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Kualitas Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan".

Menurut Tjiptono (2005:156) kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Menurut Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi (2006:81) kualitas pelayanan sebagai berikut:

> "Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *Service Quality* yang telah dikembangkan oleh parasuraman".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) kualitas pelayanan sebagai berikut:

> "Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 mengartikan sebagai berikut:

> "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".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) sebagai berikut:

> "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".

Dari kelima definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dikatakan berkualitas bahwa tingkat layanan yang mempunyai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dapat ditentukan dengan

pendekatan *Service Quality* yang telah dikembangkan. Pelayanan pajak juga termasuk pelayanan publik dimana bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi tidak berorientasi pada laba.

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006:70) sebagai berikut:

> "1. *Reliability* (kehandalan)
> Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
> 2. *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan)
> Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
> 3. *Assurance* (jaminan)
> Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan".

2.1.4 Kerangka Pemikiran

Sistem *Self Assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan yang diberikan tidak disalahgunakan, ini menjadikan tugas Direktorat Jenderal Pajak untuk menetapkan pajak setiap Wajib Pajak menjadi berkurang, dalam prinsip *self assessment system* penentuan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan, perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

Selain itu upaya dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak yaitu dengan pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan, hal ini diharapkan dapat memaksimalkan usaha untuk mendapatkan serta mencapai target yang telah ditetapkan, jika ada koordinasi antara pihak yang bertanggungjawab dalam Modernisasi Administrasi Perpajakan, maka usaha untuk mencapai target pajak mudah tercapai, hal ini dapat meningkatkan kepatuhan, kesadaran dan kepercayaan masyarakat secara kualitas pelayanan pajak bagi Wajib Pajak, usaha ini mengharapkan penerimaan pajak akan meningkat dan mencapai target yang telah ditetapkan atau bahkan bisa melampaui targetnya (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

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

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) *Self Assessment System* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

> "Dengan adanya sistem perpajakan yang disebut *Self Assessment System*, pelayanan pajak memberikan produk pelayanan yang berkualitas di instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu DJP. Kendati DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tercapai, berbeda dengan organisasi lain".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) *Self Assessment System* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

> "Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP dimungkinkan diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak".

Dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* adalah sistem perpajakan yang mempunyai unsur-unsur untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak. Yang bertujuan agar kualitas pelayanan akan tercapai.

2.1.4.2 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak sebagai berikut:

> "Dengan dibentuknya Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak yang salah satu langkah penting dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan. Yang memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara dengan sasaran:
> 1. Tercapainya tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi
> 2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
> 3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi".

Menurut Liberti Pandiangan (2007) hubungan antara Modernisasi Administrasi Perpajakan dengan Kualitas Pelayanan diketahui dari teori Reformasi Perpajakan sebagai berikut:

> "Dengan modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan di setiap unit kerja dilingkungan Direktorat Dirjen Pajak menjadi salah satu yang utama untuk dilaksanakan".

Pengertian modernisasi administrasi perpajakan itu sendiri menurut Djazoeli Sadhani (2005:60) yaitu sebagai berikut:

> "Modernisasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif,

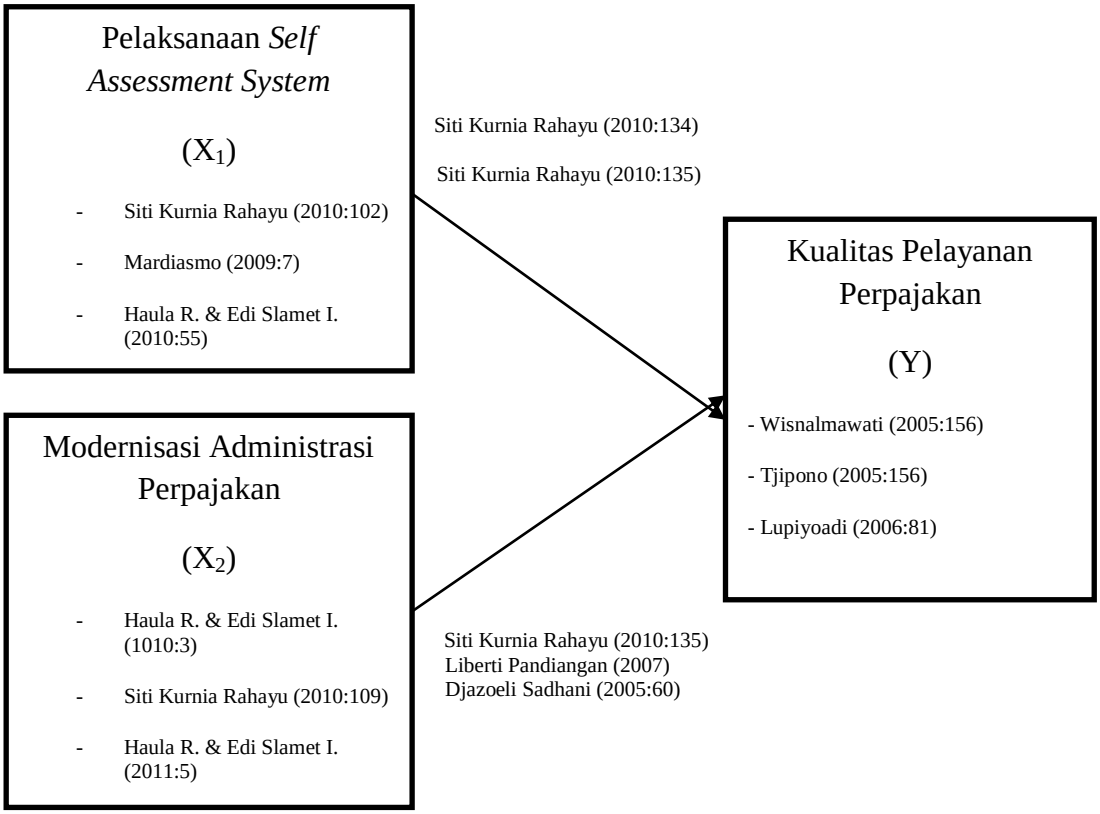
> meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menjelaskan 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 dan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi."

Dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah proses pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan untuk menyempurnakan atau kinerja sumber daya manusia dalam administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan tujuan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam perpajakan dan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran diatas dan di dukung oleh pendapat para ahli serta penelitian terdahulu, maka dapat di uraikan paradigma yang disajikan dalam gambar 2.1 sebagai berikut:



Nuramalia Hasanah, dkk,2012

Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.1.4.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak bukanlah yang pertama kali dilakukan. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya disajikan dalam tabel sebagai sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Nuramalia Hasanah, Indra Pahala dan Susi Indrani, 2012	Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* Dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Kebon Jeruk 1)	Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.	Variabel yang diteliti sama yakni pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak	Tempat dan waktu penelitian
2	Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga (2009).	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")	*The search shown that modernization in taxation administration system positively significant affects tax compliance.*	Menggunakan objek penelitian yang sama, yaitu KPP dan variable yang diteliti sama yakni Modernisasi administrasi perpajakan.	Perbedaan responden dan menggunakan variable dependen yang berbeda.
3	Albari (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak	Terdapat pengaruh signifikan antara variable kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Menggunakan variable yang sama yaitu kualitas pelayanan.	Perbedaan variable dependen.
4	John Hutagaol (Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, No 4, Januari 2005 :	*Self Assessment* Implementasi & Kendalanya	Dalam *system self assessment*, peran serta masyarakat wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat penting dan bahkan menjadi	Variabel yang diteliti sama yakni mengenai *Self assessment system*	Tempat dan waktu penelitian serta tidak menggunakan modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas

	24-25)		faktor penentu di dalam pengumpulan pajak. Apabila system tersebut dapat dilakukan dengan baik, maka diyakini bahwa kepatuhan sukarela akan meningkat secara otomatis.		pelayanan pajak.

2.2 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:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.