BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini berisikan teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk melaksanakan penelitian bagi topik penelitian yang membahas mengenai pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pelaksanaan *self assessment system*.

2.1.1 Pemahaman Wajib Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Siti Resmi (2009:39) definisi pemahaman wajib pajak adalah sebagai berikut:

> "Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT".

Definisi pemahaman wajib pajak menurut Veronica Carolina (2009:7) adalah sebagai berikut:

> "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 perpajakannya".

Sedangkan definisi pemahaman wajib pajak menurut Taslim (2009:13) adalah sebagai berikut:

> "Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, batas waktu pelaporan SPT, serta mengetahui sanksi administrasi atau denda yang berkaitan dengan penyimpangan berupa kealpaan atau kesengajaan untuk tidak melaporkan dan menyetorkan pajak terutang".

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui pajak dan paham mengenai peraturan dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara pembayaran dan pelaporan SPT dan pemahaman mengenai sanksi administrasi guna memenuhi pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakannya.

2.1.1.2 Indikator Pemahaman Wajib Pajak

Adapun indikator pemahaman wajib pajak menurut Taslim (2009:14) adalah sebagai berikut:

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

Sedangkan pengukuran pemahaman wajib pajak menurut Supriyati (2012:7) adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan peraturan perpajakan
2. Pengetahuan penghitungan pajak terutang
3. Pengetahuan membuat laporan SPT

Indikator pemahaman wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Taslim (2009:14) yaitu pemahaman prosedur atau cara pengisian

SPT, pemahaman batas waktu pelaporan SPT dan pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung".

Menurut Budiono (2007:113) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan adalah semakin mendekati ukuran tertentu".

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) No.81 tahun 1993 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.
>
> Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena:
> a. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
> b. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan
> c. Tidak berorientasi pada laba".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:28) 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".

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak demi memberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban membayar pajaknya.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Dimensi pelayanan menurut Parasuraman, Zeithamal dan Berry dalam Tjiptono (2012:174) terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas layanan antara lain:

1) *Reliability* (Keandalan)
   Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)
   Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3) *Assurance* (Jaminan)
   Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
4) *Empathy* (empati)
   Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentigan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5) *Tanggible* (Bukti Fisik)

> Berkenaan dengan penampilan fisik seperti fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Sedangkan dimensi pelayanan pajak melalui dimensi pelayanan prima berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-84/PJ/2011 adalah:

1. Waktu pelayanan
2. Kemampuan melayani masyarakat
3. Kemampuan pegawai yang berkomunikasi/berhubungan langsung dengan wajib pajak.
4. Merespon permasalahan wajib pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat.

Indikator kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Tjiptono (2012:174) yaitu *tanggible* (penampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

2.1.3 *Self Assessment System*

2.1.3.1 Pengertian *Self Assessment System*

Menurut Siti Resmi (2014:11) pengertian *self assessment system* adalah sebagai berikut:

> "Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku".

Menuru Diana Sari (2013:79) pengertian *self assessment system* adalah sebagai berikut:

> "Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan (menghitung atau menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terhutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku".

Menurut Waluyo (2011:16) *self assessment system* sebagai berikut:

"Merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan tanggung jawab wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar".

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi wewenang atau kepercayaan kepada wajib pajak untuk melakukan sendiri kewajiban perpajakannya dalam hal menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya.

2.1.3.2 Pelaksanaan *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:103) 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).
   Fungsi NPWP adalah:
   1. Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan
   2. Sebagai identitas wajib pajak
   3. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajakdan pengawasan administrasi
   4. 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 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*).

Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa:
1. Kurang bayar, jumlah pajak terutang lebih besar dari kredit pajak
2. Lebih bayar, karena jumlah pajak terutang lebih besar dari kredit pajaknya
3. Nihil, karena jumlah pajak terutang sama dengan kredit pajak

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.

Menurut Erly Suandy (2011:128) dalam rangka melaksanakan sistem *Self Assessment* ini diperlukan 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 jumlah pajak terutangnya.
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 18 hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.
4. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax dicipline*)
   Kedisiplinan wajib pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.1.3.3 Indikator *Self Assessment System*

Menurut Siti Resmi (2014:11) indikator *self assessment system* adalah:

1. Menghitung pajak yang terutang
2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
3. Membayar sendiri pajak yang terutang
4. Melaporkan sendiri pajak yang terutang
5. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Sedangkan menurut Siti Kurnia (2013:101) *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban perpajakanya. Dalam hal ini dikenal dengan:

1. Mendaftarkan diri ke 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)

Indikator *self assessment system* dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Siti Resmi (2014:11) yaitu menghitung sendiri, membayar sendiri dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerapan *Self Assessment system* Pada KPP Pratama Ilir Barat Farrisa Tantry dan Siti Khairani, 2013	Hasil penelitian membuktikan bahwa pemahaman wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap penerapan *self assessment system*.	Sama-sama meneliti pengaruh pemahamaan wajib pajak terhadap *self assessment system*	Berbeda tempat penelitian
2	Pengaruh Kebijakan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Narita Pravitasari, Wirawan, Vierly Jurnal Gema Aktualita, Vol 1 No.1, Desember 2012	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal pajak. Tingkat pemahaman WP memberikan andil yang besar dalam *self assessment system* karena WP harus menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri.	Variabel pemahaman wajib pajak	Variabel kebijakan pajak dan kepatuhan wajib pajak dan berbeda tempat penelitian
3	Perbedaan persepsi wajib pajak perorangan dan wajib pajak tenaga ahli terhadap pelaksanaan *self assessment system* di Kota Bengkulu Iprianto, SE,Akt,M.Si Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen Vol 27 No.1 Januari 2013	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara wajib pajak perorangan dan wajib pajak tenaga ahli terhadap pelaksanaan *self assessment system* di Kota Bengkulu. Wajib pajak perorangan kurang memahami cara menghitung, membayar dan melaporkan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*	Variabel pelaksanaan *self assessment system*	Variabel persepsi wajib pajak perseorangan dan tenaga ahli serta berbeda tempat penelitian

4	Pengaruh sistem pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerapan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul Uum Helmina Chaerunisak dan Suyanto, 2014 Jurnal Akuntansi Vol.2 No.1 Juni 2014 ISSN 2088-768 X	Berdasarkan analisis data dapat disumpulkan bahwa sis pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *self assessment system*.	Variabel pelayanan pajak dan variabel *self assessment system*	Variabel pemahaman wajib pajak dan berbeda tempat penelitian
5	Pengaruh Persepsi wajib pajak orang pribadi atas kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* Yuliana dan Muhhamad Sidhi Nugroho, 2013 Jurnal Riset Akuntansi-Volume V Nomor 1 April 2013	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.	Variabel kualitas pelayanan pajak dan variabel *self assessment system*	Variabel pemahaman wajib pajak dan berbeda tempat penelitian
6	Factors Affecting Tax Compliance Behaviour in Self Asessement System Mohd Rizal Palil and Ahmad Fariq Mustapha, 2011 ISSN 1993-8233	Hasil ini menunjukkan bahwa pembayar pajak dengan pengetahuan yang baik dan tanggungjawab para wajib pajak berpengaruh positif terhadap *self assessment system*.	Variabel pemahaman wajib pajak dan variabel *self assessment system*	Berbeda tempat penelitian
7	Tax service quality and compliance behaviour in Nigeria: Do taxpayer's financial condition and risk preference play any moderating role? Alabede, James O and Zainal Affrin, Zaimah and Md. Idris, Kamil, 2011 ISSN 1450-2275	The outcome of the study indicates that perceived tax service quality is positively, significantly related with tax compliance behaviour. The study also reveals that taxpayer' financial condition and risk preference jointly moderate the relationship between perceived tax service quality and compliance behaviour.	Variabel kualitas pelayanan pajak	Berbeda tempat penelitian

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:141) yang menyatakan bahwa:

> "Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:102) yang menyatakan bahwa:

> "Tata cara pemungutan pajak dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, dimana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak".

Sedangkan menurut Siti Resmi (2014:11) yang menyatakan bahwa:

> "Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak yang sepenuhnya berada ditangan wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, dan memahami undang-undang perpajakan yang berlaku dan mempunyai kejujuran yang tinggi serta menyadari akan pentingnya membayar pajak. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak bergantung pada wajib pajak itu sendiri".

Berkenaan dengan pelaksanaan *self assessment system*, penelitian yang dilakukan oleh Farissa Tantry dan Khairani (2013) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan terhadap penerapan *self assessment system*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Narita Pravita dkk (2012) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal pajak, tingkat pemahaman WP memberikan andil yang besar dalam *self assessment system* karena WP harus menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Iprianto (2013) menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara wajib pajak perorangan dan wajib pajak tenaga ahli terhadap pelaksanaan *self assessment system,* hal ini berarti wajib pajak perorangan kurang memahami cara menghitung, membayar dan melaporkan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Palil (2011) menyimpulkan bahwa pembayar pajak dengan pengetahuan yang baik dan tanggungjawab para wajib pajak berpengaruh positif terhadap *self assessment system*.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap *Self Assessment System*

Pelaksanaan *self assessment system* akan efektif bagi wajib pajak jika dimensi kualitas pelayanan pajak bagi wajib pajak diperhatikan dengan baik. Wajib pajak menuntut pelayanan yang berkualitas dalam pengurusan pajaknya dalam hal untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu 2013:29) menyatakan bahwa:

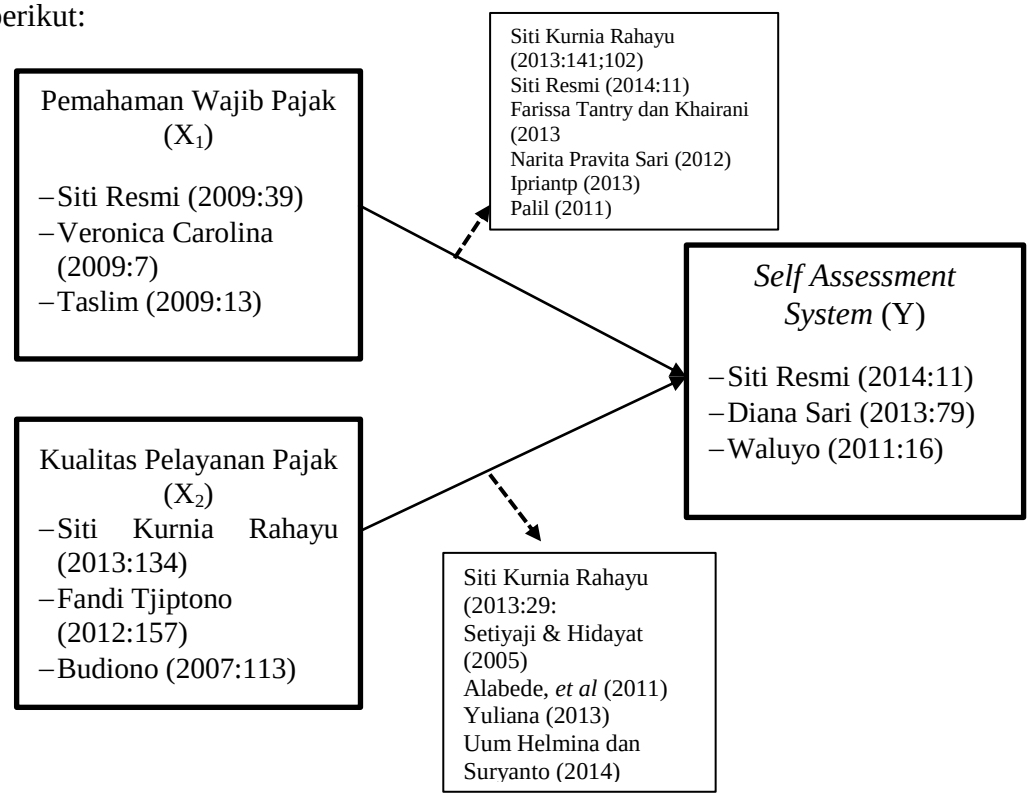
> "Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan".

Sedangkan menurut Loekman Soetrisno (1987) dalam Setiyaji dan Hidayat Amir (2005:9) menyatakan bahwa:

> "…rakyat akan membayar pajak kalau mutu dan pelayanan pemerintah itu baik. Kalau tidak, mereka akan menolak membayar pajak".

Berdasarkan penelitian Uum Helmina dan Suyanto (2014) menyatakan bahwa sistem pelayanan pajak berpengaruh positif siginifkan terhadap penerapan *self assessment system,* pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat membawa

pengaruh yang baik bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yuliana dan Sidik Nugroho (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *self assessment system.* Dan penelitian yang dilakukan oleh Alabede, *et al* (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of* compliance) merupakan tulang punggung *self assessment system* dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2013:137). Berdasarkan uraian teori dan tinjauan terhadap penelitian terdahulu, peneliti menggambarkan paradigma dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Pengertian hipotesisi menurut Suharsimi Arikunto (2013:110) adalah sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul".

Berdasarkan landasan teori dan uraian kerangka pemikiran, maka penulis merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H_1 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*.

H_2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessement System*.