BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 KAJIAN PUSTAKA

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu memaparkan tentang apa yang kita teliti hal tersebut akan memudahkan dan menjelaskan lebih rinci tentang variable yang akan diteliti.

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 (1), Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, degan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr Rocmat Soemitro, SH dalam Chairil Anwar (2017:31) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatka jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unur-unsur :

a) Iuran dari rakyat kepada negara
b) Berdasarkan Undang- Undang
c) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi
d) Digunakan untuk membiyayai rumah tangga negara

2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak

Dari berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta k sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentan ciri-ciri yang terdapat pada pengertian menurut Chairil Anwar (2017:32) sebagai berikut :

1) Pajak dipungut dengan kekuatan berdasarkan undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.
2) Untuk membayar pajak tidak ada kontraprestasi individual dari pemerintah langsung dapat ditunjuk.
3) Pajak dipungut oleh negara sebagai sumber keuangan negara (*budgetair),* baik oleh pemerintah pusat maupun daerah.
4) Pajak diperuntungkan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang bila dari pemasukkannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment.*
5) Pajak juga memiliki tujuan yang *nonbudgetair* yang merupakan penjabaran dari fungsi mengatur.

2.1.1.3 Fungsi pajak

Menurut Mardiasmo (2013 : 1-2), Pajak mempunyai fungsi, yaitu:

1) Fungsi Budgetair

Fungsi penerimaan (*budgetair)* yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Pemerintah menghimpun dana dari penerimaan negara yang berasal dari pajak dan penerimaan negara bukan pajak. Dana yang terhimpun tersebut akan masuk ke dalam kas negara dan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dan kepentingan rakyat. Pajak yang dipungut dai rakyat diantaranya berupa Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang masing-masing besarnya diatur dalam undang-undang yang ditetapkan pemerintah.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend)*

Fungsi Mengatur (*regulerend)* yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh :

a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minimum keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras
b) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif
c) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

Maka, dapat disimpulkan bahwa Pajak berasal dari rakyat dan juga digunakan untuk membangun dan membenahi fasilitas – fasilitas di masyarakat yang kurang layak. Penerimaan Pajak yang maksimal akan meningkatkan

kesejahteraan masyarakat itu sendiri dan membantu perkembangan perekonomian bangsa Indonesia. Seseorang atau badan berpenghasilan tinggi dapat berkontribusi mensejahterakan kehidupan masyarakat yang kurang mampu melalui membayar pajak sehingga tidak terjadi kesenjangan sosial yang terlalu tinggi.

2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi

2.1.2.1 Pengertian Wajib Pajak

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan bahwa Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011:10) sebagai berikut:

> "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yan menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak dan pemotong pajak tersebut".

Berdasarkan definisi diatas Wajib Pajak diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban membayar pajak termasuk juga pemungut pajak dan pemotong pajak yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2.2 Orang Pribadi (OP)

Menurut Erly Suandy (2011:105) pengertian orang pribadi adalah sebagai berikut :

> "Orang Pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu".

Sedangkan menurut Mardiasmo (2013:156) menyatakan bahwa pengertian dari orang pribadi adalah sebagai berikut:

> "Orang Pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak".

Berdasarkan definisi diatas dapat disintesakan wajib pajak orang pribadi adalah sesorang yang ditunjuk untuk melakukan kewajiban perpajakan.

2.1.2.3 Hak Wajib Pajak

Dalam Diana Sari (2013:170), hak – hak Wajib Pajak yang diatur dalam peraturan Undang – Udang perpajakan adalah sebagai berikut:

1) Hak untuk Mendapatkan Pembinaan dan Pengarahan dari Fiskus yang mewajibkan Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar pajaknya sendiri dan merupakan priorotas dari seluruh hak Wajib Pajak yang ada.
2) Hak untuk Membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT), Wajib Pajak dapat melakukan pembetulan SPT.

2.1.3 Kesadaran Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Pajak

kesadaran membayar pajak memiliki arti dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 191) Kesadaran Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Menurut Chairil Anwar Pohan **(**2017: 25) Kesadaran Pajak adalah merupakan fondasi yang kokoh bagi tegaknya pembangunan itu sendiri.

Menurut Erly Suandy (2011: 128) Kesadaran Pajak adalah Kesadaran Wajib Pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

Sedangkan definisi kesadaran wajib pajak menurut Nasution (2006:62) adalah sebagai berikut:

> "Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli maka dapat dikatakan bahwa Kesadaran Pajak merupakan bentuk sikap seseorang yang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak yang mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

2.1.3.2 Indikator Kesadaran Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) Indikator Kesadaran Pajak terdiri dari :

1) Sosialisasi Perpajakan.
2) Kualitas Individu Wajib Pajak.
3) Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak.
4) Tingkat Ekonomi Wajab Pajak.
5) Presepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan.

Menurut Erly Suandy (2011:128), kesadaran wajib pajak dapat di identifikasikan:

1) Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang. Wajib pajak dapat menghitung sendiri jumlah pajak terutang yang harus mereka bayarkan.
2) Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang. Wajib Pajak membayar jumlah pajak terutangnya sesuai dengan yang ditagihkan.
3) Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang. Wajib pajak melaporkan sendiri jumlah pajak terutangnya sesuai waktu yang ditentukan.

Sedangkan menurut Safri Numantu (2005:103), Kesadaran Wajib Pajak dapat di identifikasikan dengan pernyataan sebagai berikut:

1) Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2) Memahami pajak merupakan sumber pembiayaan negara.
3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan bentuk-bentuk kesadaran wajib pajak yang diuraikan di atas, maka indikator dari Kesadaran Wajib Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang, Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang dan Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

2.1.4.1 Pengertian Kualiatas Pelayanan

Menurut Goest dan Davish (1994) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2009:51) yang dimaksud kualitas adalah salah satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162) Kualitas Pelayanan yaitu :

> "Pelayanan umum atau pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan".

Menurut Siti Resmi (2014: 28) Kualitas Pelayanan yaitu kualitas pelayanan yang memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Menurut Rambat Lupioadi dan A.hamdani (2008:180) mengemukakan bahwa:

> "kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, Kualitas pelayanan (*service*

quality) sebagai hasil presepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan".

Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan tingkat suatu pelayanan yang baik , memberikan pelayanan prima dengan bentuk segal kegiatan pelayanan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Prasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lia Anatan (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima dimensi atau yang sering disebut elemen kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1) "*Reability"* (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) *Empaty* (empati)

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang sama.

4) *Tangible* (penampilan fisik)

Penampilan fisisk ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti yang menambahkan 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) *Respansiveness* (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.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 164) Indikator Kualitas Pelayanan :

1) Perilaku pegawai pajak.
2) Kemampuan pegawai pajak.
3) Proses manajemen yang baik
4) Sistem informasi yang baik
5) Kebijakan dan peraturan yang menjadi landasan kerja.

Berdasarkan indikator diatas, kualitas pelayanan menggunakan indikator Siti Kurnia Rahayu (2017:164) yaitu Perilaku pegawai pajak, Kemampuan pegawai pajak, sistem informasi yang baik, proses manajemen yang baik, Kebijakan dan peraturan yang menjadi landasan kerja.

2.1.5 Kemauan Membayar Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:198) Kemauan Membayar Pajak yaitu:

> "Membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak biasa lepas dari kondisi behavior wajib pajak. Factor yang bersifat emosional akan selalu menyertai pemenuhan kewajiban perpajakan. Permasalahan tersebut berakar pada kodisi membayar pajak adalah suatu pengorbanan yang dilakukan warga negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada negara dengan sukarela".

Menurut Liberty Pandiangan (2014:179) Kemauan Membayar Pajak yaitu:

> "Kemauan membayar pajak merupakan salah satu wujud pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara membayar atau menyetor pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan. Pajak yang dibayar atau disetor selain berupa pajak sendiri dapat juga dari hasil pemotongan atau pemungutan pajak pihak lain".

Menurut Timbul H Simanjuntak, Imam Mukhlis (2012:101) Kemauan Membayar Pajak yaitu:

> "Kemauan membayar pajak merupakan penjelasan mengenai prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang untuk membayar pajak yang dipengaruhi *tax morale* seperti presepsi adanya kejujuran, sikap membantu atau melayani dari aparat, kepercayaan terhadap instansi pemerintah dan penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak".

Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli maka dapat dikatakan bahwa Kemauan membayar pajak adalah pelaksanaan kewajiban perpajakan untuk membayar pajak kepada kas negara.

2.1.5.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006:85) Indikator Kemauan Membayar Pajak yaitu:

1) Kondisi Sistem Administrasi perpajakan suatu negara.
2) Penegakan hukum perpajakan
3) Tarif pajak.

Faktor-faktor yang mendorong wajib pajak dalam membayar pajak menurut Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis (2012:101) adalah sebagai berikut:

1) Persepsi Adanya Kejujuran

   Wajib pajak jujur dalam menyampaikan SPT tahunannya dalam artian wajib pajak tidak mengurangi atau mengubah jumlah hutang pajaknya.

2) Sikap membantu dan melayani dari aparat

   Dirjen Pajak memperkenalakan *Account Representative* (AR) sebagai pegawai DJP yang tugasnya berhubungan langsung dengan wajib pajak. Upaya ini ditempuh dalam rangka pelayanan yang optimal kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan penyuluhan tentang pengertian dan pemahaman aturan pajak secara formal dan material.

3) Kepercayaan terhadap instansi pemerintah

   Kesediaan moral wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat manakala masyarakat merasa puas dan meyakini bahwa pajak yang dipungut benar-benar dipergunakan untuk kebutuhan publik.

4) Penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak

   Aparat pajak yang mengahargai dan menghormati wajib pajak manakala pejabat pajak menganggap wajib pajak semata-mata sebagai subjek yang harus dipaksa untuk membayar pajaknya, maka wajib pajak cenderung merespons dengan aktif untuk mencoba menghindar membayar pajak.

Sedangkan Menurut Mardiasmo (2009: 24-29) Indikator Kemauan Membayar Pajak yaitu:

1) Melaporkan SPT
2) Melaporkan SSP dan pembayaran pajak

Berdasarkan indikator diatas, indikator kemauan membayar pajak menggunakan indikator Timbul H Simanjuntak, Imam Mukhlis (2012:101) yaitu persepsi adanya kejujuran, sikap membantu atau melayani dari aparat, kepercayaan terhadap instansi pemerintah dan Penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kesadaran Pajak, Kualitas Layanan dan Kemauan membayar pajak adalah masalah yang diangkat untuk diteliti. Masih Kurangnya kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Kemauan membayar pajak merupakan salah satu wujud pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara membayar atau menyetor pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan. Permasalaha yang terjadi pada dimana suatu kodisi masyarakat membayar pajak merupakan suatu pengorbanan yang dilakukan warga negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada negara dengan sukarela. Kurangnya kemauan membayar pajak bisa terjadi karena kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih sangat rendah. Kesadaran Wajib Pajak disini artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan

melaporkan jumlah pajak terutangnya. Namun dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Kualitas pelayanan pajak juga dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak, masih banyaknya Kantor Pelayanan Pajak yang memberikan pelayanannya kurang maksimal. Dengan memberikan pelayanan yang buruk mempengaruhi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan merupakan ukuran dimana penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Maka diharapkan wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi dan kualitas layanan ditingkatkan sehingga kemungkinan masyarakat mau membayar pajak dapat meningkat.

2.2.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) Kesadaran masyarakat akan meningkat apabila pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajiib Pajak dalam membayar pajak.

Sedangkan menurut Dimas Ramadiansyah dkk. (2014:5) Kesadaran wajib pajak akan cukup dimengerti apabila masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak secara berkala bertujuan untuk perkembangan negara secara khususnya pembangunan masyarakat luas. Selain itu, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula tingkat kemauan membayar pajak.

Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) dalam penelitiannya Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak merupakan kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban. Ketidakmaunya wajib pajak melakukan kewajiban tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Masyarakat tidak pernah tahu wujud kongkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban perpajakan. Sedangkan menurut Siti Munawaroh,dkk (2014) Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

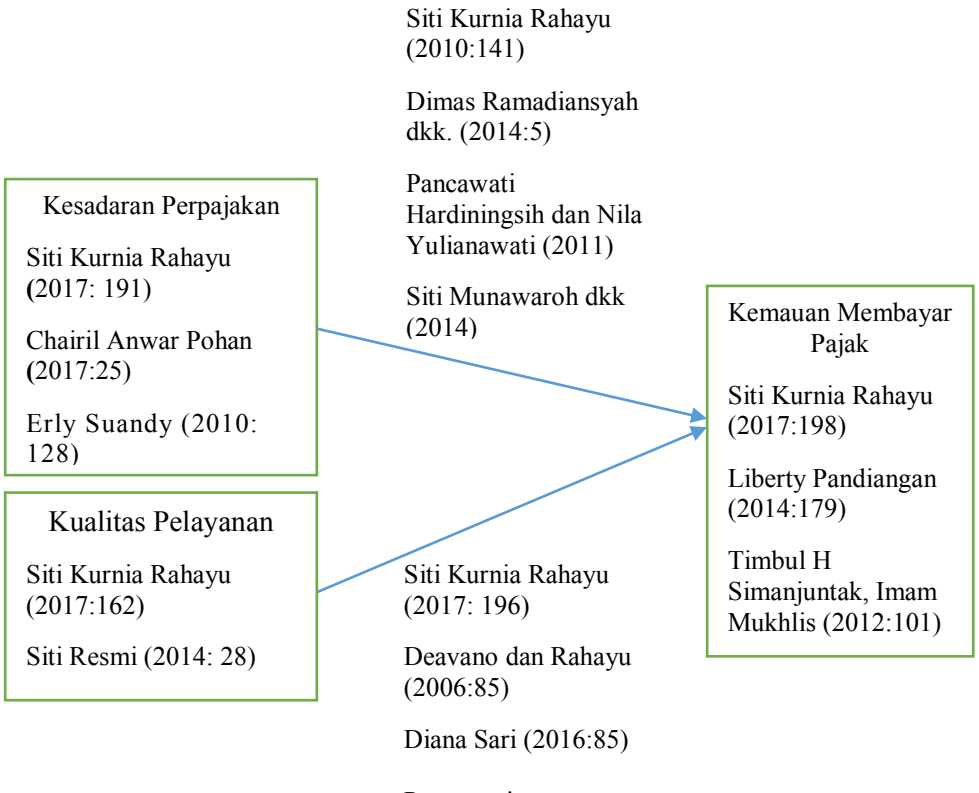
Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:196) Kualitas pelayan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak dengan system administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak, Sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.

Sedangkan menurut Deavano dan Rahayu (2016:85) menyatakan bahwa Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak.

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pancawati Hardiningsih (2011) Kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak. Didukung dengan penelitian Febriana Wirika Putri dan Fidiana (2016) Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Secara parsial diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak memiliki arah positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi.

2.2.3 Paradigma Penelitian

Uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Perumusan hipotesis penelitian merupakan langka ke 3 (tiga) dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran. Menurut Sugiono (2017:64) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peniliti, oleh karena itu rumusan masalah penilitian telah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Menurut Nyoman Dantes (2012:64) Hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diujimelalui data atau fakta yang diperoleh dengan jalan penelitian.

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa hipotesis adalah jabawan atau pertanyaan sementara terhadap suatu masalah dalam penelitian yang belum tentu kebenarannya, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka penulis mengambil keputusan sementara (hipotesis) yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H_1 : Kesadaran Pajak berpengruh terhadap Kemauan Membyar Pajak.

H_2 : Kualitas Pelayanan bepengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.