BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Definisi Pajak

Definisi Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH, yang dikemukaan kembali oleh Ony dtt, merumuskan :

> **"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum" (2008:15)**

Sedangkan Definisi Pajak menurut prof. Dr. P.J.A Andriani yang dikemukaan kembali oleh Ony dtt, merumuskan :

> **"Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untukm embiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan." (2008:15)**

Berdasarkan dua definisi diatas, pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintahan.

Ciri-ciri atau unsur pokok dari definisi di atas menurut Ony dtt yaitu:

1. **Pajak dipungut berdasarkan undang-undang**
2. **Pajak dapat dipaksakan**
3. **Diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah**
4. **Tidak dapat ditunjukkannya kontra prestasi secara langsung**
5. **Berfungsi sebagai budgeter dan regulerend. (2008:16-17)**

2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak berfungsi sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum, suatu negara tidak akan mungkin menghendaki merosotnya kehidupan ekonomi masyarakatnya. Menurut Ony dtt fungsi pajak umumnya dikenal dengan 2 macam fungsi pajak yaitu :

1. **Fungsi Budgetair**

   Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya, oleh karenanya pengenaan pajak dipandang dari sudut ekonomi harus diatur senetral-netralnya dan sekali-kali tidak boleh dibelokkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang menyimpang. Fenomena historis yang selalu hadir adalah bahwa upaya suatu negara dalam menghimpun dana keuangannya merupakan sarana bagi sumber pembiayaan semua tujuannya.

   Fungsi budgetair ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal funcion*), yaitu suatu fungsi dalam pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

   Disebut sebagai fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali muncul. Pajak digunakan sebagai alat untuk menghimpun dana dari masyarakat tanpa adanya kontraprestasi secara langsung dari zaman sebelum masehi sudah dilakukan. Berdasarkan fungsi ini, pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan dengan cara memungut pajak dari penduduknya.

2. **Fungsi Regulerend**

   Fungsi Regulerend disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai

tujuan tertentu. Merupakan fungsi lain dari pajak sebagai fungsi budgetair. Disamping usaha memasukkan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan pula sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Fungsi Regulerend juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi regulerend ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak yaitu fungsi budgetair. (2008:17)

2.1.3 Sistem Perpajakan

Sistem perpajakan suatu negara terdiri dari tiga unsur yakni *Tax Policy, Tax Law,* dan *Tax Administration*. Ketiga unsur tersebut saling menunjang satu sama lain tidak dapat dipisahkan. Dan ketiga unsur tersebut harus sama kuat dan sama stabil, sehingga dapat menopang sistem perpajakan. Jika salah satu unsur lemah maka sistem perpajakan tidak stabil dan akan dapat mengarah pada keruntuhan. Ketiga unsur tersebut juga saling bergantung satu sama lain untuk mencapai suatu sistem perpajakan yang stabil.

Sistem perpajakan menurut Ony dtt, yaitu :

Sistem perpajakan dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau satu kesatuan yang terdiri dari unsur *Tax Policy, Tax Law,* dan *Tax Administration*, yang saling berhubungan satu sama lain, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan atau target perolehan penerimaan pajak bagi negara secara optimal. Kualitas administrasi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kualitas hukum pajak dan kualitas kebijakan perpajakan. (2008:40)

Sistem pemungutan pajak yang pernah dilakukan di indonesia menurut Ony dtt ada 3 yaitu :

1. ***Self Assesment System*.**
   ***Self Assesment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan**

melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan;

- **Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak;**
- **Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang;**
- **Menyetor pajak tersebut ke Bank Persepsi / kantor Pos;**
- **Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur jenderal Pajak;**
- **Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT dengan baik dan benar.**

Adapun ciri *Self Assesment System* :

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 pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

2. *Withholding Tax System*

Sistem ini merupakan sistem perpajakan dimana pihak ketiga baik Wajib Pajak Orang Pribadi meupun Wajib Pajak Badan Dalam Negeri diberi kepercayaan oleh peraturan perundang-undangan untuk melaksanakan kewajiban memotong atau memungut pajak penghasilan yang dibayarkan kepada penerima penghasilan. Pihak ketiga tersebut memiliki peran aktif dalam sistem ini, dan fiskus berperan dalam pemeriksaan pajak penagihan maupun tindakan penyitaan jika ada indikasi pelanggaran perpajakan, seperti halnya pada *Self Assesment System.*

Manfaat *Withholding Tax System*

- **Dapat meningkatkan kepatuhan secara sukarela karena pembayar pajak secara tidak langsung telah membayar pajaknya.**
- **Pengumpulan pajak secara otomatis bagi pemerintah, tanpa mengeluarkan biaya.**
- **Merupakan penerapan prinsip *convenience of tax system.***

3. *Official Tax System*

Merupakan sistem perpajakan dalam mana inisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakan berada di pihak fiskus. Dalam sistem ini fiskuslah yang aktif sejak dari mencari Wajib Pajak untuk diberikan NPWP sampai pada penetapan jumlah pajak yang terutang melalui penerbitan SKP. Sistem ini cenderung berlaku pada masa berlakunya ordonansi Pajak Perseroan tahun 1925 dan Ordonansi Pajak Pendapatan 1944. Dalam sistem *Official Assesment* besarnya

kewajiban pajak Wajib Pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus selaku pemungut pajak.(2008:49-54)

2.1.4 Reformasi Perpajakan

Menurut Chaizi Nasucha yang dikemukakan kembali oleh Ony dtt tentang reformasi administrasi perpajakan, yaitu :

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. (2008:46)

Menurut Malcolm Gillis yang dikemukakan kembali oleh Ony dtt atribut yang menjadi dasar suatu reformasi perpajakan:

1. ***Breadth of reform;***
   Reformasi perpajakan memfokuskan pada struktur pajak atau sistem pajak, dan administrasi pajak.
2. ***Scope of reform;***
   Reformasi perpajakan dilakukan secara *comprehensive* (semua sumber penerimaan yang penting), atau dilakukan secara parsial (hanya meliputi satu atau dua komponen penting dari sistem perpajakan)
3. ***Revenue goals;***
   Reformasi perpajakan untuk meningkatkan penerimaan dalam prosentase terhadap PDB yaitu rasio pajak (*revenue enhancing*); untuk mengganti penerimaan (*revenue neutral reform*); atau bahkan untuk mengurangi penerimaan (*revenue-decreasing reform*).
4. ***Equity goals;***
   Reformasi perpajakan untuk menegakkan keadilan (*redistributive*). Orang berpenghasilan tidak sama, pajaknya diperlakukan tidak sama juga, namun jika reformasi perpajakan tidak dimaksudkan untuk merubah distribusi pendapatan yang sudah ada maka disebut *distributionally neutral reform.*
5. ***Resource allocations goals;***
   Reformasi perpajakan yang berusaha mengurangu pengenaan pajak pada sumber daya agar dapat dialokasikan lebih efisien (*euconomically neutral*), jika sistem perpajakan untuk mempengaruhi aliran sumber daya sektor ekonomi atau aktivitas tertentu maka disebut *interventionist reforms*.

6. ***Timing of reform;***
   Dilakukan dengan mengubah seluruh kebijakan perpajakan secara bersamaan disebut *contemporaneous reform*, dengan implementasi bertahap disebut *phased reforms*, atau perubahan kebijakan perpajakan yang tidak berkaitan dilakukan dalam beberapa tahun lebih disebut *successive reforms.* (2008:46)

Alasan Negara melakukan reformasi dalam perpajakan adalah:

1. Untuk menstabilkan perekonomian yang tidak menentu karena pengaruh perekonomian internasional maupun nasional.
2. Upaya mengalihkan sektor penerimaan APBN dari migas yang semula sebagai sektor primadona menjadi pajak sebagai sumber yang lebih dapat menjanjikan karena secara rasional, pajak adalah penerimaan yang berkelanjutan tidak seperti migas.
3. Usaha mengikuti ketentuan dunia terutama dalam hal pendanaan (pinjaman luar negeri) yang mensyaratkan struktur pajak yang ada harus disesuaikan dengan kondisi seharusnya.
4. Meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Tujuan Reformasi Perpajakan:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas negara.
2. Menekan terjadinya penyelundupan pajak oleh Wajib Pajak.
3. Meningkatkan kepatuhan bagi Wajib pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya.

4. Menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, responsibility, keadilan dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak, sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak.
5. Meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak baik kepada fiskus maupun kepada Wajib Pajak.

2.1.5 Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut A. Dunsire yang dikemukakan kembali oleh Ony dtt tentang administrasi.

> **Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis. Selanjutnya, administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Definisi tersebut menunjukan beberapa batasan istilah administrasi bukan hanya sebatas kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administratif, dan sebagainya. (2008:43)**

Menurut Sophar Lumbantoruan yang dikemukakan kembali oleh Ony dtt tentang administrasi perpajakan.

> **Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak dan**

penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (t*ax evasion*). (2008:43)

Mengenai peran administrasi perpajakan, Liberti Pandiangan mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan disuatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu negara yang dipilih.

Menurut Carlos A. Silvani yang dikemukakan kembali oleh Ony dtt menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah - masalah:

1. **Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).**
   Dengan administrasi pajak yang efektif mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah meningkatkan jumlah penerimaan pajak.
2. **Wajib Pajak Yang tidak menyamapikan Surat Pemberitahuan (SPT).**
   Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.
3. **Penyelundup Pajak (*tax evaders*).**
   Penyelundup Pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajakan yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh usahannya sangat diperlukan.

4. **Penunggak Pajak (*delinquent tax payers*)**
   Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut. (2008:44)

Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan *tax payers* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus sama dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

2.1.6 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Administrasi perpajakan berperan penting dalam kondisi terkini. Kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya. Menurut Marcus Taufan Sofyan tentang Pengertian Sistem administrasi Perpajakan Modern :

> **"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." (2005:53)**

Sedangkan menurut Suparman tentang Pengertian Sistem administrasi Perpajakan Modern :

"Sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat." (2007:1)

Berdasarkan dua definisi tersebut diatas sistem administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar sistem administrasi tersebut lebih efisien, ekonomis dan cepat.

Tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa administrasi perpajakan yang ada di suatu negara mengimplementasikan struktur perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal.

Ciri khusus sistem administrasi perpajakan modern yaitu perbaikan pelayanan melalui pembentukan *account representative* dan *complain center* untuk menampung keberatan WP. Selain itu juga menggunakan kemajuan teknologi terbaru diantaranya *e-filing, e-payment, e-registration*, dan *e-counceling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif. Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem bagi wajib pajak adalah *simplicity*, dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan a*ccount representative*; *certainity* yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kanwil serta seksi pelayanan di KPP.

Dari keterangan diatas ciri sistem administrasi perpajakan modern yaitu:

1. Pelayanan

   Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk memudahkan berkomunikasi dengan petugas pajak seirama dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

   a. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

      Yakni tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di KPP dengan menggunakan sistem komputer. Adanya TPT juga untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

   b. *Account Representative*

      Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *Account Representative* (AR) yang mlaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak. Juga untuk tugas konsultasi, jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. Sehingga, AR berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara wajib pajak dengan KPP.

   c. Help Desk

      Petugas yang ditepatkan di *help desk* adalah pegawai yang dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan, dan mempunyai

kemampuan berkomunikasi. Petugas di *help desk* harus melayani masyarakat sesuai dengan hari dan jam kerja kantor.

d. Complaint Center

Complaint Center berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya. Ini merupakan bentuk keterbukaan DJP untuk perbaikan atas pelaksanaan tugas, terutama pelayanan kepada wajib pajak.

e. Call Center

Fungsi utama yang ditangani *call center* menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dll), dan penanganan *complaint* wajib pajak.

f. Media Informasi Pajak

Proses operasional Media Informasi Pajak cenderung sama dengan penggunaan *website* di internet. Melalui panduan yang telah ada di halaman depan, maka masyarakat atau wajib pajak akan dengan mudah mengakses informasi apa yang dibutuhkan.

g. Pojok Pajak

Pojok Pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang ditempatkan dipusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis atau tempat-tempat tertentu lainnya.

h. *e-System* Perpajakan

Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat maupun wajib pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-system* terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Terdapat beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak yaitu:

1. *e-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan DJP.
2. *e-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN
3. *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. SPT berbentuk formulir elektronik dalam media komputer yang dikenal dengan *e-SPT*.
4. *e-payment* adalah suatu cara pembayaran tunggakan pajak yang dilakukan melalui sistem *online*. Fasilitas *e-payment* dapat dilakukan wajib pajak dimana saja karena fasilitas *e-payment*

tersedia di bank persepsi sehingga dapat menekan *psychological cost, psychic cost,* waktu, biaya transportasi dan uang.

Dengan disediakannya fasilitas pelayanan perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak, diharapkan wajib pajak dapat responsif dan lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan petugas pajak.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada wajib pajak dan seluruh *stakeholders* perpajakan, melalui SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai "Pelayanan Prima Perpajakan". Adapun pelayanan prima yang diberikan adalah :

a. Waktu pelayanan di TPT pukul 07.30 hingga pukul 17.00 waktu setempat, dan pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan;
b. Yang bertugas di TPT dan *help desk* adalah pegawai yang sudah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan;
c. Beberapa hal yang perlu diberikan penekanan pelaksanaannya :
    1. Pegawai berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat, dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan, dengan cara:
        - Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu;
        - Selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam);
        - Mengenakan kartu identitas pegawai di dada;
        - Menyapa tamu yang datang;
        - Mendengarkan baik-baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak;

- Menghidari mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas atau wajib pajak yang dilayani.

2. Apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan wajib pajak, petugas memohon maaf kepada wajib pajak dan agar digantikan oleh petugas lain.
3. Siaga melayani pertanyaan wajib pajak.
4. Dalam hal petugas adalah *Account Representative* (AR) yang pada saat bersamaan menerima tamu yang merupakan wajib pajak tanggung jawabnya maka tamu lain ditangani oleh AR atau petugas lain.

d. Dalam merespon permasalahan yang memberikan informasi kepada wajib pajak;

1. Petugas agar memberikan informasi atau penjelasan secara lengkap, sehingga wajib dapat mengerti dengan baik.
2. Untuk lebih meyakinkan wajib pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan.
3. Minimal satu software peraturan perpajakan (*tax knowledge base*) telah diistall di komputer TPT.
4. Bila petugas TPT belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan, dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan wajib pajak, agar wajib pajak tidak ditanya berkali-kali.

e. Setiap tamu yang datang di TPT, harus ada petugas keamanan (tenaga satuan pengamanan) yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
f. Bila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama, maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan dan tetap ramah.
g. Akan lebih baik apabila petugas dapat menjelaskan berapa lama wajib pajak harus menunggu.
h. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan/surat yang disampaikan oleh wajib pajak, misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah, sampai wajib pajak memahami dengan baik.

2. Pemeriksaan

Salah satu upaya pencegahan penyelundupan pajak adalah dengan menggunakan cara pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaan sistem *self assesment* yang dilakukan oleh wajib pajak, harus berpegang teguh pada Undang-Undang perpajakan.

Tujuan pemeriksaan pajak sebagaimana dimaksudkan dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 545/KMK/2000 tanggal 22 Desember 2000 adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada wajib pajak dan tujuan lain dalam rangka memberikan kepastian

hukum, keadilan dan pembinaan kepada wajib pajak dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dengan sistem administrasi DJP yang telah ter*computerized* memungkinkan petugas pajak mendapatkan data wajib pajak secara *online/elektronik* yang dapat diakses dijaringan komputer intern yang dikenal dengan intranet DJP. Sistem administrasi yang telah ter*computerized* dapat memudahkan dan mempercepat proses pemeriksaan pada wajib pajak. Profil wajib pajak yang terdiri dari nama wajib pajak, alamat, jenis usaha, *contact person* dan profil usaha wajib pajak lainnya dapat termonitor secara transparan dengan metode *workflow* dan berkas wajib pajak yang datanya dapat diperoleh dengan sistem intranet DJP. Dengan kriteria seleksi yang dipilih secara *computerized* pemeriksaan pada wajib pajak memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan seluruh jenis pajak yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Bea Materai.

3. Aspek Teknologi Informasi

Sistem informasi yang digunakan DJP saat ini yaitu Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) yang merupakan pengembangan dari Sistem Informasi Perpajakan Modern (SIPMOD). Dengan dilengkapinya setiap pegawai dengan *personal computer* yang terhubung dengan SIDJP,

intranet maupun ekstranet dapat membantu pegawai pajak dalam membantu melaksanakan pekerjaan untuk mencari data dan informasi yang dibutuhkan.

Aplikasi yang digunakan DJP untuk mendukung sistem informasi yang ada antara lain *e-SPT, e-filing, e-registration, e-payment, call center, complaint center, SMS tax* dan *help desk*. Aplikasi tersebut dapat meningkatkan produktifitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan karena data yang dihasilkan berupa data elektronik yang dapat mudah dicari dengan adanya jaringan intranet.

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, menurut Liberti Pandiangan yaitu:

1. **Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi;**
2. **Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;**
3. **Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. (2008 : 8)**

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengukuran efisiensi dan efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Menurut Ony dtt tentang Pengertian Kepatuhan yaitu :

> **"Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". (2008:69)**

Sedangkan menurut Pakde Sofa tentang Definisi Kepatuhan Perpajakan yaitu:

> **"Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." (2008:2)**

Terdapat dua macam kepatuhan, menurut Ony dtt yakni:

1. **Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.**
2. **Kepatuhan Material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.**
   (2008:70)

Menurut Ony dtt tentang masalah kepatuhan wajib pajak yaitu:

> **"Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara**

berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang." (2008:71)

Menurut Ony dtt kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. **Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri,**
2. **Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),**
3. **Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang,**
4. **Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.**
   (2008:70)

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Formal menurut Pakde Sofa dapat diidentifikasi dari:

1. **Perolehan NPWP pada saat yang tepat, merupakan nomor identitas wajib pajak yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat yang telah memiliki perkerjaan. ketika seseorang baru mendapatkan penghasilan maka diwajibkan memiliki NPWP, dengan sistem administrasi perpajakan modern, mendaftar NPWP dapat melalui fasilitas pelayanan *e-registration* yang dapat mempermudah wajib pajak untuk mendaftar NPWP. Mendaftar NPWP sebaiknya dengan kesadaran sendiri tetapi tidak sedikit wajib pajak mendaftar NPWP karena didaftarkan oleh perusahaan pemberi kerja, peraturan baru yang menyatakan bagi pemegang NPWP bebas biaya fiskal Luar Negeri juga menarik perhatian masyarakat agar memiliki NPWP, Fasilitas *sunset policy* juga banyak digunakan oleh wajib pajak untuk mendaftar NPWP disamping itu dengan memanfaatkan rasa malu belum mempunyai NPWP dapat mempengaruhi wajib pajak untuk memiliki NPWP.**
2. **Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tepat Waktu, secara funsional SPT merupakan sarana komunikasi antara wajib pajak dan fiskus. Bagi wajib pajak merupakan sarana pertanggungjawaban kewajiban perpajakan selama satu periode fiskal, sedang bagi fiskus sebagai sarana pemantauan**

> **terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Secara fisik SPT adalah formulir yang telah disiapkan fiskus untuk diisi wajib pajak guna melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya fasilitas pelayanan *e-SPT* pelaporan SPT menjadi lebih mudah dan dapat menekan *compliance cost* wajib pajak. Selain itu *e-SPT* dan *e-filing* yang berupa data digital yang disampaikan melalui jaringan internet dapat mempermudah pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan. Melaporkan SPT tepat waktu dapat mengurangi pemberian sanksi administrasi terhadap wajib pajak, keterlambatan pelaporan akan diberikan sanksi administrasi sebesar dua persen perbulan atas keterlambatannya.**
> **(2008 :2)**

Hubungan antara sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan dapat diketahui dengan memperhatikan pendapat menurut Ony dtt Tentang Sasaran Administrasi Perpajakan yaitu :

> **"Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan (*taxpayers*) dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara Wajib Pajak dan Fiskus sama dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal." (2008:44)**

Menurut Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya dalam tesisnya, disebutkan bahwa reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan modern, efesien dan dipercaya masyarakat telah dilaksanakan sejak tahun 2001. Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada system administrasi perpajakan yang dapat menjadikan DJP menjadi suatu institusi yang professional dengan citra yang baik di masyarakat. Hasil Deskriptif

menunjukan bahwa penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua secara umum sudah baik / mampu meningkatkan kinerja di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua, meskipun masih ada beberapa aspek yang dinilai belum memuaskan. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua perlu dilanjutkan dan dipertahankan atau bahkan disempurnakan terutama untuk faktor-faktor yang dinilai belum memuaskan, yakni: tingkat penerimaan pajak, tingkat penyelesaian penagihan pajak, dan ketersediaan media informasi berupa komputer *touch screen*.

2.2 Kerangka Pemikiran

Administrasi perpajakan moerupakan prioritas karena memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsinya sebagai pengumpul dana masyarakat melalui pemungutan pajak. Penyediaan informasi pajak dan sistem pelayanan yang terintegrasi dapat mempermudah pembayar pajak guna melakukan pembayaran. Bila sistem pemungutan dan sistem dirancang berbelit-belit dan rumit, tentu akan menghambat kinerja fiskus dalam melakukan pemungutan dan pengawasan serta menimbulkan keengganan bagi pembayar pajak untuk melakukan kewajibannya. Agar wajib pajak mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka dilakukanlah modernisasi perpajakan yang disebut dengan sistem administrasi perpajakan modern.

Konsep modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuannya, meningkatkan kepatuhan pajak. Juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Kemudahan dan nkenyamanan, itulah yang ditawarkan modernisasi pajak. Hal ini guna mengkontradiksikan adanya pandangan miring masyarakat terhadap pajak selama ini. Untuk itu, pelayanan dilakukan melalui sistem satu pintu (*one stop service*).

Ciri dari Administrasi Perpajakan Modern yaitu:

1. Pelayanan
2. Pemeriksaan
3. Aspek Teknologi Informasi

Pengukuran efisiensi dan efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan.

Upaya mengurangi kesenjangan kepatuhan dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan Formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan formal menurut Pakde Sofa dapat di identifikasi dari:

1. Perolehan NPWP pada saat yang tepat.

2. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu

(2008:2)

Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan adninistrasi perpajakan serta kemampuan *crosscheking* informasi dengan instansi lain.

Hubungan antara sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan dapat diketahui dengan memperhatikan pendapat menurut Suparman tentang Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yaitu:

"Penerapan sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak." (2007:1)

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya yaitu pada variabel Y dimana variabel Y Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya adalah Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua. Sedangkan variabel Y peneliti adalah Kepatuhan Wajib Pajak pada kantor

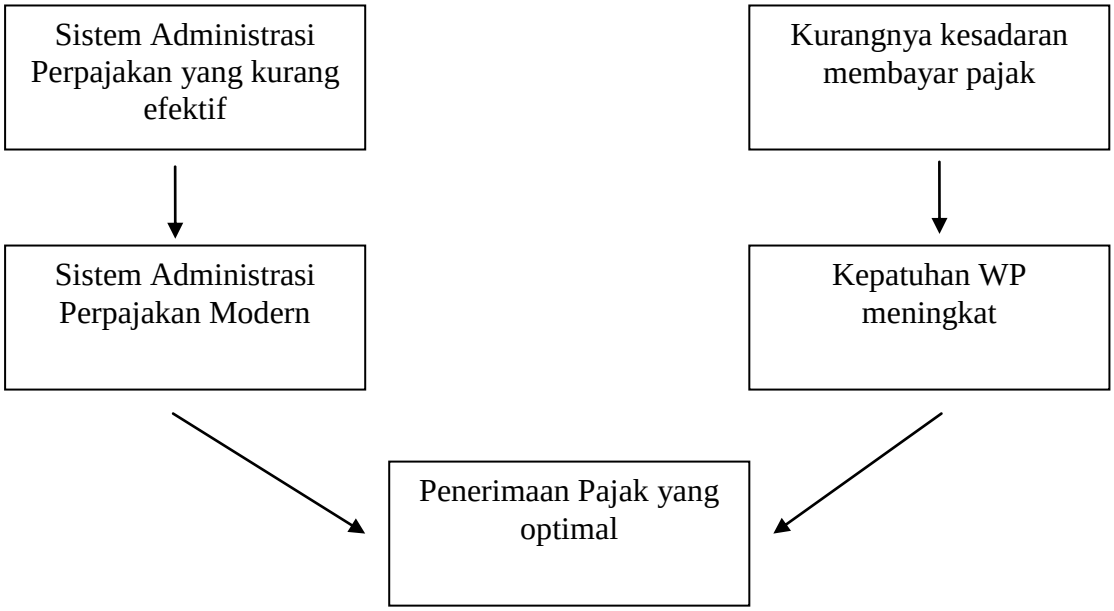
Pelayana Pajak Pratama Majalaya. Persamaan peneliti dengan Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya yaitu variabel X, Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

Untuk lebih jelasnya mengenai perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu, maka dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	**Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua (Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya, 2008)**	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua secara umum sudah baik / mampu meningkatkan kinerja di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua meskipun masih ada beberapa aspek yang dinilai belum memuaskan.	Terdapat persamaan variabel X yaitu Sistem Administrasi Perpajakan Modern.	Perbedaan peneliti dengan Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya terletak pada variabel Y dimana Variabel Y Dewa Putu Gede Chrisna Sanjaya yaitu Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Dua sedangkan Variabel Y peneliti yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Dari uraian diatas, tampak jelas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan melandaskan pada pendapat para ahli, teori-teori yang relevan dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dilakukan paradigma sebagai berikut:



Gambar 2.1

Skema Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono adalah:

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. (2009:159)

Oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam kalimat. Berdasarkan permasalahan dan kerangka pemikiran di atas, peneliti mengemukakan hipotesis:

"Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak."