BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.1.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem Administrasi Perpajakan Modern berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 tentang Resktrukturisasi Departemen Keuangan dan Instansi Vertikal dibawahnya dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan mengimplementasikan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi secara nasional.

Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Direktorat Jenderal Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur organisasi seperti ini pelaksanaan tugas di lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal.

Menurut Chaizi Nasucha (2004:37) mendefinisikan Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebagai berikut :

> Penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat dengan memenfaatkan sistem informasi dan teknologi yang handal dan terkini.

Sistem administrasi perpajakan modern menurut Liberti Pandiangan (2007:7) menyatakan bahwa:

> Sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah restruksi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan manajemen SDM. Konsep ini disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada di Indonesia.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) menyatakan bahwa :

> Modernisasi Administrasi Pajak merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan.

Berdasarkan definisi diatas Sistem Administrasi Perpajakan Modern merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari kinerja administrasi sebelumnya agar lebih efisien

2.1.1.2 Tujuan Sistem Administrasi Modern

Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak diperlukan adanya perbaikan sistem modernisasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jendral Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku (Liberti Pandiangan 2007:7)

Dengan dirancangnya modernisasi administrasi pajak, terdapat beberapa tujuan menurut Liberti Pandiangan (2007:8), yaitu:

1) Tercapainya tingkat kepatuhan yang tinggi
2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan
3) Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Masih Menurut Liberti Pandiangan (2007:123) reformasi sistem administrasi pajak memiliki delapan sasaran yang hendak di capai.

1) Maksimalisasi penerimaan pajak.
2) Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.
3) Memberikan jaminan kepada publik DJP memiliki integritas dan keadlian yang tinggi.
4) menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.
5) Pegawai pajak yang dianggap sebagai karyawan bermotivasi tinggi, kompeten, dan professional.
6) Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan.
7) Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan.
8) optimalisasi penggelapan pajak.

2.1.1.3 Karakteristik Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan

Berdasarkan dari tujuan sistem modernisasi administrasi perpajakan, terdapat beberapa karakteristik menurut Rusjdi (2007:178) antara lain:

1) Menurut Peraturan Direktorat Jendral Pajak No. 6/pj/2009, tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan dalam bentuk elektronik. Maka seluruh kegiatan perpajakan harus menggunakan administrasi yang berbasis teknologi, fasilitas tersebut antara lain website, *call centre*, e-*filling*, *e-spt*, *online payment*. Hal ini dilakukan untuk memberi kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak.
2) Seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan surat pemberitahuan (spt) secara elektronik (e-*filling*) dengan diterbitkan peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan (spt) secara elektronik (e-*filling*) melalui perusahaan *Appliedservices provider (ASP).*
3) Seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT). e-SPT merupakan salah satu bagian dari proses sistem modernisasi administrasi perpajakan untuk memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajiban wajib pajak sehingga pelaporan perpajakan lebih mudah dilaksanakan.
4) Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar setoran pajak. Pembayaran setoran pajak melalui sistem pembayaran *on-line* dilakukan melalui PT. Pos Indonesia (Persero) atau Bank Persepsi/Devisa persepsi on-line, maupun menggunakan fasilitas alat transaksi yang disediakan oleh Bank Persepsi/Devisa persepsi *on-line.*

2.1.1.4 Indikator Sistem Administrasi Modern

Menurut Djoned Gunandi M (2005:26-27) bahwa ada empat indikator sistem administrasi perpajakan modern, yaitu:

1. Kepuasan wajib pajak.
2.Teknologi dan Sistem informasi yang memadai.
3. Kinerja SDM dalam melayani.
4. Pengawasan internal (*internal control*)

Adapun penjelasan dari 4 indikator diatas adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Wajib pajak yaitu perasaan senang dari hasil kinerja suatu produk dengan harapan atas kinerja (hasil) produk tersebut. Dapat diartikan bahwa kepuasan yang didapatkan oleh wajib pajak dapat terjadi apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapannya.
2. Teknologi dan Sistem informasi yang memadai yaitu kombinasi dari manusia dan sebuah teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, sebagai sistem yang dapat memberikan informasi tentang perpajakan yang dibutuhkan oleh wajib pajak.
3. Kinerja SDM dalam melayani diharapkan akan mampu mendorong dan meningkatkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik sehingga menyiratkan citra aparatur pajak yang baik.
4. Pengawasan internal yaitu pengawasan yang dilkukan dilingkungan KPP terhadap pegawai berjalan dengan efektif dan efesien yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam organisasi, baik dari pihak pegawai maupun pihak luar yang disengaja ataupun tidak sengaja.

Berdasarkan Indikator diatas dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator yaitu : Kepuasan Wajib Pajak, Teknologi dan Sistem informasi yang memadai, Kinerja SDM dalam melayani , Pengawasan internal (*internal control*)

2.1.2 Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan Menurut Mardiasmo (2011:59) menyatakan bahwa:

> Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/ atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah *(preventive)* agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Husein (2003:238) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan.

Sedangkan menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:198) sebagai berikut:

> Sanksi Perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana , sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, dan kenaikan. Sedangkan sanksi Pidana berupa kurungan.

Dari Pengertian-pengertian diatas dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi dengan kata lain ketegasan sanksi perpajakan merupakaan alat pencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan.

2.1.2.1 Sanksi Administrasi

Menurut Mardiasmo (2011:59) adalah Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Dan menurut Siti Resmi (2003:62) mengungkapkan bahwa pengertian sanksi administrasi yaitu merupakan pembayaran kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pada intinya yang dimaksud dengan sanksi administrasi merupakan pembayaran atas kerugian kepada Negara dalam hal ini kepada kantor pajak, pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan.

2.1.2.2 Sanksi Pidana

Ketentuan mengenai sanksi pidana di bidang perpajakan diatur atau ditetapkan dalam UU No.6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan UU No. 12Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Menurut Mardiasmo (2011:60), sanksi pidana dapat terjadi karena adanya unsur seperti:

1) Karena Alpa.
   a) Tidak menyampaikan SPT.
   b) Menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar/tidak lengkap sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

2) Dengan Sengaja
   a) Tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan/menggunakan tanpa hak NPWP atau Nomor Pengukuhan PKP.
   b) Tidak Menyampaikan SPT.
   c) Menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar/tidak lengkap.
   d) Tidak menyelenggarakan pembukuan/pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar.
   e) Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar.
   f) Tidak meyetorkan pajak yang telah dipotong/dipungut, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan .

2.1.2.3 Indikator Sanksi Pajak

Menurut Adam Smith dalam dalam Soemitro (2012:68) indikator ketegasan sanksi pajak adalah sebagai berikut:Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas.

1) Sanksi harus jelas dan tegas.
2) Sanksi tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
3) Sanksi hendaklah seimbang.
4) Sanksi langsung memberikan efek jera.

Berdasarkan Indikator diatas dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator yaitu: Sanksi harus jelas dan tegas, Sanksi tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*) dan tidak ada toleransi, Sanksi hendaklah seimbang dan sanksi langsung memberikan efek jera.

2.1.3 Motivasi Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Istilah Motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin yakni "*movere*" yang berarti "dorongan: atau daya "penggerak". Menurut Kamus Bahasa Indonesia Modern, Karangan Muhamad Ali yang dikutip oleh Arep (2003) Mengatakan bahwa:

> Motif diartikan sebagai sebab-sebab yang menjadi dorongan tindakan seseorang ; dasar pikiran dan pendapat ; sesuatu yang menjadi pokok. Lalu disempurnakan menjadi motivasi adalah sesuatu yang pokok, yang menjadi dorongan seseorang untuk bekerja.

Menurut Hasibuan (2005) Definisi Motivasi adalah :

> Kondisi yang memberikan dorongan dari dalam seseorang yang digambarkan sebagai keinginan, kemauan, dorongan, dan sebagainya. Selanjutnya pengertian motivasi ialah sebagai pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencari kepuasan.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2000:69) Motivasi adalah *The Driving force with in individual that impels then to action*. Motivasi merupakan kekuatan penggerak dalam diri seseorang yang memaksanya untuk bertindak

Dari beberapa pengertian di atas, maka secara umum dapat didefinisikan bahwa motivasi adalah suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, presepsi, keputusan yang dapat menggerakan seseorang dalam melaksanakan suatu aktivitas.

DJP sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat diharapkan dapat memotivasi waji pajak dengan memhami kebutuhan-kebutuhan sosialdan pengandaan *Public goods* dan membuat mereka merasa penting salam pelaksanaan embangunan.

Apabila Motivasi masyarakat tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka secara tidak langsung pembangunan di Indonesia diharapkan akan berjalan sesuai rencana. Tetapi jika motivasi masyarakat rendah dalam memenuhi kewajian pajaknya maka pembangunan akan terhambat.

2.1.3.2. Indikator Motivasi Pajak

Indikator-indikator pada Motivasi Pajak menurut menurut Santrock (2009:204) Terdiri dari :

1) Intrinstik, Motivasi Intrinsik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar.
   a) Dorongan untuk mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
   b) Dorongan untuk melaksanakan Setoran Pajak. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
2) Ekstrisik, Motivasi Ekstrinsik adalah motif yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar.
   a) Dorongan untuk melaksanaan pembukuan. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan atau dokumen.
   b) Dorongan untuk melaksanaan Pemeriksaan. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek terutang.

Berdasarkan Indikator diatas dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator yaitu: Dorongan untuk mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Dorongan untuk melaksanakan setoran pajak, Dorongan untuk melaksanaan pembukuan dan dorongan untuk melaksanakan pemeriksaan (Santrock 2009:20).

2.2 Kerangka Pemikiran

Apabila ditelusuri lagi secara mendalam, terdapat beberapa faktor yang sangat mempengaruhi rendahnya motivasi Wajib Pajak yang enggan untuk melaksanakan kewajiban untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, yaitu menghitung,

membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajaknya yang terutang (Nurul Ghania, 2010)

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi yang handal dan terkini yang menunjukan bahwa adanya korelasi yang kuat antara penerapan sistem administrasi modern dengan peningkatan penerimaan pajak (Pila Sopia, 2008). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2008) menunjukan bahwa modernisasi perpajakan dalam penerimaan pajak efektif yaitu sebesar 75%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rini dan Sartika (2008) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Spritual, Kinerja Pelayanan sertaSanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan menunjukan bahwa variabel ketegasan sanksi perpajakan memiliki nilai signifikasi t sebesar 0,000 angka tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh dari sanksi perpajakan. Jadi dapat diduga bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak.

2.2.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) :

> Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan Prima kepada masyarakat. Selain itu untuk mencapai tingkat motivasi pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai yang tinggi.

Menurut Djazoeli Sadhani (2005:60) menyatakan bahwa :

> Modernisasi administrasi 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 motivasi wajib pajak dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Menurut Pila Sopia (2008) Sistem Administrasi modern berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak .

> Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi yang handal dan terkini yang menunjukan bahwa adanya kolerasi yang kuat antara penerapan sistem administrasi modern dengan peningkatan penerimaan pajak.

Berdasarkan teori penghubung dan hasil penelitian terdahulu maka dapat dikatakan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya.

Menurut Suyatmin (2004) menyatakan bahwa Agar undang-undang dan peraturan dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggaranya, demikiannya untuk hukum pajak.

Menurut Liberti Pandiangan (2007:174) menyatakan bahwa Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan.

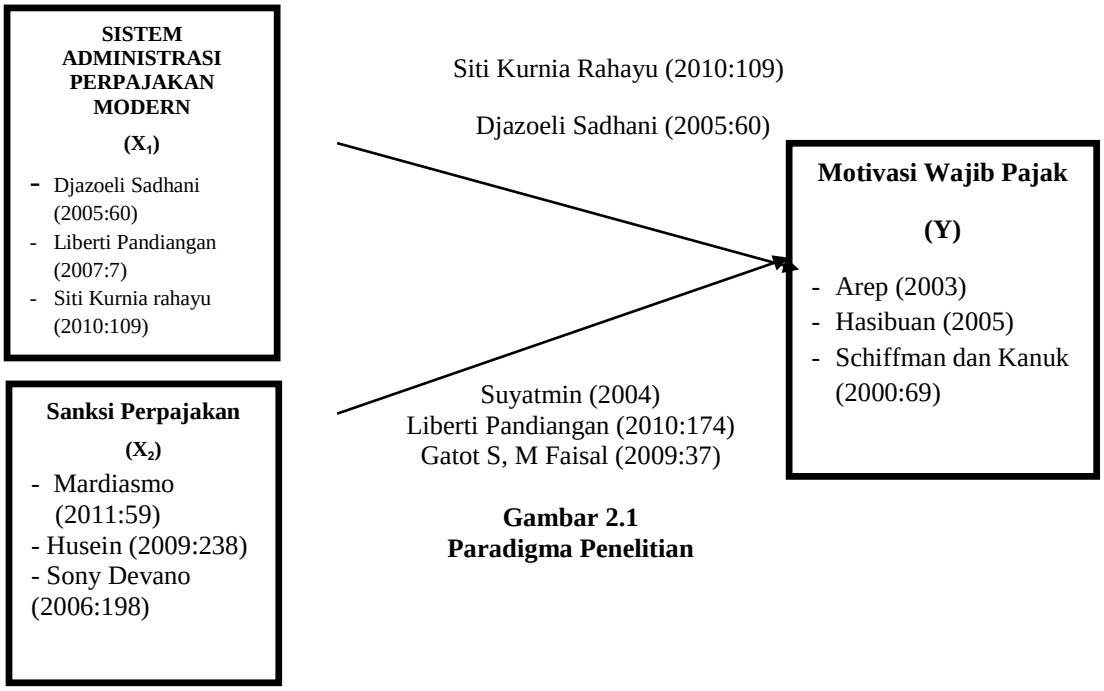
Sedangkan menurut Gatot S, M Faisal (2009:37) menyatakan bahwa Walaupun ada potensi penerimaan negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Mohammad Zain (2007:35) menyatakan

> Sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan wajib pajak maka akan berdampak pada kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi sanksi yang diberikan kepada wajib pajak jika melakukan pelanggaran maka semakin rendah pelanggaran-pelanggaran yang terjadi karena wajib pajak merasa sangat dirugikan dari sanksi-sanksi yang akan mereka terima jika melakukan pelanggaran. Dan begitupun sebaliknya jika semakin rendah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak jika melakukan pelanggaran pajak maka semakin tinggi pelanggaran-pelanggaran yang terjadi karena wajib pajak tidak merasa diberatkan atas sanksi yang diterima jika melakukan pelanggaran.

Berdasarkan teori penghubung dan hasil penelitian terdahulu maka dapat dikatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas, berikut penulis sajikan paradigma penelitian dalam gambar 2.1



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 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	Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan
Hipotesis 2	Sanksi Perpajakan mempunyai pengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.