BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak dari **P.J.A. Adriani** yang dikutip oleh **Untung Sukardji (2009:1)** sebagai berikut:

> "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 ditujukan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

Menurut **Rochmat Soemitro (2007:1)**:

> "Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang berlangsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Dari definisi di atas terlihat ada beberapa hal pokok yang bisa disimpulkan, yaitu:

1. Pajak dipungut dari rakyat untuk membiayai program pemerintah.
2. Pajak dipungut secara paksa (*compulsory*), bukan secara sukarela (*voluntary*).
3. Tidak mendapatkan kontraprestasi, jadi rakyat yang membayar pajak tidak merasakan manfaatnya secara langsung. Manfaat yang diterima masyarakat adalah berupa pelayanan yang diberikan pemerintah secara umum ataupun menikmati hasil pembangunan yang dilakukan Pemerintah.

2.1.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Administrasi Perpajakan

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan. Melalui modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan. **(Siti Kurnia Rahayu, 2010:109)**

Menurut **Ensiklopedi perpajakan**, "Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak."

Mengenai peran administrasi perpajakan, **Liberti Pandiangan (2007)** mengemukakan bahwa:

> "Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN."

Carlos A. Silvani dalam **Siti Kurnia Rahayu (2006:72)** menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

1) Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*)

   Dengan administrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan menerapkan sanksi tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi Wajib Pajak tetapi belum terdaftar. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

2) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan 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 Pajak 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 aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4) Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*)

Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

Berdasarkan dari pengertian diatas disimpulkan bahwa administrasi perpajakan berupaya untuk merealisasikan peraturan pajak, penerimaan pajak dan cara mengatasi masalah-masalahnya agar administrasi perpajakan dapat terlaksana dengan efektif.

2.1.2.2 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan

Dengan Modernisasi Administrasi Perpajakan, kualitas pelayanan disetiap unit kerja menjadi salah satu yang utama untuk dilaksanakan, yang diimbangi dengan pengawasan efektif. Yang didukung oleh organisasi yang berbasis fungsi dan sumber daya manusia yang professional.

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

> "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 kepatuhan perpajakan yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang

tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Liberti Pandiangan (2007:7) mengemukakan mengenai konsep dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan yaitu:

> "Dasar dari modernisasi administrasi perpajakan adalah kualitas pelayanan dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*."

Adapun tujuan modernisasi administrasi perpajakan menurut **Liberti Pandiangan (2007:10)** adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*t) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2006:88)** program dan kegiatan reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan dilakukan secara komprehensif melalui:

1. Sistem Administrasi

Menurut **A. Dunsire** yang dikemukakan kembali oleh **Siti Kurnia Rahayu (2006:71)** tentang administrasi sebagai berikut:

> "Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip – prinsip implementasi 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 (Yeremias T. Keban). Selanjutnya administrasi merupakan suatu proses dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang atau material melalui koordinasi dan kerja sama."

Sistem Administrasi Perpajakan Modern dikemukakan oleh **Suparman (2007:1)** sebagai berikut:

> "Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat."

2. Kinerja

Pengertian kinerja menurut **Veithzal Rivai Ahmad Fawzi MB (2005)** adalah sebagai berikut:

> "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata performance, yang menurut The Scribner-Bantam English Distionary, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata "*to perform*" dengan beberapa "entries" yaitu: (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*)."

3. Efektivitas Pengawasan

Untuk meningkatkan produktivitas aparat perpajakan dengan melalui program – program berikut:

a. Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.
b. Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.

c. Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia.
d. Program peningkatan mutu sarana dan prasarana.
e. Program penyusunan rencana kerja operasional.

4. SDM Profesional

Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang bekualitas dan professional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia, antara lain melalui pelaksanaan *fit and profer test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan, dan program pengembangan *self capacity*.

2.1.2.3 Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan *(change program)* atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut ***Modernisasi***. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan ***good governance***, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian **pelayanan prima** sekaligus **pengawasan intensif** kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. Untuk mewujudkan itu semua,

maka program reformasi adminsitrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2006:88)** program dan kegiatan reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan dilakukan secara komprehensif melalui:

1. Sistem Administrasi
   - Perbaikan kinerja administrasi
   - Efisiensi
   - Ekonomis
   - Cepat
2. Kinerja
   Melaksanakan kewajiban dan tanggungjawab sesuai yang diharapkan
3. Efektivitas Pengawasan
   - Reorganisasi DJP berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak
   - Peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan
   - Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia
   - Peningkatan mutu sarana dan prasarana
   - Penyusunan rencana kerja operasional
4. SDM Profesional
   - Pelaksanaan *fit and profer test* secara ketat
   - Penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas Pelayanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima.

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Melalui **Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007** ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

> "Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka

mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP."

Menurut **Lena Ellitan** dan **Lina Anatan (2007:36)** pengertian layanan yaitu:

"Layanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud, yang merupakan objek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan".

Menurut **Liberti Pandiangan (2007:26)** fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seirama dengan modernisasi yaitu:

1. Tempat Pelayanan Terpadu
2. *Account Representative*
3. *Help Desk*
4. *Complain Center*
5. Media Informasi Pajak

Untuk lebih memperjelas Fasilitas Pelayanan Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak, adalah sebagai berikut:

1. Tempat Pelayanan Terpadu

   Untuk meningkatkan pelayanan Kepada Wajib Pajak dibentuk suatu tempat pelayanan terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak, sehingga tidak ke masing-masing seksi. Tempat ini disebut sebagai Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), yakni tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi di KPP dengan mengunakan sistem komputer. Adanya TPT juga untuk memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Pelayanan di TPT diberikan sesuai jam kerja

KPP. Petugas TPT ditunjuk oleh Kepala Kantor dengan memperlihatkan kecakapan petugas dan beban kerja yang ada. Setiap Petugas TPT diberi login dan *password* tersendiri. Dan *password* hanya digunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan.

2. *Account Representative*

Menurut **Liberti Pandiangan (2007:28)** mengemukakan bahwa:

"Setiap AR harus profesional dan memiliki *knowledge*, *skills*, dan *attitude* yang telah distandardisasi.

A. Dalam hal *Knowledge* (pengetahuan), setiap AR harus:
   - Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal)
   - Menguasai seluruh jenis pajak (PP, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB, dan Bea Materai)
   - Menguasai teknologi informasi terkini

B. Dalam hal *skills* (keahlian atau kemampuan), setiap AR harus mampu:
   - Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
   - Memahami karakteristik perusahaan dan industry Wajib Pajak
   - Melakukan analisis data dan ptensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber
   - Memberikan pelayanan
   - Berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak

C. Sedangkan menyangkut *attitude* (sikap atau perilaku), setiap AR harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, dan *responsive*."

3. *Help Desk*

Kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami oleh masyarakat bila berhubungan dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah. Selain informasi sangat minim dan tidak mudah memperoleh dan dimiliki lebih-lebih informasi yang terkait dengan urusan atau keperluan (perpajakan) yang harus diselsaikan. Untuk menghilangkan kebingungan dan kesulitan ini, serta agar mudah diperoleh segala informasi yang dibutuhkan mengenai perpajakan maka di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah disediakan *help desk* yang lokasinya di lobby gedung KPP atau TPT.

Petugas yang ditempatkan *di help desk* adalah pegawai yang dianggap cakap dan berpengetahuan tentang perpajakan, dan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik. Petugas di help desk harus melayani masyarakat sesuai dengan hari dan jam kerja kantor. Secara khusus, fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base*, menyangkut:

- Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini
- Tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk di akses
- Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak

4. *Complaint Center*

Complaint Center yang tersedia di Kantor Pusat DJP dan Kantor Wilayah (KPP Madya), berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya. Ini merupakan bentuk keterbukaan DJP untuk perbaikan pelaksanaan tugas, terutama Pelayanan terhadap Wajib Pajak. Permasalahan yang disampaikan meliputi keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Namun, tidak dimaksudkan untuk melayani keluhan mengenai penyimpangan atau pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh pegawai. Pegawai yang melakukan pelanggaran ditangani secara khusus pada unit tersendiri. Media penyampaian pengaduan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui beberapa media antara lain, e-mail, kantor pos, telepon bebas biaya, faksimili, atau langsung datang. Setiap keluhan yang diterima oleh *complain center* akan dikordinasiakan dengan unit terkait dan akan ditindaklanjuti serta diberikan tanggapan sesegera mungkin.

5. Media Informasi Pajak

Untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak sangat memerlukan informasi atas peraturan perpajakan. Demikian juga mengenai ketentuan praktis terkait persyaratan, formulir, dan lainya. Guna melayani kebutuhan Wajib Pajak untuk hal tersebut, di KPP disediakan sarana atau medianya, yakni "Media Informasi Pajak" dengan bentuk *touch screen*. Wajib Pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak dibutuhkan secara gratis di Media Informasi Pajak.

Proses operasional Media Informasi Pajak cenderung sama dengan penggunaan *website* di internet. Yang membedakan, tidak perlu melalui situs atau alamat lainnya di internet. Melalui panduan yang telah ada di halaman depan, maka masyarakat atau Wajib Pajak akan dengan mudah mengakses informasi apa yang dibutuhkan.

- *Website*

  Dalam rangka mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, telah di buat website perpajakan yang dikelola DJP, yaitu www.pajak.go.id. Demikian juga oleh Kantor Wilayah maupun KPP telah banyak yang membuat website masing-masing, terutama dalam rangka memberikan informasi dan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang dikelola.

- Pojok Pajak

  Pojok Pajak adalah sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban

perpajakannya, yang ditempatkan di pusat-pusat perbelanjaan, pusat-pusat bisnis atau tempat-tempat tertentu lainnya. Walaupun kini masih terbatas jumlahnya, ke depan pojok pajak dibentuk minimal 1 (satu) unit untuk setiap Kantor Wilayah DJP. Selain itu, pojok pajak juga dihadirkan di setiap ada kesempatan *published*, pameran, di arena apapun, yang didukung oleh Direktorat P2 Humas DJP. Ruangan untuk pojok pajak umumnya berupa stand. Ada kalimat khas di setiap ”Pojok Pajak” yaitu ”Pajak dimulai dari saya”.

Pelayanan yang diberikan Pojok pajak meliputi:

- Penyediaan materi dan sarana penyuluhan
- Konsultasi perpajakan
- Penyampaian SPT masa dan SPT Tahunan
- Pengaduan masyarakat tentang masalah perpajakan

2.1.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh **Lena Ellitan** dan **Lina Anatan (2007:47)** adalah Sebagai berikut:

> “Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.”

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan Pajak Prima KPP modern adalah pelayanan yang fasilitasnya menyediakan sarana, prasarana, dan pendukung lainnya yang lebih modern. Menurut **Liberti Pandiangan (2007:26)** fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seirama dengan modernisasi yaitu:

1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
   - Penerimaan dokumen
   - Sarana Yang nyaman
2. Account Reprensetatif (AR)
   - *Knowledge* (pengetahuan)
   - *Skill*s (keahlian atau kemampuan)
   - *Attitude* (sikap atau perilaku)
3. *Help Desk*
   Informasi
4. *Complaint Center*
   - Menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak
   - Memberikan solusi kepada Wajib Pajak
5. Media Informasi Pajak
   - Website
   - Pojok pajak

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak, bukan fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *system self assessment*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal.

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan

Menurut **Kamus Bahasa Indonesia (2003)**, istilah *"kepatuhan"* berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakaan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *system self assessment,* dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Safri Nurmantu (Siti Kurnia Rahayu, 2006:110), mengatakan bahwa:

> "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya."

Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

a. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Misalnya melaporkan SPT tepat waktu.
b. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Misalnya mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar, serta melaporkan ke KPP tepat waktu.

2.1.4.2 Pengertian Wajib Pajak

Menurut **Mardiasmo (2006:20)** pengertian Wajib Pajak adalah:

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

Sebagaimana telah diketahui banyak Wajib Pajak terdaftar yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu ada beberapa istilah seperti Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif. Adapun pengertian Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Surat Edaran SE-01/PJ.9/20 tentang Pengawasan Penyampaian SPT Tahunan disebutkan bahwa Jumlah Wajib Pajak efektif adalah selisih antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dengan jumlah Wajib Pajak non efektif.

Kewajiban Wajib Pajak:

1) Mendaftarkan diri dan meminta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila belum mempunyai NPWP.
2) Mengambil sendiri blangko Surat Pemberitahuan (SPT) dan blangko perpajakan lainnya di tempat-tempat yang ditentukan oleh DJP.
3) Mengisi dengan lengkap, jelas dan benar dan menandatangani sendiri SPT dan kemudian mengembalikan SPT itu kepada kantor inspeksi pajak dilengkapi dengan lampiran-lampiran.

4) Melakukan pelunasan dan melakukan pembayaran pajak yang ditentukan oleh Undang-Undang.
5) Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan, sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai dengan SKP yang dikeluarkan oleh DJP.
6) Menghitung dan menetapkan sendiri pajak yang terutang menurut cara yang ditentukan.
7) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan-pencatatan.
8) Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, Wajib Pajak wajib:
    1. 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 yang terutang pajak.
    2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
    3. Memberikan keterangan yang diperlukan.
9) Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak-hak Wajib Pajak:

1) Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
2) Mengajukan permohonan dan penundaan penyampaian SPT.
3) Melakukan pembetulan sendiri SPT yang telah dimasukkan ke KPP.
4) Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya.
5) Mengajukan permohonan perhitungan atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak serta berhak memperoleh kepastian terbitnya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak, surat keputusan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
6) Mendapatkan kepastian batas ketetapan pajak yang terutang dan penerbitan Surat Pemberitaan.
7) Mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau salah hitung atau kekeliruan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP) dalam penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan.
8) Mengajukan surat keberatan dan mohon kepastian terbitnya surat keputusan atas surat keberatannya.
9) Mengajukan permohonan banding atas surat keputusan keberatan yang diterbitkan oleh DJP.
10) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang salah atau keliru.
11) Memberikan kuasa khusus kepada orang yang dipercaya untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2006:114)**, wajib pajak patuh yaitu wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.

2.1.4.3 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh **Siti Kurnia Rahayu (2006:110)** sebagai

> "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:
> - Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
> - Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
> - Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
> - Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya"

Menurut **Chaizi Nasucha (Siti Kurnia Rahayu, 2006:111)**, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
- Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- Kepatuhan dalam membayar tunggakan

Kemudian merujuk kepada kriteria wajib pajak patuh menurut **Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000**, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- Tepat waktu dalam menayampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapatan dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2006:112)**, memberikan pendapatnya mengenai kepatuhan sebagai berikut:

> "Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajaknnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara."

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan adalah tindakan taat atau patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku.

2.1.4.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Safri Nurmantu (Siti Kurnia Rahayu, 2006:110), mengatakan bahwa:

"Kepatuhan perpajakan yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya."

Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan Formal

   Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.
   - mendaftarkan diri
   - melaporkan SPT tepat waktu

2. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

- menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya
- mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar

2.2 Konsep Penghubung

Liberti Pandiangan (2007:7) mengemukakan mengenai konsep dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan yaitu:

> "Dasar dari modernisasi administrasi perpajakan adalah kualitas pelayanan dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*."

Menurut **Liberti Pandiangan (2007:10**) tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah:

> "Untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:
> 1. Tencapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi.
> 2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*t) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
> 3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

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

> "Modernisasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)."

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2010:135)** menjelaskan bahwa**:**

> "Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara dan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi."

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

2.3 Kerangka Pemikiran

Sejak awal dekade 2000, "modernisasi" telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Departemen Keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan "*good governance"* dan "pelayanan prima" kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntunan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan KPP sebagai unit pelaksanaan teknis/operasional perpajakan, berbenah dalam menyambut, memahami, mengondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasikan) modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip, dan sasaran yang sudah ditetapkan di unit masing-masing.

Pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut **Indra Ismawan (2001:81)** adalah sebagai berikut:

> "Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah suatu proses pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia."

Dari definisi diatas tentang modernisasi administrasi pajak merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan secara komprehensif, yang meliputi 3 bidang yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan.

Manfaat modernisasi bagi Wajib Pajak menurut **Siti Kurnia Rahayu (2010:133)**, yaitu:

1. Pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui:
   a. Konsep *one stop service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB & BPHTB)
   b. Adanya tenaga *Account Representative* dengan tugasnya yaitu konsultasi untuk membantu segala permasalahan wajib pajak, mengingatkan wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya, *update* atas peraturan perpajakan yang terbaru.
   c. Pemanfaatan IT secara maksimal: e-SPT, *e-filling*, dll.
   d. SDM yang profesional.
   e. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.
   f. Penerapan dan penegakan *Good Governance* di semua lini.

Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah tentunya tidak hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Dimana ketentuan, prosedur dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat. Hal ini akan mengakibatkan masyarakat dapat memandang pajak menjadi suatu kewajiban partisipatif warga

dan tidak dianggap sebagai beban kuantitatif. Beberapa kondisi menjelang dekade 2000 yang menjadi dasar sekaligus sasaran apa tujuan modernisasi perpajakan dilakukan.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu (2010:109)** tujuan dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan adalah:

1. Mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi.

3. Menigkatkan kepercayaan administrasi perpajakan.

4. Mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Berdasarkan tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan diatas, maka salah satu cara yang dilakukan DJP untuk mencapai target yang diharapkan adalah membentuk *Account Representative* yang merupakan salah satu ciri khas di KPP modern dan merupakan fasilitas pelayanan yang siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau wajib pajak.

Penerimaan pajak yang setiap tahun terus meningkat, ternyata tidak terlepas dari maslah-masalah SPT. Hal ini salah satunya dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak (WP) tentang pajak. Dengan adanya *Account Representative*, maka wajib pajak dapat langsung bertanya tentang permasalahan pajak**.**

Pengertian *Account Representative* adalah: "Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern." **(Kep. Menteri Keuangan No. 98/KMK. 01/2006 pasal 1 ayat 2)**

Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *Account Representative* adalah pegawai profesional yang bertugas memberikan petunjuk dan membantu wajib pajak yang berada di KPP dan telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Berdasarkan **Keputusan Menteri Keuangan No. 98/KMK.01/2006**, *Account Representative* memiliki tugas:

a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak

b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak

c. Penyusunan profil Wajib Pajak

d. Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi

e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku

Berdasarkan uraian diatas bahwa Account Representative perannya sangat penting dengan diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan ini, terutama dalam palayanan terhadap wajib pajak.

Pengertian pelayanan menurut **Boediono (2003:60)** yaitu:

> "Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan."

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. **(Ni Luh Supadmi, 2009)**

Pelayanan mengandung pengertian pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi dan sarana dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas dan dihargai. Pelayanan yang prima akan menciptakan suatu kondisi psikologis bagi yang dilayani untuk menikmati pelayanan yang diberikan kepadanya dan senantiasa terkenang dengan hal-hal positif yang diperoleh jika ditunjang dengan peningkatan sistem pelayanan yang lebih baik lagi kepada Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pelayanan yang harus diberikan kepada wajib pajak harus memenuhi standar pelayanan agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Istilah "kepatuhan" menurut **Kamus Bahasa Indonesia (2003)**, berarti *tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan*.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."

Definisi kepatuhan wajib pajak yang lengkap menurut **E. Elliyani (1989:29)** dalam **Suprapti (2009)**, bahwa kepatuhan adalah:

> "Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan dari pihak fiskus."

Kebalikan dari kepatuhan **E. Elliyani (1989:29)** dalam **Suprapti (2009)** mengatakan bahwa ketidakpatuhan adalah:

> "Suatu tindakan yang terjadi jika salah satu syarat kepatuhan tersebut tidak dipenuhi."

Jadi dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh, maka pengertian kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan.

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan. 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. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, baik itu peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian **Deden Sumantry (2011)** bahwa:

> "Dengan reformasi administrasi perpajakan, diharapkan Wajib Pajak dapat memperoleh manfaat antara lain: Wajib Pajak akan memperoleh pelayanan yang lebih baik karena didukung oleh pegawai yang profesional.

> Permasalahan perpajakan yang dihadapi Wajib Pajak dapat diselesaikan secara lebih cepat sehingga kepastian hukum lebih terjamin. Hak dan Kewajiban perpajakan Wajib Pajak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kantor Pelayanan Pajak Madya dilengkapi sarana dan prasarana yang mendukung pengembangan sistem dan prosedur yang modern."

Menurut penelitian **Ni Luh Supadmi (2009)** bahwa:

> "Tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan melalui memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik oleh kantor pajak, yang meliputi keamanan, kenyamanan, dan pelayanan cepat, serta penegakan hukum. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan memeriksa apakah mereka memahami hukum perpajakan, mengisi formulir pajak lengkap dan jelas, menghitung kewajiban pajak dengan benar, dan melaporkan kewajiban pajak tepat waktu."

Sedangkan menurut penelitian **Tedy Iswahyudi (2005)** bahwa:

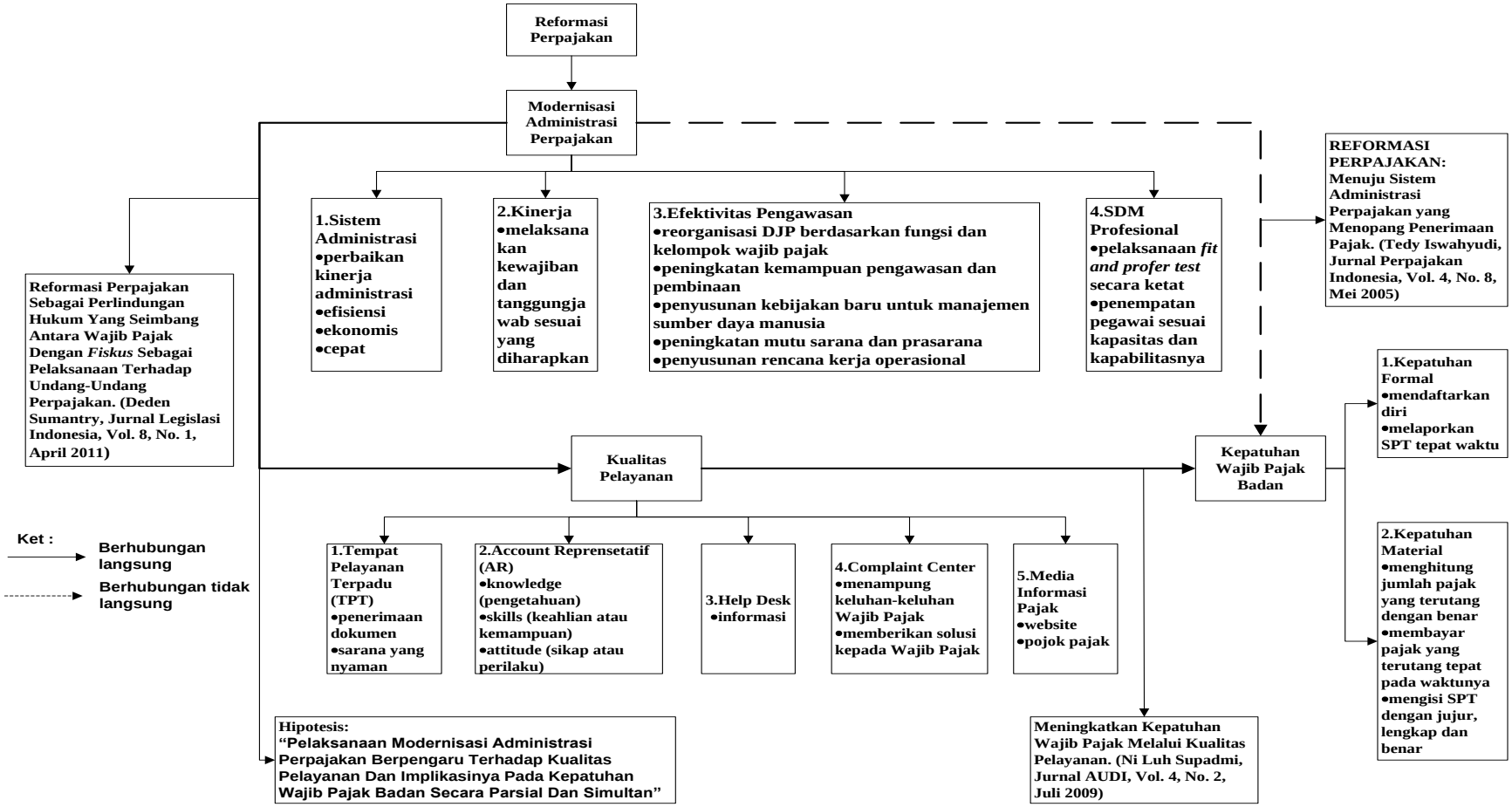
> "Pajak sebagai ujung tombak penerimaan negara untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, kemungkinan tidak bisa berhasil tanpa dukungan sistem administrasi perpajakan yang baik. Ini karena sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu pilar penting dalam sistem perpajakan yang memiliki akses langsung terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan para Wajib Pajak. Bila sistem administrasi perpajakan mampu mengakomodasi kepentingan para Wajib Pajak, niscaya kepatuhan pemenuhan perpajakan mereka akan semakin meningkat, yang berujung pada peningkatan penerimaan pajak. Untuk itu, reformasi perpajakan nasional yang terus berjalan dewasa ini sangat penting dangan selalu memperhatikan perbaikan sistem administrasi perpajakan."

Maka dari ke tiga penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya reformasi administrasi perpajakan bertujuan untuk memperbaiki, menyempurnakan dan memodernisasikan sistem administrasi perpajakan, karena sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu pilar penting dalam sistem perpajakan yang memiliki akses langsung terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan para Wajib Pajak. Modernisasi sistem dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima. Dengan memberikan

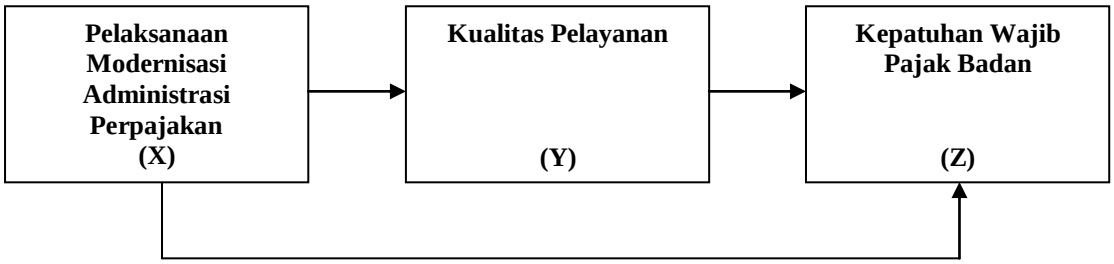
pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut:

Bagan 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



Secara diagram hubungan struktural antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Diagram Hubungan Struktural Antar Variabel

2.4 Hipotesis

Menurut **Sugiyono (2011:64)** pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan."

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka yang dapat disajikan oleh penulis adalah berhipotesis bahwa **"Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan Secara Parsial Dan Simultan."**