BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pemahaman Tentang Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan penerimaan negara yang paling utama, untuk itu pajak merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan pembangunan nasional. Dibawah ini merupakan definisi pajak sebagai berikut :

Menurut **Waluyo** pengertian pajak adalah sebagai berikut :

> **"Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dirunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."**
>
> **(2007:2)**

Menurut **Prof. Dr. P.J.A Andriani** yang dikutip oleh R. Santoso Brotodihardjo menyatakan bahwa :

> **"Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang membayarnya menurut perararaturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah"**
>
> **(2003:15)**

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak :

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang serta sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi atau jasa timbal yang dirasakan oleh pembayar pajak.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (rutin dan pembangunan) bagi kepentingan umum.
5. Pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak merupakan kegunaan pokok dan manfaat pokok sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkat kesejahteraan umum. Berdasarkan pengertian-pengertian dan ciri-ciri yang dijelaskan, terlihat pemerintah yang memungut pajak semata-mata hanya untuk mengisi kas negara. Namun tidak demikian, karena pemungutan pajak mempunyai fungsi sebagai berikut:

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (mengatur).

1. **Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara)**

   Fungsi *budgetair* yang dikemukakan oleh **Siti Resmi** adalah sebagai berikut :

   "Pajak mepunyai fungsi *budgetair* artinya pajak merupakan salah satu penerimaan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara"

   (2003:2)

   Sedangkan fungsi *budgetair* yang dikemukakan oleh **Mardiasmo (2001:2)** adalah sebagai berikut:

   "Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya".

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara dengan mengukur sampai sejauh mana kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

2. Fungsi *regulerend* (mengatur)

Fungsi *regulerend* yang dikemukakan oleh **Siti Resmi (2003:3)** adalah sebagai berikut:

> **"Fungsi *regulerend* yaitu fungsi yang digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat, baik dibidang ekonomi, sosial maupun politik dengan tujuan tertentu".**

Fungsi *regulerend* seperti yang ditulis oleh **Mardiasmo (2005)** menyatakan bahwa :

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

Dari pengertian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa fungsi *regulerend* erat kaitannya dengan keinginan pemerintah untuk mengatur penerimaan pajaknya agar dapat digunakan secara efisien untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2.1.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah dan wajib pajak perlu mengetahui apa saja jenis sistem pemungutan pajak dan sistem apa yang berlaku di

Indonesia. Jenis-jenis sistem pemungutan pajak menurut **Siti Kurnia Rahayu** adalah sebagai berikut :

> **"Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi :**
> ***1. Official Assesment System***
> ***2. Self Assesment System***
> ***3. Witholding System***
>
> **(2010:101)**

Berdasarkan kutipan diatas, maka penulis dapat menguraikan bahwa sistem pemungutan pajak di Indonesia terbagi menjadi tiga jenis yaitu

1. ***Official Assesment System***

   Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

2. ***Self Assesment System***

   Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai

kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak di beri kepercayaan untuk :

- Menghitung sendiri pajak yang terutang
- Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
- Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada Wajib Pajak sendiri (peran dominan ada pada Wajib Pajak).

3. Withholding Tax System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan modern dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.2 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.2.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Administrasi perpajakan menurut **Sophar Lumbantoruan (2006:72)** yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia adalah :

"Administrasi perpajakan (*tax administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak".

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 administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu negara yang dipilih. Semenjak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang disebut Modernisasi. Adapun pengertian dari modernisasi perpajakan adalah:

> **"perubahan paradigma perpajakan dari semula berbasis jenis pajak menjadi berbasis fungsi yang mana lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat dan didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan maupun penagihan pajak dimana pelaksanaanya berdasarkan *good governance* , yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.**
>
> (www.reform.depkeu.go.id).

Perubahan-perubahan tersebut meliputi:

a. Struktur Organisasi

   Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik dari level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Dengan menggabungkan ketiga jenis kantor pajak yang ada yaitu Kantor Pelayanan

Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (KPPBB) serta kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak (Karipka) dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Dengan kata lain kantor pusat tidak melaksanakan kegiatan operasional sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus.

b. *Business process,* teknologi informasi dan komunikasi

Business process yakni adanya *builtin control system* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penangangan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai *internal check.* Maupun penyempurnaan manajemen arsip dan pelaporan. dalam penyempurnaan proses bisnis **(Liberty, 2007:7)**, hal ini dilakukan dengan melalui konsep :

"- Berbasis teknologi komunikasi dan informasi,
- Efisien dan *customer oriented,*
- Sederhana dan mudah dimengerti".

c. Manajemen Sumber Daya Manusia

penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Dilakukan *mapping* terhadap seluruh pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai. Sehingga diterapkannya juga adanya kode etik pegawai **(Liberty, 2007:7),** sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas dimana konsepnya meliputi :

"- Berbasis kompetensi,
- Optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi,
- *Customer droven,* dan

- *Continousimprovement".*

Pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut **Djazoeli Sadhani** adalah 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 dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)."**
>
> **(2005:60)**

Sedangkan pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut **Indra Ismawan** adalah sebagai berikut:

> **"Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia."**
>
> **(2001:81)**

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 meningkatnya kepatuhan masyarakat dalam perpajakan dan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu**, modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. **Restruktur organisasi**
2. **Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.**
3. **Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia**
4. **Pelaksanaan *good governance***

(2010:110)

Berdasarkan pengertian diatas dapat diuraikan bahwa:

1. Restruktur organisasi

   Dalam melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi Direktorat Jendral Pajak perlu diubah, baik di tingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di tingkat operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

   Dalam hal restruktur organisasi **(Liberty, 2007:7)**, meliputi :

   "- Debirokratis,
   - Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan
   - Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksa dengan fungsi keberatan,
   - Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola KPP,
   - Adanya *internal audit* dan *change program* unit, dan
   - Lebih efisien dan *customer oriented"*.

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

   Birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu perbaikan *business*

process merupakan pilar penting program modernisasi DJP. Langkah awal perbaikan business process adalah penulisan dan dokumentasi yaitu melalui :

a. *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Sampai akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai.

b. Perbaikan business process dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan di bukanya fasilitas:

- *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media *digital*)
- *e-payment* (fasilitas pembayaran online untuk PBB) dan
- *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet)

c. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP)

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

   Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program reformasi birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen sumber daya manusia (SDM), diharapkan dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat di dukung oleh sistem SDM yang berbasis kompentensi dan kinerja.

4. Pelaksanaan *good governance*

   Pelaksanaan *good governance* seringkali di hubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam prakteknya *good governance* biasanya berkaitan

dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja ataupun tidak.

Menurut **Sony Devano dan Siti Kurnia (2006:89)** program dan kegiatan modernisasi administrasi perpajakan dilakukan secara komprehensif melalui :

1. Sistem Administrasi
2. Kinerja
3. Efektivitas Pengawasan
4. SDM Profesional

Untuk lebih memperjelas program dan kegiatan modernisasi tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Sistem Administrasi

Menurut **A. Dunsire (2006:71)** yang dikemukakan kembali oleh Sony dan Siti 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"**

Kesimpulan sistem administrasi yang sedang diterapkan oleh pemerintah yang salah satunya melalui penerapan teknologi informasi memiliki tujuan meningkatkan integritas petugas pajak sehingga dapat membentuk citra yang baik

dan memperoleh kepercayaan masyarakat yang tinggi melalui kapasitas sumber daya professional, budaya organisasi yang kondusif dan pelaksanaan *Good Governance.* Tercapainya tingkat kepatuhan masyarakat dan meningkatnya penerimaan pajak negara yang optimal.

2. Kinerja

Pengertian kinerja menurut **Veithzal Rivai Ahmad Fawzi MB (2005)** pengertian Kinerja 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*)".**

Kinerja KPP dalam mewujudkan penerapan sistem administrasi perpajakan modern ditunjukan dengan adanya struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak secara efektif dan profesional, terutama mengenai Rekening Wajib Pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan

(*ruling*), perubahan data identitas Wajib Pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, dan *complaint center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* (manajemen kasus) dalam *workflow system* (sistem pemantauan proses administrasi perpajakan) dengan mengacu pada otomasi kantor mencakup pelayanan, pengawasan pembayaran dan pemeriksaan dengan pengendalian proses, otorisasi, pengawasan pelaksanaan tugas serta pelaporan yang dirancang sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e*-SPT, *e-Filing*, *e-Payment*, *e-Registration*, dan *e-Counceling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

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, pelatihan, dan program pengembangan *self capacity*.

Menurut **Carlos A.Silvani** seperti yang dikutip oleh **Ely Suhayati dan Siti Kurnia Rahayu** menyebutkan bahwa administrasi perpajakan dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah seperti :

a. Wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered tax payers*)

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

b. Wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

   Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab wajib pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

c. Penyelundupan Pajak (*Tax Evaders*)

Penyelundupan pajak yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari utang yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

d. Penunggakan Pajak (*Delinquent payers*)

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

2.1.2.2 Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Untuk mendukung modernisasi administrasi perpajakan tidak akan terlepas dari tujuan dan konsep Modernisasi Pajak itu sendiri. Sebagai bagian dari reformasi perpajakan, modernisasi menjadi hal yang menarik dan trend di lingkungan DJP. Karena dengan adanya modernisasi maka lingkungan kerja DJP menjadi lebih teknis, fokus dan dinamis sejalan dengan reformasi perpajakan itu sendiri dan pengelolaan pajak memiliki karakteristik tersendiri yang sangat berbeda dengan pengelolaan layanan umum instansi pemerintah. Perbedaan karakteristik ini ditujukan dengan berbagai upaya yang dilakukan yang pada akhirnya, bagaimana masyarakat agar mau membayar pajak ditengah tidak adanya kontraprestasi secara langsung yang diperoleh pembayar pajak itu sendiri. Dengan pertimbangan yang ada dalam pengelolaan pajak diberbagai negara utamanya negara-negara yang lebih maju agar mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun konsep administrasi ala Indonesia yakni disesuaikan

dengan iklim, kondisi dan sumber daya yang ada. Sebagai dasar dari konsep administrasi perpajakan adalah "pelayanan prima" dan "pengawasan intensif"dengan pelaksanaan *good governance*. Adapun tujuan dari modernisasi perpajakan berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No.SE-45/PJ/2007 adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh stakeholder perpajakan. Sedangkan menurut **Sony Devano dan Siti Kurnia (2006:78)** adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sebagai aliran dana untuk mengisi kas Negara.
2. Menekankan tejadinya penyelundupan pajak (*tax evasion*) 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 meninngkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak.
5. Meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, baik kepada fiskus maupun kepada waib pajak.

2.1.2.3 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut **Suparman (2007:1)** Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah sebagai berikut :

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

Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dapat diartikan sebagai penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien dan ekonomis 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.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem bagi Wajib Pajak adalah *simplicity*, dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan Account Representatif, *certainity* yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kanwil serta seksi pelayanan di KPP. Adapun sasaran penerapan sistem administrasi perpajakan modern menurut **Liberty Pandiangan** adalah:

1. Memaksimalkan penerimaan pajak;
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak;
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi;
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak;
5. Pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten dan professional;
6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan;
8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak;

Sedangkan penerapan sistem administrasi perpajakan modern itu sendiri meliputi beberapa aspek diantaranya:

1) Organisasi, berubah dari berdasarkan "jenis pajak" menjadi berdasarkan "fungsi". Hal ini dalam rangka "*client oriented*". Maksudnya adalah struktur organisasi sebelum penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dibagi berdasarkan jenis pajak, sehingga tugas pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan tersebar pada masing-masing seksi teknis yaitu seksi PPh Badan,

seksi PPn serta seksi PPh pemotongan dan pemungutan. Setelah adanya modernisasi, maka struktur organisasi nya berubah berdasarkan fungsi dimana apabila Wajib Pajak ingin melaporkan pajaknya atau ingin berkonsultasi tentang perpajakan berarti harus mendatangi seksi pelayanan bukan berdasarkan jenis pajaknya lagi. Hal ini dalam rangka mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*client oriented*).

2) Sistem dan proses kerja, berubah dari manual menjadi berdasarkan sistem (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan *case management* . Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini.
3) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak dengan adanya *help desk* maupun *Account Representative.*
4) Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan.
5) Tuntutan professional sumber daya manusia dalam bekerja.
6) Adanya kode etik pegawai sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan yaitu PMK No.1/PM.3/2007 yang sebelumnya tidak ada seirama dengan pelaksanaan *good governance* sehingga dapat berjalan dengan baik.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak

Berikut ini merupakan definisi mengenai Wajib Pajak menurut beberapa sumber, yaitu:

Menurut **Waluyo** dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan Indonesia* mendefinisikan bahwa:

> **"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".**
>
> **(2008:23)**

Menurut **Siti Resmi** dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan Teori dan Kasus*, mendefinisikan bahwa:

> **"Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu".**
>
> **(2003:19)**

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 (UU KUP yang baru) bahwa:

> **"Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".**
>
> **(2008: http://id.wikipedia.org/wiki/Pajak)**

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak ini terdiri dari dua jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan.

2.1.3.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan (1995:1013). Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Beberapa pengertian mengenai kepatuhan Wajib Pajak menurut para ahli diantaranya:

Menurut **Norman D.Nowak** pengertian kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> **"Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:**
> 1. **Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan,**
> 2. **Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,**
> 3. **Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar,**
> 4. **Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".**
>
> **(2005:4)**

Menurut **Sarfi Nurmantu (2003:148)** mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai berikut:

"Kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya".

Menurut **Chaizi Nasucha (2004:9)** 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 dan**
4. **Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.**

Dari beberapa pengertian diatas, pada prinsipnya kepatuhan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan itu terdiri dari dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan informal. Kepatuhan formal adalah Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi undang-undang perpajakan.

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 berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak

yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Menurut **Guillermo Perry dan John Whalley,** ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Peningkatan kepatuhan sangat penting dalam reformasi perpajakan, dan mungkin lebih penting daripada perubahan struktural dalam sistem perpajakan.

2.1.3.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak patuh yang dapat diberikan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak sebagaimana diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/ 2003, bahwa kriteria Wajib Pajak patuh diantaranya:

a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dalam 2 tahun terakhir
b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
c. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh perizinan untuk menunda pembayaran pajak. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk masa pajak terakhir

d. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam waktu 10 tahun.
e. Dalam laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau badan pengawas keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pengecualian sepanjang pengecualian tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
f. Dalam hal laporan keuangan wajib pajak tidak diaudit oleh Akuntan Publik, maka Wajib Pajak harus mengajukan permohonan tertulis paling lambat 3 bulan sebelum tahun buku berakhir, untuk dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh ditambah syarat menyelenggarakan pembukuan selama 2 tahun terakhir dan wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan pajak

Pembayar pajak terbesar belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh meskipun memberikan konstribusi besar pada negara jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran dan pelaporan pajaknya.

2.1.4 Konsep Penerimaan Pajak

Menurut Kamus Besar Akuntansi, Penerimaan Pajak adalah uang tunai yang diterima oleh negara dari iuran rakyat yang dipaksakan berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (Kontraprestasi) secara langsung.

Sedangkan menurut **Suryadi (2006:105)** pengertian penerimaan pajak adalah:

"Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan Negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan",

Sesuai Ketetapan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, penerimaan dapat diukur yaitu dengan cara membandingkan rencana/target penerimaan pajak dan realisasi penerimaan.

2.1.5 Konsep Penghubung

Menurut **James (yang dikutip oleh Gunadi,2005)** :

> "Dengan adanya **modernisasi perpajakan**, tingkat produktivitas pegawai pajak dan **tingkat kepatuhan Wajib Pajak** (*tax compliance*) akan meningkat. Oleh karena itu modernisasi akan berpengaruh langsung terhadap peningkatan **penerimaan pajak** yang dapat digunakan untuk membiayai seluruh atau sebagian besar APBN"

Menurut **Siti Kurnia Rahayu** dalam bukunya yang berjudul Pemeriksaan Pajak:

"Peningkatan pelayanan terhadap Wajib Pajak akan mendorong **kepatuhan Wajib Pajak** yang akhirnya mempengaruhi peningkatan **penerimaan pajak**".

Menurut **Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:109)** dalam bukunya yang berjudul Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu:

"**Kepatuhan** diperlukan dalam *Self Assessment System* dengan tujuan pada **penerimaan pajak** yang optimal".

Menurut **Hutagaol, Wing Winaryo dan Arya Pradipta (2007)** :

"**Kepatuhan Wajib Pajak** merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun **penerimaan pajak** untuk itu diperlukan pemerintah yang *good governance* yang dapat dilakukan dengan **modernisasi sistem administrasi perpajakan".**

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Judul	Hasil Penelitian
1.	**Penulis :** Agus Hendroharto (2006) **Judul :**Peran Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar Satu	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Reformasi Administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak ternyata belum mengubah struktur organisasi yang lebih ramping. Kelemahan administrasi perpajakan tersebut disebabkan oleh belum optimalnya upaya reformasi administrasi yang dilakukan, sehingga reformasi administrasi yang dilakukan selama ini masih terfokus pada reformasi administrasi dari aspek reorganisasi dengan memperbesar struktur organisasi.
2.	**Penulis :** Sofyan (2005) **Judul:** Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kanwil Dirjen Pajak Wajib Pajak Besar	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Modernisasi struktur organisasi, prosedur organisasi dan budaya organisasi memberikan kontribusi pengaruh yang sangat besar sedangkan modernisasi strategi organisasi memberikan pengaruh yang lebih rendah.
3.	**Penulis :** Nasucha (2004) **Judul:** Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa **Reformasi Administrasi** berpengaruh secara signifikan terhadap **Kepatuhan Wajib Pajak.**

4.	**Penulis :** Lusi (2008) **Judul:** Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan pada KPP BUMN	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa jika **Wajib Pajak patuh** meningkat maka jumlah **penerimaan tiap tahunnya juga mengalami kenaikan** dan sebaliknya. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka diterapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern mempunyai pengaruh nyata dalam peningkatan penerimaan pajak pada KPP BUMN.
5.	**Penulis :** Putra, Billy Andino (2010) **Judul :**Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Di KPP Padang	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pembayaran PPh Pasal 25 yang dilaporkan tepat waktu dan jumlah **Wajib Pajak Badan aktif secara simultan dan parsial** berpengaruh signifikan terhadap **penerimaan** PPh Pasal 25 dan 29 Badan di KPP Badan.
6.	**Penulis :** John Hutagaol , Wing Wahyu Winarno,Arya Pradipta (2007) **Judul :** Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa **Kepatuhan Wajib Pajak** merupakan salah satu kunci keberhasilan Pemerintah dalam menghimpun **penerimaan pajak.** Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah seyogianya mempercepat proses terwujudnya pemerintah yang ***good governance*** dan menjelaskan secara berkala kepada masyarakat mengenai alokasi penggunaan uang pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pajak yang menjadi sumber penerimaan bagi negara, mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara dan masyarakat dari negara tersebut. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dari waktu ke waktu dilakukan reformasi perpajakan yaitu perubahan yang mendasar

di segala aspek perpajakan. Berdasarkan luasnya, reformasi perpajakan terdiri dari reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi struktur perpajakan karena isu sentral atas keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Pendekatannya diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan yang menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan konsep sistem administrasi perpajakan modern dalam kerangka reformasi admistrasi perpajakan jangka menengah yang dimulai sejak tahun 2001.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern 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".**

Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dapat diartikan sebagai penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien dan ekonomis 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. Manfaat

yang dapat diperoleh dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern bagi Wajib Pajak adalah *simplicity*, dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan *Account Representative*; *certainity* yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kanwil serta seksi pelayanan di KPP.

Menurut **Siti Kurnia Rahayu**, modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. **Restruktur organisasi**
2. **Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.**
3. **Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia**
4. **Pelaksanaan *good governance***

(2010:110)

Berdasarkan pengertian diatas dapat diuraikan bahwa:

1. Restruktur organisasi

   Dalam melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi Direktorat Jendral Pajak perlu diubah, baik di tingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di tingkat operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

   Birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP. Langkah awal perbaikan business process adalah penulisan dan dokumentasi yaitu melalui :

a. *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Sampai akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai.

b. Perbaikan business process dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan di bukanya fasilitas:

- *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media *digital*)
- *e-payment* (fasilitas pembayaran online untuk PBB) dan
- *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet)

c. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP)

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

   Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program reformasi birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen sumber daya manusia (SDM),

diharapkan dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat di dukung oleh sistem SDM yang berbasis kompentensi dan kinerja.

4. Pelaksanaan *good governance*

   Pelaksanaan *good governance* seringkali di hubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam prakteknya *good governance* biasanya berkaitan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja ataupun tidak.

Ciri khusus dari sistem administrasi perpajakan modern yang sudah dilakukan saat ini yakni struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai pelayanan berbasis *e-system* di antaranya e-*filing*, e-*payment*, e-*registration*, dan e-*counceling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Menurut **Gunadi**, dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh **Gunadi** adalah:

> **"Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi".**
>
> **(2005:5)**

Menurut **Chaizi Nasucha (2004:9)** 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 dan**
4. **Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.**

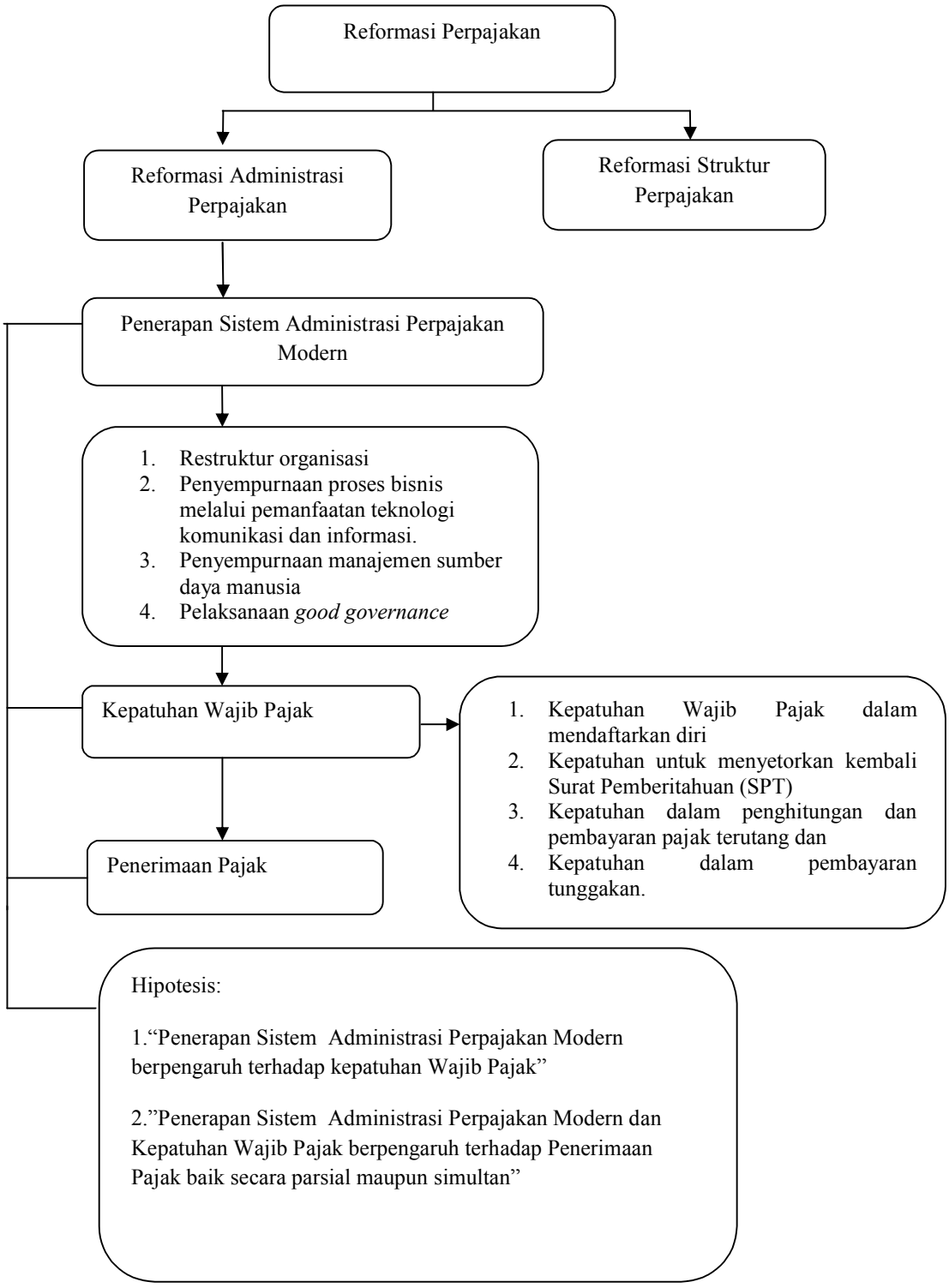
Pada prinsipnya kepatuhan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan itu terdiri dari dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan informal. Kepatuhan formal adalah Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif

atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi undang-undang perpajakan.

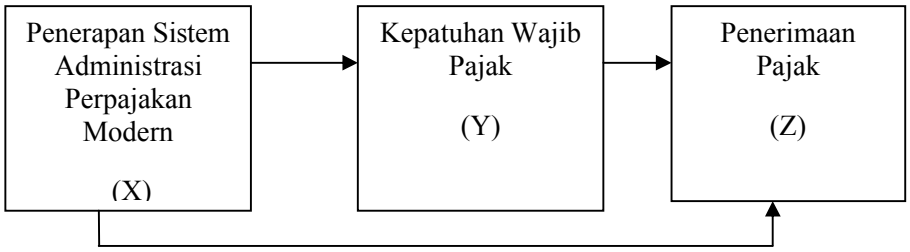
Maka dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya modernisasi tersebut sangat berpengaruh sekali terhadap kepatuhan wajib pajak terutama Wajib Pajak Orang Pribadi, karena adanya kemudahan-kemudahan tersebut diatas. Dengan adanya kemudahan-kemudahan tersebut maka wajib pajak diharapkan kesadarannya untuk membayar pajak secara jujur dan bertanggung jawab dan juga jumlah wajib pajak dapat terus bertambah apabila hal-hal tersebut dilaksanakan dengan baik, maka akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan dalam Negara. Sebagaimana menurut John Hutagaol, Wing Winaryo dan Arya Pradipta (2007) bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak untuk itu diperlukan pemerintah yang *good governance* yang dapat dilakukan dengan modernisasi administrasi perpajakan.

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

Bagan 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka paradigma penelitian ini :



2.3 Hipotesis

Menurut Prof.DR.Sugiyono mengemukakan pengertian hipotesis sebagai berikut: "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan".(2009:93).

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:

1. **"Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak".**
2. **"Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak baik secara parsial maupun simultan".**