BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:125) definisi modernisasi administrasi perpajakan adalah :

> "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. 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. 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".

Menurut Pandiangan (2007:43) definisi modernisasi administrasi perpajakan adalah :

> "Modernisasi administrasi perpajakan adalah tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*t) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi".

Dari kedua pengertian tersebut diatas, Maka dapat disimpulkan bahwa Modernisasi administrasi perpajakan adalah tercapainnya target penerimaan pajak, tercapainya perubahan paradigma perpajakan, tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*t) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Dimana ketentuan, prosedur dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat.

2.1.1.2 Perubahan Modernisasi Administrasi Perpajakan

Untuk mewujudkan program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut :

1. Perubahan dari sektor pegawai Pajak, sebagai berikut :
   a) Struktur Organisasi

      Struktur Organisasi DJP selama ini berlaku perlu mengalami perubahan, baik lever kantor pusat sebagaimana pembuatan kebijakan maupun level kantor operasional sabagai pelaksanaan implementasi kebijakan. Perubahan ini dilakukan dengan cara menyatukan satu antara lain :

a. Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
b. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB)
c. Kantor pemeriksaan dan penyidikan pajak (KARIPKA) menjadi kantor pelayanan pajak (KPP)

b) *Business process* dan teknologi Informasi dan Komunikasi

Perbaikan *Business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Langkah awal untuk perbaikan *business process* adalah dengan penulisan dan dokumentasi SOP untuk setiap unit DJP. Perbaikan dilakukan juga pada *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-filling* (Pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-spt* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB) dan *e-registation* (pnedaftaran NPWP secara *online* melalui internet). Semua fasilitas diciptakan untuk memeudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

c) Manajemen Sumber Daya Manusia

Departemen Keuanagan secara menyeluruh telah melakukan program reformasi birokrasi sejak tahun 2006. Fokus program ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan

dapat berjalan dengan optimal tanpa dukungan SDM yang *capable* dan terintegtitas.

d) Pelaksanaan *Good Governance*

Dalam praktek berorganisasi, *Good Governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya. DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* tersebut. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan laranagn bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pengaggaran kode etik pegawai tersebut.

2. Perubahan dari sektor Kualitas pelayanan pajak, sebagai berikut :

a) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Tempat untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu disetiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh wajib pajak dengan TPT ini memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

b) *Account Resentative*

Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *Account resentative (*AR). AR adalah pegawai Direktorat jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung. Dengan adanya *Account Resentative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak.

c) Help Disk

Dengan adanya *Help Disk* diharapkan unutuk menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami wajib pajak bila berhubungan dengan suatu kantor pajak temasuk instansi pemerintahan, fasilitas *help disk* dengan teknologi *tax knowledge base*, menyangkut :

a. Peraturan Pajak yang komprehensif dan terkini
b. Dikompilasi sesuai standar Q&A, *Flowchart* dan penjelasan singkat
c. Tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk diakses
d. Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.

d) Complaint Center

Complain center berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di KPP diwilayah kerjanya

e) Call Center

Fungsi *Call* utama yang ditangani oleh *Call Center* menyangkut pelayanan (Konfirmasi, prosedur, peraturan, Material Perpajakan dan yang lainnya).

f) Media Informasi Pajak

Dengan adanya media informasi, wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.

g) *Website*

Untuk memeprmudah akses informasi perpajakaan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat *website* perpajakan yang dikelola oleh DJP, yaitu www.pajak.go.id.

h) *e-System* Perpajakan

Pemanfaatan dan penerapana *e-system* dimaksudkan agara semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat. Beberapa *e-system* yang dimanfaatkan wajib pajak, yaitu :

i) e-Registration

e-Registration adalah pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langung dengan DJP secara online.

j) e-SPT

e-SPT adalah penyampain SPT dalam bentu digital ke KPP secara elektrik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah Lampiran SPT masa PPh, SPT Tahunan PPh dan SPT masa PPN.

k) e-Filling

e-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan *red time.*

l) e-Payment

e-Payment adalah suatu cara pembayaran yang dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik *online* seperti internet, sehingga memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

Dengan adanya program modernisasi ini diharpakn dapat memberi manfaat bagi wajib pajak Siti Kurnia Rahayu (2010 :133) sebagai berikut :

" 1. Pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal, melalui :

a. Konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN,PBB dan BPHTB)
b. Adanya tenaga *Account Reprecentative* (AR)dengan tugas anttara lain :
    a) Konsultasi untuk membantu segala pemenuhan permasalahn wajib pajak.
    b) Meningatkan Wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakan.

c) *Update* atas peraturan perpajakan yang terbaru.

2.Pemanfaatan IT secara maksimal email, *e-SPT, e-Filling* dan lain-lain.

3. SDM yang profesional
   a. Adanya *fit and proper test dan Competency Mapping*
   b. Pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten
   c. Pemberian tunjangan khusus (Peningkatan *Remunerasi*)
4. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan Profesional dengan konsep spesialisasi penerapan".

2.1.1.3 Indikator Modernisasi Administrasi perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:128) Modernisasi Administrasi perpajakan dilakukan pada dasarnya meliputi :

1. Perubahan dari sektor pegawai pajak
   a. Perubahan stuktur organisasi dan Penyempurnaan manajemen SDM

      Perubahan sektor organisasi merupakan salah satu program pembaharuan untuk memperbaiki DJP yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak terhadap wajib pajak dan peyempurnaan manajemen SDM merupakan perubahan guna melihat kuantitas dan kualitas pegawai pajak yang kompeten dan jujur.

2. Perubahan dari sektor Kualitas pelayanan pajak

   a. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

      Tempat pelayanan terpadu adalah tempat wajib pajak menyetorkan pajak tahunan.

   b. E-System Perpajakan (e-Registration, e-SPT, e-Filling, e-Payment)

      E-system adalah bentuk kemajuan yang diterapkan oleh DJP.

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Manik Asri (2009:137) definisi kesadaran wajib pajak adalah :

> "Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui,memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan" dan "Kesadaran wajib pajak adalah Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, wajib pajak yang sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara. memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar".

Definisi Kesadaran menurut Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa :

> "Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti".

Dari kedua pengertian tersebut diatas, Maka dapat disimpulkan bahwa Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak merasa sadar

untuk membayar pajak, mengatahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar. kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak memiliki persepsi positif terhadap instansi pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak

1. Faktor yang cukup menonjol adalah kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan motivasi. Menurut Utomo Pudjo Susilo (2002) :

   > "Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tugas untuk memberi pelayanan yang berkualitas telah menjadi obsesi yang selalu ingin dicapai, Motivasi adalah dorongan agar orang mau melakukan sesuatu dengan ikhlas dengan sebaik-baiknya, Dan kepemimpinan yang baik, pelayanan yang berkualitas dan motivasi yang baik akan dapat mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak".

2. Faktor ekonomi /tingkat pendapatan. Sekretaris Kamar Dagang dan Industri (KADIN) sebagaimana dikutip Rohmat Soemitro (1988:299) menyatakan :

   > "Masyarakat tidak akan menemui kesulitan dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya kalau nilai yang harus dibayar itu masih di bawah penghasilan yang sebenarnya mereka peroleh secara rutin".

Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban, masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak, kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak, karenanya tingkat pendapatan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya (Rohmat Soemitro, 1988: 299).

2.1.2.3 Faktor Negatif yang dapat Menghambat Tingkat Kesadaran wajib pajak dan Langkah untuk Membangun kesadaran wajib pajak

1. Faktor penghambat tingkat kesadaran Wajib Pajak menurut Utomo Pudjo Susilo (2002), Antara lain:

a. Prasangka negatif kepada aparat perpajakan

> "Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak coperatif. Mereka akan berusaha memperkecil nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi sesedikit mungkin. Perlu usaha keras dari lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut".

b. Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan Instansi lain

> "Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan Instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi Wajib Pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal".

c. Bagi Calon Wajib Pajak

> "Bagi Calon Wajib Pajak,Sistem *Self Assessment* dianggap menguntungkan, sehingga sebagian besar mereka enggan untuk mendaftarkan dirinya bahkan menghindar dari kewajiban ber-

NPWP. Data-data tentang dirinya selalu diupayakan untuk ditutupi sehingga tidak tersentuh oleh DJP".

d. Kurangnya Informasi

"Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebarkan dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara dan segi-segi positif lainnya".

e. Timbal balik yang tidak bisa dirasakan oleh masyarakat

"Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air".

f. Tidak adanya keterbukaan

"Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak".

2. Langkah Alternatif Membangun Kesadaran Wajib Pajak (Utomo Pudjo Susilo, 2002), antara lain :

a. Melakukan Sosialisasi

"Melakukan sosialisasi sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa kesadaran membayar pajak datangnya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi, Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif, Beragam bentuk sosialisasi bisa dikelompokkan berdasarkan: metode penyampaian, segmentasi maupun medianya".

b. Memberikan fasilitas kemudahan

> "Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak, Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan Wajib Pajak melangkah ke kantor Pelayanan Pajak, pelayanan sebagai wajah DJP harus mencitrakan sebuah keramahan, keanggunan dan kenyamanan. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat menciptakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak".

c. Meningkatkan Citra Saling percaya antara wajib pajak dan petugas Pajak

> "Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban, dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya".

d. Meberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan

> "Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak".

e. Merealisasikan prorgam yang telah direncanakan oleh Petugas Pajak

> "Merealisasikan program Sensus Perpajakan Nasional yang dapat menjaring potensi pajak yang belum tergali, dengan program sensus ini diharapkan seluruh masyarakat mengetahui dan memahami masalah perpajakan serta sekaligus dapat membangkitkan kesadaran dan kepedulian, sukarela menjadi Wajib Pajak dan membayar Pajak".

2.1.2.4 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Manik Asri (2009) Indikator Kesadaran wajib pajak adalah :

1. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.

   Menghitung pajaknya sendiri yang harus dibayarkan, membayarkan pajaknya sendiri tanpa memakai perantara dan melaporkan pajaknya sendiri ke tempat pembayara pajak dengan sukarela tanpa ada paksaan.

2. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

   Menghitung pajaknya sendiri yang harus dibayarkan dengan benar, membayarkan pajaknya sendiri tanpa memakai perantara dan melaporkan pajaknya sendiri ke tempat pembayara pajak dengan benar dan jika ada kesalahan lebih lanjur koreksi.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut James *et all* dalam Timbul Hamonangan (2012:84) Secara sederhana definisi kepatuhan adalah :

> "Kepatuhan Wajib Pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku".

Menurut Gunadi (2009) Definisi kepatuhan wajib pajak adalah :

> "Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan pemenuhan kewajiban wajib pajak sesuai aturan tanpa suatu paksaan baik secara hukum maupun administrasi, adanya peningkatan pelayanan yang

> memuakan bagi para wajib pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak".

Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia (2010:138) definisi kepatuhan adalah :

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

Kewajiban dan hak perpajakan menurut Safri Nurmantu dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material, Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

> "Tepat waktu dalam menyampaikan 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 pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal".

Menurut Safri Nurmantu (2005:70), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai berikut :

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

Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan Formal

   Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan.

2. Kepatuhan material

   Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak bisa memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan dan tanpa suatu paksaan baik secara hukum maupun administrasi yang akan meningkatkan penerimaan pajak yang berimbas pada pelayanan untuk wajib pajak itu sendiri.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan, antara lain :

1. Pemahaman terhadap *Self assessment system*

   Ada beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu :

   a. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak yang teutang ditentukan oleh fiskus.
   b. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak.
   c. *Witholding system* merupakan sistem pemungutan atau pemotongan pajak yang mana besarnya pajak terutang atau yang dibayar ditentukan oleh pihak ketiga.

2. Kualitas pelayanan

Pelayanan adalah suatau proses dimana bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertantu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar tercipta kepuasan dan keberhasilan Boediono (2003) dalam Ni Luh (2006). Hakikat kualitas pelayanan umum adalah sebagai berikut :

"a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanan tugas dan instansi pemerintahan dibidang pelayanan umum.

b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).

c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang masih rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau yang masih melakukan pembukuan ganda untuk kepentinga pajak. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan perpajkan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap istem perpajkan yang diterapkan.

4. Tingkat Penghasilan

Pengahasilan wajib pajak sebagai Objek dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terhutang. Disamping itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

5. Persepsi Wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

Sanksi perpajkan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan Sanksi Pidana. Adanya perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.3.3 Jenis Kepatuhan Yang Harus Dilakukan Oleh Wajib Pajak

1. Kepatuhan Menyampaikan Laporan SPT Tahunan

Menyikapi kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan laporan kegiatan usahanya, patut diapresiasi terobosan DJP menggulirkan kebijakan *dropbox*. Dengan kebijakan ini wajib pajak menjadi lebih mudah menyampaikan SPT tahunan. Tetapi berkenaan dengan kepatuhan menyampaikan laporan bulanan atau SPT Masa, belum diberikan kemudahan seperti itu. Wajib pajak hanya diberi keleluasaan untuk menyampaikan SPT Masa dengan datang langsung ke KPP atau menyampaikan melalui jasa pengiriman surat/barang.

Kebijakan *dropbox* maupun keleluasaan penyampaian SPT Masa, hanya upaya untuk memudahkan wajib pajak menyampaikan laporan, tetapi belum memenuhi tugas pembinaan kepada mereka. Salah satu bentuk pembinaan yang bisa dilakukan adalah senantiasa mengingatkan wajib pajak agar menyampaikan SPT dengan benar dan tepat waktu.

2. Kepatuhan Menyelenggarakan Kegiatan Pencatatan atau Pembukuan

Berbeda dengan kepatuhan untuk melaporkan dan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku, kepatuhan untuk menyelenggarakan pencatatan atau pembukuan lebih bersifat administratif.

Ketentuan perpajakan hanyalah satu elemen untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Elemen lain yang harus ada adalah informasi nilai transaksi dan bagaimana transaksi dilakukan yang keduanya disajikan oleh catatan atau pembukuan. Oleh karenanya, kepatuhan wajib pajak menyelenggarakan pencatatan atau pembukuan tidak dapat ditawar lagi, serta perlu dilakukan tindakan tegas berupa sanksi sesuai ketentuan yang berlaku bagi yang tidak mematuhinya.

3. Kepatuhan terhadap Aturan Lain di Bidang Perpajakan

Selain dua kepatuhan sebagaimana telah diuraikan di atas, ada pula kepatuhan yang harus dimiliki oleh wajib pajak, yaitu mentaati semua peraturan lain di bidang perpajakan. Kepatuhan ketiga ini perlu dipertegas agar wajib pajak memahami bahwa tatacara, prosedur, dan hal lain juga harus dipatuhi meskipun tidak berkenaan langsung dengan pencatatan atau pembukuan, dan juga tidak berkenaan langsung dengan pelaporan kegiatan usaha.

Salah satu contoh kepatuhan yang ketiga ini adalah pemindahan tempat terdaftar wajib pajak dari satu KPP ke KPP lain, baik dalam jenjang KPP yang sama maupun berbeda, misalnya pemindahan dari KPP Pratama ke KPP Madya atau sebaliknya. Jika pemindahan tempat terdaftar tersebut dipandang perlu,

maka wajib pajak harus mematuhinya, meskipun pada awalnya wajib pajak merasa tidak nyaman dengan kebijakan itu.

Patut diketahui bahwa sistem yang dirancang oleh DJP telah diupayakan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Semakin besar kontribusi wajib pajak dalam membayar pajak, maka DJP akan memberikan pelayanan yang lebih baik. Pemindahan tempat terdaftar wajib pajak dimaksudkan tidak lain agar wajib pajak bisa mendapatkan pelayanan terbaik. Bagi DJP wajib pajak adalah *partner* kerja. Jika dianalogikan dengan jual beli, wajib pajak adalah pembeli, DJP adalah penjual. Sebuah doktrin ditanamkan bagi penjual bahwa pembeli adalah raja, demikian pula bagi DJP, wajib pajak adalah raja. Oleh karenanya kepadanya diupayakan sebaik mungkin diberikan pelayanan terbaik agar tumbuh kepatuhan yang dilandasi oleh kesadaran.

2.3.1.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) Menyatakan bahwa indikator Kepatuhan wajib pajak antara lain :

1. Kepatuhan Wajib pajak dalam mendaftarkan diri

   Mendaftarkan diri adalah wajib pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan onjektif sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan berdasakan *self assesment system*, wajib mendaftarkan diri ke KPP tempat

dia dicatakan sebagai wajib pajak untuk dicatatkan sebagai wajib pajak dan mendapat NPWP.

2. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

   Membayar Tunggakan pajak adalah pajak yang belum dilunasi pada atau setelah tanggal pengenaan denda atau angsuran pajak yang belum dibayar.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Patut disyukuri bahwa perkembangan perpajakan nasional kita mengarahnyaya kepada sistem yang lebih baik malui kebijakan modernisasi perpajakan di semua lini birokrasi dan sitem teknologi informasi.

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu menyampaikan SPT, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningktanya kepatuhan membayar pajak dan penerimaan pajak. Untuk mencapai target, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengingat kesadaran da kepatuhan wajib pajak serupakan faktor penting bagi meningkatkan penrimaan pajak.

Menurut Sommerfeld dalam Timbul Hamonangan (2012:103)

> "kepatuhan Pajak didasarkan pada adanya kewajiban seluruh wajib pajak untuk memasukkan Surat Pemeritahuan (SPT) dan melaporkan semua penghasilan secara akurat. Sejalan dengan implementasi penilaian sendiri (*self assessment*) tersebut, diharapkam wajib pajak dapat mencapai tingkat kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merujuk pada kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajak pada kondisi yang sebenarnya".

2.2.1 Keterkaitan Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Konsep yang menghubungkan Modernisasi Administrasi perpajakan dengan Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan pernyataan Pandiangan (2007:122) sebagai berikut :

> "Modernisasi administrasi perpajakan adalah tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*t) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi".

Adapun menurut Widi Widodo (2010:98) menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

> "Kepatuhan pajak selalu dikaitkan dengan administrasi pajak dimana hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak didalam melaksanakan kewajiban perpajaknnya, Dalam beberapa penelitian mengenai kepatuhan perpajakan terutama untuk negara berkembang, meunjukan bahwa peran administrasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak sangat signifikan".

Teori diatas didukung oleh hasil penelitian dari Sinta Setiana, Tan Kwang En, dan Lidya Agustina (2010) yaitu sebagai berikut :

> "Administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak".

2.2.2 Keterkaitan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Konsep yang menghubungkan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menggunakan pernyataan dari Manik Asri (2009:137) Sebagai berikut :

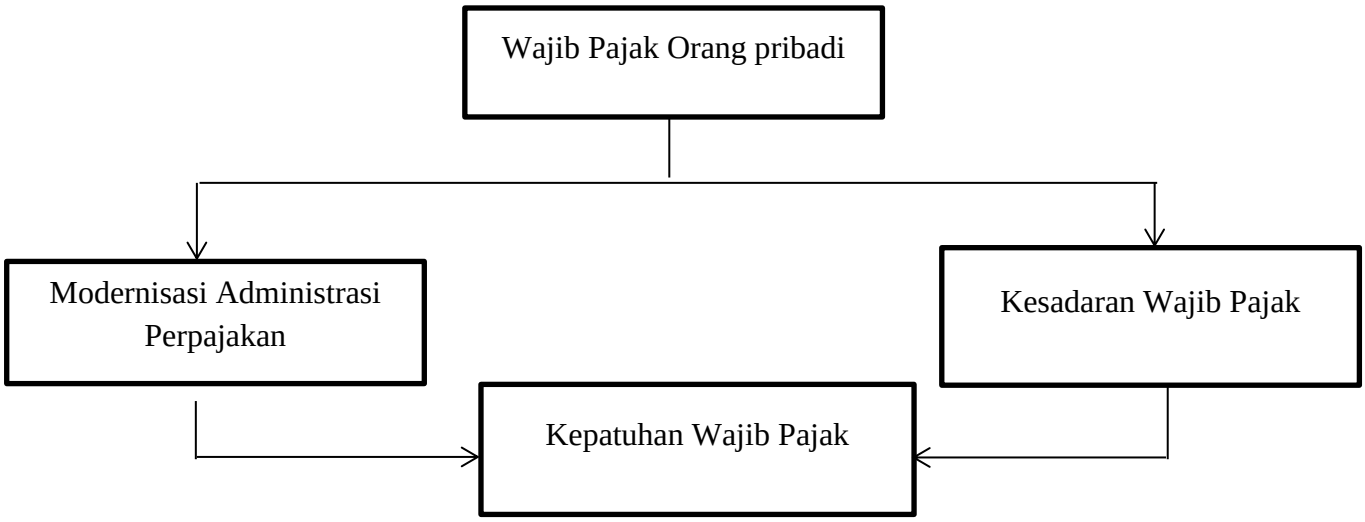
> "Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui,memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan".

Sedangkan keterkaitan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menurut Suyatmin dkk (2006:87) sebagai berikut :

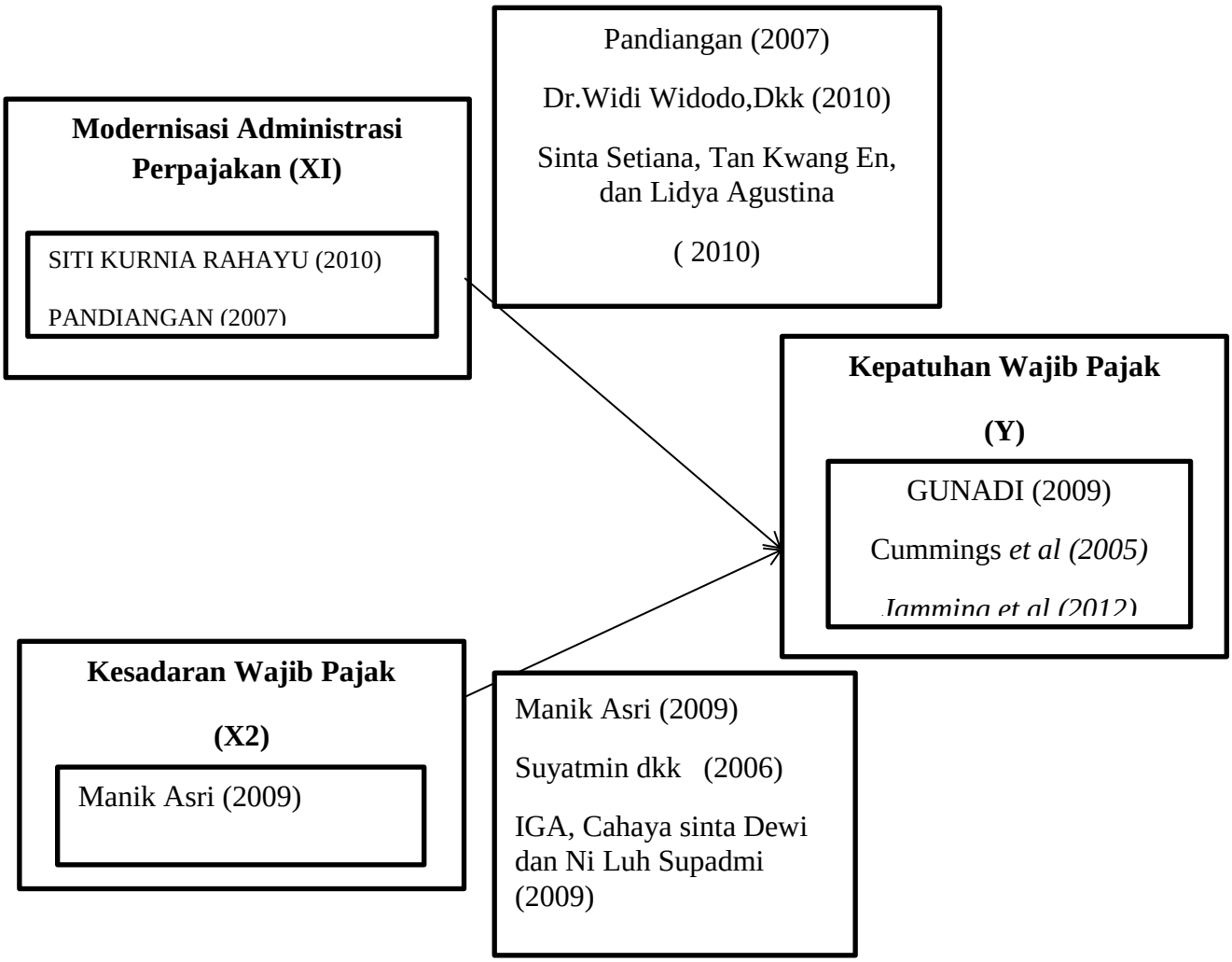
> "Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran antara lain apabila mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan mau memahaminya, mengetahui fungsi pajak, untuk menyejahterakan rakyat, menghitung, membayar, melaporkan pajak tepat waktu, dan secara sukarela tanpa terpaksa".

Teori diatas didukung oleh hasil penelitian IGA, Cahaya Sinta Dewi dan Ni Luh Supadmi (2009) sebagai berikut :

> "Kesadaran berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib, karena Pajak meningkatkan kesadaran yang akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepatuhan Wajib pajak".



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64)yang menjelaskan bahwa hipotesis adalah :

> "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.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan di atas maka penulis menarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak