

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata

Cara Perpajakan Pasal 1 angka

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Erly Suandy (2011:7)

adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah gejala masyarakat, artinya pajak hanya ada di dalam masyarakat. Masyarakat adalah kumpulan manusia yang ada pada suatu waktu berkumpul untuk tujuan tertentu. Masyarakat terdiri atas individu, individu mempunyai hidup sendiri dan kepentingan sendiri, yang dapat dibedakan dari hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat.”

Pengertian pajak menurut Leroy Beaulieu dalam Rahayu (2010:22) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang, untuk menutupi belanja pemerintah.”

Pengertian pajak menurut Prof. Dr. P. J. A Andriani yang dikutip oleh Diana Sari (2013:34) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk-untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Sedangkan definisi pajak menurut Waluyo (2011:3), “Pajak adalah penerimaan Negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat.”

Dari definisi-defiisi diatas dapat disimpulkan bahwa definisi pajak adalah penerimaan negara yang diperoleh dari uran wajib yang bersifat memaksa terhadap orang pribadi dan badan kepada negara yang diatur dalam Undang-Undang dan digunakan untuk pembiayaan pemerintah bagi kesejahteraan masyarakat.

2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:10) Ciri-Ciri Pajak yang tersimpul dalam berbagai definisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah.
2. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
6. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.
7. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Diana Sari (2013:37), menyatakan bahwa telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat ada dua fungsi pajak yaitu:

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Pajak sebagai alat (sumber) untuk memasukan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan.
- 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Pajak sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan umpamanya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan.

Sedangkan fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6), sebagai berikut:

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.1.4 Jenis Pajak

Menurut Waluyo (2011:12) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

- 1) Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini.
 - a. **Pajak langsung**, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai
 - b. **Pajak tidak langsung**, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai
- 2) Menurut Sifat
Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.
 - a. **Pajak subjektif**, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan
 - b. **Pajak objektif**, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah
- 3) Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut.
 - a. **Pajak Pusat**, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai
 - b. **Pajak daerah**, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, Bea perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sector perkotaan dan pedesaan.

Sedangkan jenis pajak menurut Mardiasmo (2010:5-6), adalah sebagai berikut:

- 1) Menurut Golongannya
 - a. **Pajak langsung**, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. **Pajak tidak langsung**, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
- 2) Menurut sifatnya
 - a. **Pajak subjektif**, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. **Pajak objektif**, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya: Pajak Penjualan atas Barang Mewah
- 3) Menurut lembaga pemungutannya
 - a. **Pajak pusat**, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai
 - b. **Pajak daerah**, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas:
 - a) Pajak propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi tiga seperti yang diungkapkan oleh Waluyo (2011:17) sebagai berikut:

- 1) “Sistem *Official Assessment*
Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri official assessment system adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
 - b. Wajib pajak bersifat pasif.
 - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
- 2) *Sistem Self Assessment*
Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
- 3) *Sistem Withholding*
Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.”

Sedangkan sistem pemungutan pajak menurut Diana Sari (2013:78), adalah sebagai berikut:

- 1) *Official-Assessment System*
Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak.
- 2) *Self-Assessment*
Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.
Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.
- 3) *Withholding system*
Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Pihak ketiga disini yaitu pihak lain selain pemerintah dan Wajib Pajak.

2.1.1.6 Wajib Pajak

Menurut UU No.28 Pasal 1 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan

Tata Cara Perpajakan:

“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. jadi dapat disimpulkan bahwa wajib pajak dapat di bagi menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.”

Namun sasaran dalam penelitian ini ditujukan pada Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri. Wajib Pajak orang pribadi Menurut UU No.28 Pasal 1 Tahun 2007, adalah:

“Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pekerjaan. Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kegiatan usaha wajib pajak, kemudian wajib pajak diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Tempat tinggal atau tempat kedudukan merupakan tempat tinggal atau tempat kedudukan menurut keadaan yang sebenarnya.”

Wajib Pajak menurut Diana Sari (2013:178) adalah, “Pihak yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang ditunjuk untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Sedangkan wajib pajak menurut Mardiasmo (2011:23) adalah, “orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

2.1.1.7 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:56), Kewajiban dan Hak Wajib Pajak adalah:

A. Kewajiban Wajib Pajak

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan
- 6) Jika diperiksa wajib:
 - a. 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.
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

- 7) Apabila dalam waktu 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.

B. Hak-Hak Wajib Pajak

- 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
- 2) Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- 3) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- 4) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- 5) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- 6) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- 7) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- 8) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- 9) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- 10) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
- 11) Mengajukan keberatan dan banding

2.1.1.8 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Diana Sari (2013:179), Nomor Pokok Wajib Pajak adalah:

“Nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak (WP) sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban Wajib Pajak.”

Sedangkan menurut Waluyo (2011:24), Nomor Pokok Wajib Pajak adalah:

“Nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, kepada setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP dan NPWP tersebut berfungsi:

- 1) Sebagai tanda pengenal atau identitas Wajib pajak
- 2) Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

2.1.2 Modernisasi Administrasi Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Diana Sari (2013:14) semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat disebut Modernisasi. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan ialah adanya perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak.

Menurut (Rahayu dan Lingga, 2009), program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *Compliant Center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai.

Menurut Diana Sari (2013:14), “Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.”

Menurut Liberti Pandiangan (2008:7-8) dan Diana Sari (2013), modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal. Strategi yang ditempuh adalah 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 *revolutioner*.

Menurut Diana Sari (2013:14-17), untuk mewujudkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut:

1) Struktur Organisasi

Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.

2) Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Diharapkan dengan full automation, akan tercipta suatu proses

bisnis yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, paperless, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak baik dari segi kualitas maupun waktu. Proses bisnis dirancang dengan sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN. Disamping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada. Perbaikan proses bisnis dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan dibukannya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran online untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet). Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3) Manajemen Sumber Daya Manusia

Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dalam suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua ini tidak dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung dengan SDM yang *capable* dan

berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata merasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas.

4) Pelaksanaan *Good Governance*

Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk membantu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di KPP Bojonagara dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

1) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dsb) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak sehingga tidak harus ke masing-masing seksi.

2) *Account Representative*

Pegawai DJP yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi Wajib Pajak secara langsung.

3) *Help Desk*

Pandiangan (2008:29) dalam Diana Sari (2013) menuturkan bahwa “*Help Desk* merupakan salah satu fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia untuk wajib pajak yang tempatnya di *lobby* gedung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Tempat Pelayanan Terpadu (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.”

Dengan adanya *help desk* diharapkan mampu menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami masyarakat bila berhubungan dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah, fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge*, menyangkut:

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

4) *Complaint Center*

Berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Bojonagara.

5) *Call Center*

Fungsi *call* utama yang ditangani *call center* menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, pelaporan, material perpajakan, dan lainnya)

6) *Media Informasi Pajak*

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

7) *Website*

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

8) *E-system*

Pemanfaatan dan penerapan *e-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat.

2.1.2.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Diana Sari (2013:19), adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah, untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

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

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*.

2.1.2.3 Dimensi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tugas untuk mengumpulkan penerimaan negara dari sektor pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak dengan membentuk program perubahan diantaranya melalui reformasi administrasi perpajakan untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap melakukan kepatuhan melaksanakan kewajiban perpajakan. adanya reformasi perpajakan di bidang administrasi dilakukan melalui modernisasi administrasi perpajakan.

Diana sari (2013:19), guna melakukan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 dibentuk “Tim Modernisasi Jangka Menengah”, tugas atau kegiatan pokok Tim adalah:

1) Memodernisasi kelembagaan termasuk; struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia.

a. Struktur Organisasi.

Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

b. Prosedur Organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan

pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

c. Manajemen Sumber Daya Manusia.

Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi, organisasi akan berjalan secara optimal dengan didukung SDM yang capable dan berintegritas. Harus didasari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas.

2) Modernisasi peraturan yang terdiri dari; penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan perpajakan lainnya.

3) Modernisasi teknologi informasi termasuk; pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah wajib pajak dan administrasi perpajakan

a. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Pilar penting dalam program DJP, yang diarahkan pada penerapan full automation dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klirikal. Peningkatan dilakukan antara lain dengan penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas e-filing (pengiriman SPT secara online menggunakan internet), e-SPT dalam media digital, e_payment, e-registration. Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntun keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang 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 *self assessment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. Kepatuhan memenuhi perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Rahayu, 2010:137).

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Liberti Pandiangan (2014:245) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja WP di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan WP akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap WP. Misalnya, apakah akan dilakukan himbauan atau konseling atau penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap WP.”

Sedangkan definisi kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:139) adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”

Selanjutnya menurut Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa: “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 kepada kas negara. Karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.”

2.1.3.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun jenis kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. misalnya menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) PPh sebelum tanggal 31 Maret ke Kantor Pelayanan Pajak, dengan mengabaikan apakah isi surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum, yang penting surat pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekatnya surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Kepatuhan wajib pajak secara formal menurut undang-undang republik indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut Erly Suandy (2011:119) :

1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri

Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib pajak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.

3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4. Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan

Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung

penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku dan catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.

6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip *withholding system*.

Adapun kepatuhan Wajib Pajak secara material menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

“Setiap wajib pajak membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak mengkatungkan pada adanya surat ketetapan pajak dan jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:140) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Selanjutnya menurut Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa: “Wajib Pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi tersebut terjadi jika wajib pajak terdeteksi dengan administrasi yang baik dan terintegrasi serta melalui aktivitas pemeriksaan oleh aparat pajak yang kompeten dan memiliki integrasi tinggi, melakukan tindakan *tax evasion*. Penurunan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak.”

2.1.3.4 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Menurut Liberti Pandiangan (2014:245-246) Kriteria sebagai Wajib Pajak patuh sebagaimana ditetapkan dalam pasal 17C ayat (2) UU KUP dan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun berakhir;

- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
 - 1. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - 2. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan 2 (dua) masa pajak terakhir;
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun berakhir; dan
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Laporan audit harus:

- 1. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*);
- 2. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:52) menyatakan bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari:

“Surat Ketetapan Pajak: Penerbitan surat ketetapan pajak hanya terbatas pada wajib pajak tertentu yang disebabkan ketidakbenaran pengisian SPT. Dapat juga karena ditemukan data fiskal yang tidak dilaporkan dengan

kata lain wajib pajak tidak patuh memenuhi kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan wajib pajak yang berlaku.”

Dan menurut Wirawan B. Ilyas dan Rudy Suhartono (2012:45)

menyatakan bahwa:

“Surat ketetapan pajak merupakan produk hukum yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan permohonan dan pembetulan, keberatan dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak tersebut apabila ketetapan pajak tidak sesuai dengan perhitungan wajib pajak.”

Jenis-jenis surat ketetapan pajak menurut Diaz Priantara (2012:84)

menyatakan bahwa:

- 1) Surat ketetapan pajak kurang bayar (SKPKB) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.
- 2) Surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan (SKPKBT) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.
- 3) Surat ketetapan pajak nihil (SKPN) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
- 4) Surat ketetapan pajak lebih bayar (SKPLB) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar dari pada pajak yang terutang atau terutang.”

Fungsi surat ketetapan pajak menurut Thomas Sumarsan (2012:55)

menyatakan bahwa:

- 1) Sarana untuk melakukan koreksi jumlah pajak yang terutang menurut SPT wajib pajak yang nyata-nyata atau berdasarkan hasil pemeriksaan tidak memenuhi kewajiban formal dan kewajiban materiil dalam memenuhi ketentuan perpajakan.
- 2) Sarana untuk mengenakan sanksi administrasi perpajakan.
- 3) Sarana administrasi untuk melakukan penagihan pajak.

- 4) Sarana untuk mengembalikan kelebihan pajak dalam hal lebih bayar.
- 5) Sarana untuk memberitahukan jumlah pajak yang terhutang.

2.1.3.5 Manfaat Predikat Wajib Pajak Patuh

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:142) Wajib Pajak Patuh adalah, “wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.”

Sebenarnya pemberian predikat wajib pajak patuh, yang sekaligus sebagai suatu pemberian penghargaan bagi wajib pajak, sudah pasti akan memberi motivasi dan *deterrent effect* yang positif bagi wajib pajak yang lain untuk menjadi wajib pajak tidak patuh. Wajib pajak yang berpredikat patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya tentunya akan mendapat kemudahan dan fasilitas yang lebih dibandingkan dengan pemberian pelayanan pada wajib pajak yang belum atau tidak patuh.

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian yang optimal.

Sedangkan bagi wajib pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Siti Kurnia Rahayu (2010:43) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan wajib pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh DJP.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan SKPPKP menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya kepatuhan pajak, maka masyarakat patuh pajak akan memperoleh keuntungan yang diberikan instansi perpajakan dibandingkan dengan wajib pajak lainnya.

2.1.3.6 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widi Widodo (2010:68-70) terdapat dua macam kepatuhan pajak, yaitu:

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat mendaftarkan diri aspek:

- a. Kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri
- b. Ketetapan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan
- c. Ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan
- d. Pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.

2) Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT PPh, adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar atas SPT tersebut sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan dan penyampaian ke KPP sebelum batas waktu.

Kriteria kepatuhan wajib pajak menurut Simanjutak dan Muklis (2012:103) antara lain dapat dilihat dari:

- 1) Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah presentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Aspek income atau penghasilan WP, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Aspek law enforcement (pengenaan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
- 4) Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Hasil/Simpulan
1	Sri Rahayu (2009)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2	Delia Marlia (2013)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung	Pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di wilayah Bandar Lampung berpengaruh

			signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (PKP), dengan arah hubungan positif.
3	Listiana Triwigati (2013)	Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2.2 Kerangka Pemikiran

Indonesia dalam menjalankan kegiatan pembiayaan pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin sangat memerlukan dana yang jumlahnya semakin tahun semakin meningkat. Dana yang dibutuhkan pemerintah tersebut dapat diperoleh melalui penerimaan dari luar negeri maupun dari dalam negeri. salah satu bentuk penerimaan negara dalam negeri adalah dari sektor pajak. Mantan Menteri Keuangan Republik Indonesia, mengatakan bahwa dalam perekonomian modern, pajak merupakan sumber utama penerimaan bagi suatu negara. Dimana hal ini dapat kita lihat dari fungsi pajak, yaitu:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh yaitu dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Konsep dari modernisasi perpajakan sendiri adalah pelayanan prima dan pengawasan insentif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi sendiri meliputi tiga hal yakni, reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerjasama dan keterbukaan

hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun Wajib Pajak (WP). Program administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan DJP. Dalam praktiknya, DJP terus melakukan berbagai pembenahan, diantaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Selain itu DJP melakukan pembenahan dibidang informasi teknologi, business redesign process serta sumber daya manusia (SDM). Apabila seluruh aspek modernisasi sudah berjalan dengan baik, maka pihak DJP dapat melakukan penilaian berbasis kinerja kepada para pegawai pajak dan memberikan insentif berdasarkan kinerjanya.

Untuk modernisasi dibidang teknologi informasi terbukti merupakan salah satu terobosan yang cemerlang. Alasannya adalah para wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Para wajib pajak juga bisa mengakses kapan pun, dimana pun serta real time. Terobosan itu terdiri atas diluncurkannya produk-produk *E-system*. Antara lain yaitu *E-Registration* (pendaftaran NPWP secara online), MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filing* (Pelaporan Surat Pemberitahuan).

Melalui cakupan program modernisasi tersebut, respons positif datang dari para wajib pajak yang merasakannya. Dari segi antrian sampai dengan SDM-nya, disamping itu juga ruangnya lebih nyaman dibandingkan dengan KPP (Kantor Pelayanan Pajak).

2.2.1 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

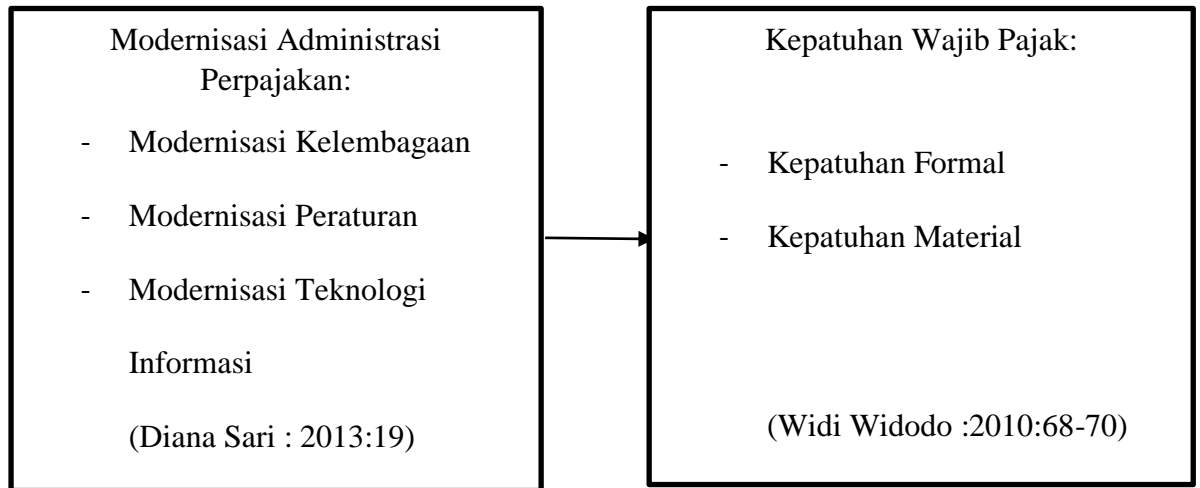
Menurut Widi Widodo (2010:150), kepatuhan pajak selalu dikaitkan dengan Administrasi pajak dimana hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Upaya untuk memberikan kemudahan dan selalu berlaku adil dalam administrasi pajak, berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Menurut Siti Kurnia (2010:82), faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Sedangkan menurut Diana Sari (2013:7) untuk mendongkrak peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari Wajib Pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dengan baik. Artinya peningkatan penerimaan pajak Negara ditentukan oleh tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebagai Warga Negara yang baik. Dan untuk mewujudkannya maka DJP melakukan peningkatan terhadap *Good Governance* dan pelayanan prima dalam pengelolaan administrasi perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas, secara sederhana digambarkan dalam bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Penelitian

Hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Hipotesis Penelitian

Sistem Administrasi Perpajakan Modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

