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 2:

> "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".

Definisi Pajak menurut P.J.A. Adriani yang dikutip oleh Diana Sari (2013:34):

> "Pajak adalah iuran kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditujukan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

Definisi Pajak menurut Prof. Dr. Djajadiningrat yang dikutip oleh Diana Sari (2013:34)

> "pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan. Untuk itu, tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung, misalnya untuk memelihara kesejahteraan umum".

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-definisi diatas dapat simpulkan bahwa definisi pajak adalah penerimaan negara yang di peroleh dari iuran 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 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: dimasukannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)
   Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social an ekonomi. Sebagai contoh: dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.1.3 Jenis Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya menurut Mardiasmo (2011:5-6), yaitu :

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. Contohnya : 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.

Sedangkan jenis pajak menurut Siti Resmi (2011:7-8), adalah sebagai berikut:

1) Menurut golongannya
   a. "**Pajak langsung**, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan.
   b. **Pajak tidak langsung**, adalah pajak yang pada akhirnyandapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
2) Menurut sifatnya:
   a. **Pajak subjektif**, adalah pajak yang pengenaanya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang

memerhatikan keadaan subjeknya."

b. **Pajak objektif**, adalah Pajak yang pengenaanya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal."

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas negara, sistem pemungutan pajak menurut Diana Sari (2013:78), yaitu:

a) Official-Assessment System

sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak.

b) 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 peratauran 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.

c) 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.

2.1.1.5 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 perpajakan. 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."

2.1.1.6 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

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 :
    1) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
    2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan member 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 pemasukkan 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.

(Mardiasmo, 2011:56).

2.1.1.7 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. Pleh 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 Sistem Administrasi Perpajakan

2.1.2.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Diana Sari (2013:14) semenjak tahun 2002, Direktorat Jendral 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-SPT, 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 Pandiangan (2007:7), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan adalah:

> ”Restruksi atau penataan organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan manajemen SDM. Konsep ini disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada di Indonesia.”

Sedangkan menurut Suparman (2007:1), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan adalah, “Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.”

Ada pun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memenfaatkan 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 merupkan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

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

Perubahan-periubahan 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. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, KPP Pratama

Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap Wajib Pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

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 efisisen dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *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. Di samping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control sistem,* karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Perbaikan proses bisnis dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya 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 *capeble* 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 memendu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi 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 tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seirama dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

1. **Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)**

   Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan terpadu disetiap KPP, seperti 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) 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 knowladge*, menyangkut:

a. Peraturan pajak yang komperhensif 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 wilayah kerjanya.

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 mengaksaes 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. (Diana Sari, 2013:20).

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

2. Memodernisasi peraturan yang terdiri dari; penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan perpajakan lainnya.
3. Memodernisasi teknologi informasi termasuk; pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak dan administrasi perpajakan.
    - Pemanfaatan Teknologi Informasi & Komunikasi

      Pilar penting dalam program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klirikal. Perbaikan 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*, dan *e-registration*. Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Sosialisasi Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Sosialisasi Perpajakan

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil yang cukup besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruh wajib pajak. Berbagai media

diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Menurut Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 tentang tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan:

> "Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjaring Wajib Pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh."

Menurut Mustofa(2007:10) menjelaskan bahwa:

> "Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif".

Dari pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari DJP untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

2.1.3.2 Bentuk Sosialisasi Perpajakan

Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peran penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai dalam upaya kehidupan berbangsa dan

bernegara. Negara dalam hal ini memberikan mandat kepada pemerintah telah menjalankan kewajiban pemungutan pajak kepada masyarakat. Namun proses pemungutan pajak ini tidak mudah tanpa kesadaran dari masyarakat akan arti pentingnya pajak bagi pembiayaan negara khususnya pembangunan sarana publik.

Menurut Keputusan Dirjen Pajak KEP-30/PJ/2008 menjelaskan bahwa :

> "Program-program yang telah dilakukanberkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut antara lain:
> a. Mengadakan penyuluhan-penyuluhan tentang perpajakan
> b. Mangadakan seminar-seminar di berbagai profesi serta pelatihanpelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta.
> c. Memasang spanduk yang bertemakan pajak.
> d. Memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi.
> e. Mengadakan acara tax goes to campus yang diisikan dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana acara tersebut bertujuan guna menimbulkan pamahaman tentang pajak ke mahasiswa yang dinilai sangat kritis. Selain mahasiswa, para pelajar jugaperlu dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui acara tax education road show".

Berbagai program tersebut juga dutunjukkan dengan sarana-sarana yang mengakomodasikan harapan masyarakat agar merasa mudah, cepat dan benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana-sarana penunjang tersebut diantaranya dengan adanya website pajak yaitu www.pajak.go.id, perpustakaan, majalah pajak, jurnal pajak, adanya *call center*, *sms taxes*, *complient center* dan lain sebagainya. Keberhasilan program tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya tingkat kepatuhan dari masyarakat dalam membayar pajak.

2.1.3.3 Dimensi Sosialisasi Perpajakan

Menurut Widi Widodo (2010:168), penyuluhan dan sosialisasi pajak

merupakan salah satu strategi paling penting di dalam memasyarakatkan pengetahuan dan peran penting pajak, oleh karena itu DJP berusaha untuk menyeragamkan sosialisasi perpajakan masyarakat dengan mengeluarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-22/PJ./2007. Tentang penyeragaman sosialisasi perpajakan bagi masyarakat, yang meliputi:

1. **”Media Informasi**
   Sumber informasi tentang pajak banyak bersumber dari media massa, namun media luar ruang juga menjadi sumber informasi pajak yang diperhatikan masyaraka. Berdasarkan hal tersebut, maka sebaiknya media informasi lebih banyak digunakan dalam sosialisasi perpajakan secara urut adalah:
   a. Media televisi
   b. Media koran
   c. Media Spanduk
   d. Media *fleyer* (poster dan brosur)
   e. Media *billboard*
   f. Media radio
2. **Slogan**
   a. Slogan yang digunakan hendaknya tidak boleh menakut-nakuti atau bersifat intimidasi, tetapi lebih bersifat ajakan.
   b. Slogan lebih ditetapkan pada ”manfaat pajak” yang diperoleh.
   c. Contoh selogan yang memperoleh peringkat tertinggi karena memenuhi kriteria di atas: ”Lunasi Pajaknya Awasi Penggunaannya”.
3. **Cara Penyampaian**
   Penyampaian informasi perpajakan sebaiknya dilakukan dengan cara kontak langsung kepada masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya. Dalam penyampaian informasi tersebut sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik.
4. **Kualitas Sumber Informasi**
   Informasi tentang pajak dirasa masih kurang bagi masyarakat. Sumber informasi yang dinilai informatif dan dibutuhkan secara urut adalah:
   a. Call Center
   b. Penyuluhan
   c. Internet
   d. Petugas Pajak
   e. Televisi
   f. Iklan Bis
5. **Materi Sosialisasi**
   Materi sosialisasi yang disampaikan lebih ditekankan pada manfaat

pajak, manfaat NPWP dan layanan perpajakan di masing-masing unit.

6. **Kegiatan Penyuluhan**
   Dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan, yang penting diperhatikan adalah:
   a. Metode yang digunakan adalah metode diskusi
   b. Media yang digunakan adalah proyektor
   c. Materi yang disampaikan adalah pengisian SPT dan pengetahuan perpajakan
   d. Penyuluh/pembicara harus sudah menguasai materi

   Melalui penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak, diharapkan dapat memudahkan masyarakat khususnya Wajib Pajak dalam memahami administrasi pajak dan menambah pengetahuan perpajakan mereka."

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia (2010:138), "Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Sedangkan menurut Devano dan Rahayu (2006:110) definisi kepatuhan adalah:

> "kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.
> Terdapat 2 macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:
> 1) **Kepatuhan formal** adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang.
> 2) **Kepatuhan material** adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantif* atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak paham dan berusaha taat, tunduk, dan

patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

2.1.4.2 Jenis Kepatuhan

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 dilihat dari aspek:
   1) kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri
   2) ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan
   3) ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan
   4) 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 penyampaikan ke KPP sebelum batas waktu."

2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Menentukan Kepatuhan

Menurut Safri Nurmantu (2009:42) faktor-faktor yang menentukan tinggi rendahnya kepatuhan, adalah:

1. "Kejelasan Makin jelas undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan, makin mudah bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Makin berbelit aturan pelaksanaan perpajakan, apalagi jika terdapat ketidakpastian, dan tidak adanya kesinambungan peraturan, maka makin sulit bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya;
2. Biaya kepatuhan terdiri dari antara lain *fee* untuk konsultan/akuntan,

biaya pegawai, biaya transport ke kantor pajak/bank/kas negara, dan biaya foto *copy* sebagai biaya fisik, dan biaya psikis berupa stres, keingintahuan, dan kekhawatiran. Makin rendah biaya kepatuhan, makin mudah bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Permintaan lembar foto *copy* lebih dari satu kali oleh seksi/petugas kantor pajak di bawah satu atap merupakan contoh dari biaya kepatuhan yang tidak perlu;

3. Sistem panutan di kalangan masyarakat wajib pajak di Indonesia untuk menjadi wajib pajak "terbesar" dapat merupakan faktor yang meningkatkan rasa kepatuhan perpajakan, menjadi salah satu dari 100 pembayar pajak terbesar mendorong konglomerat, baik pada tingkat pusat maupun pada tingkat daerah untuk meningkatkan pembayaran pajaknya yang sekaligus mendekatkan dirinya pada tingkat kepatuhan".

2.1.4.4 Kriteria Wajib Pajak Patuh

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
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 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 untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;

e. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; 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 Jendral 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 tidak terutang."

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

1) Sarana untuk melakukan koreksi jumlah pajak yang terhutang 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.

Sedangkan Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:111) mendefinisikan kriteria kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

1) Tepat waktu
   Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
2) Tidak punya tunggakan
   Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3) Tidak pernah dijatuhi hukuman
   Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir."

2.1.4.5 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 *detterent 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 Pengembalian 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.

2.1.4.6 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 dilihat dari aspek:

   1) kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri
   2) ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan
   3) ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan
   4) 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 penyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

kriteria kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:103) antara lain dapat dilihat dari :

1) Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase 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.

2.1.5 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1

Tabel Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil/simpulan
1	Listania 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	Lusia Rohmawati Prasetyono Yuni Rimawati (2012)	PENGARUH SOSIALISASI DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KESADARAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK	Hasil pengujian secara bersama- sama variabel sosialisasi, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Miladia (2010)	ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAX COMPLIANCE WAJIB PAJAK BADAN	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa sikap wajib pajak terhadap kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil/simpulan
			pajak badan secara signifikan
4.	Yulayca Adrian Rahmawati (2014)	ANALISIS MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK	Modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak dan Pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak
5.	Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan	Dari hasil pengujian variabel kegiatan sosialisasi perpajakan secara parsial disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan
6	Ade (2013)	Pengaruh Pemahaman Akuntansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Pemahaman akuntansi dan ketentuan perpajakan serta transparansi dalam pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada wajib pajak badan
7	Delli Maria (2013)	PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK	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

No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil/simpulan
		(KPP) PRATAMA BANDAR LAMPUNG	hubungan positif.
8	Sri Rahayu (2009)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
9	Dwi Purnama Putri (2014)	PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN HELP DESK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA CIANJUR)	Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang meliputi penyuluhan, penyelenggaraan, cara sosialisasi, dan media yang digunakan, sudah termasuk baik, ini tercermin dari pesentase total skor tanggapan responden yang termasuk kategori sedang. Namun masih perlu perbaikan dalam indikator cara penyampaian
10	Adiyati (2009)	Pengaruh sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan.	sosialisasi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kegiatan sosialisasi yang semakin meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

2.2 Kerangka Pemikiran

Penerimaan negara dari sektor pajak merupakan penerimaan yang paling diharapkan oleh pemerintah saat ini. Oleh karena itu, pemerintah dengan kekuasaan yang dimilikinya sedang berusaha untuk mengoptimalkan kepatuhan Wajib Pajak untuk penerimaan dari sektor pajak.

Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya, oleh karenanya pengenaan pajak dipandang dari sudut ekonomi harus diatur senetral-netralnya dan sekali-kali tidak boleh dibelokkan untuk mencapai tujuan yang menyimpang. Fenomena historis yang selalu hadir adalah bahwa upaya suatu negara dalam menghimpun dana keuangannya merupakan sarana bagi sumber pembiayaan bagi semua tujuannya.

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 Rahayu (2010: 82), faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, 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.

2.2.2 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE – 22/PJ./2007 tentang (*Penyeragaman Sosialisasi Perpajakan Bagi Masyarakat*), Melalui sosialisasi perpajakan akan terjadi satu pendekatan dari pemungut pajak dengan pihak yang dipungut. Berbagai informasi mengenai perpajakan disampaikan kepada Wajib Pajak, dengan begitu manfaat dan fungsi pajak akan tersosialisasikan kepada Wajib Pajak dan berbagai pertanyaan mengenai pajak akan terjawab. Jika Wajib Pajak sudah mengerti akan manfaat dan fungsi pajak, maka Wajib Pajak akan sukarela melakukan pelaporan dan penyetoran perpajakannya. Dengan demikian tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Sosialisasi tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak itu sendiri.

Menurut Gunadi (2007:10) menjelaskan bahwa: Sosialisasi perpajakan sangat diperlukan untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan

meningkat.

Sedangkan menurut Nurmantu (2009:148), sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menigkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang membayar, melapor, dan menyampaikan SPT, serta berkurangnya wajib pajak yang mempunyai tunggakan dan mempunyai sanksi baik administrasi maupun pidana. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan adanya sosialisasi yang dilakukan secara intensif dan efektif oleh DJP.

2.2.3 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial maupun Simultan

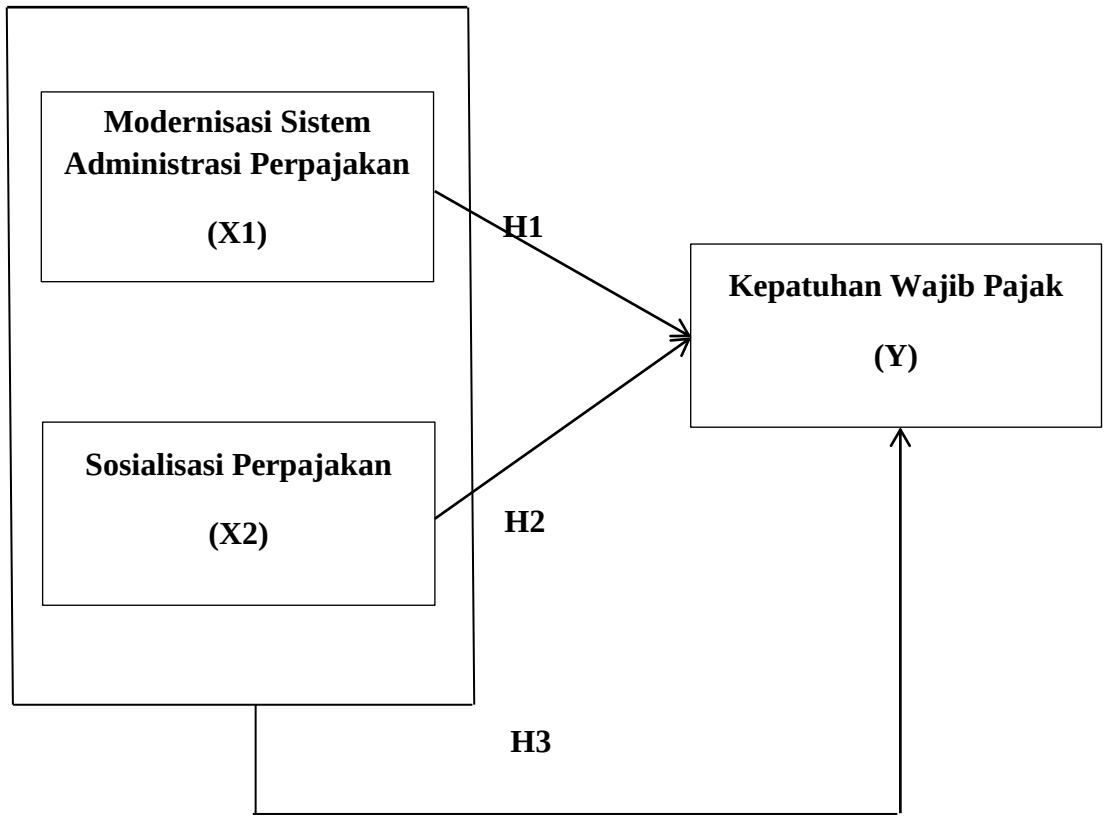
Faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan.

Dalam *Theory of reasoned action* (TRA), sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Persepsi yang baik dari wajib pajak mengenai pelayanan dan pengelolaan pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan dirasakan setelah membayar pajak, yaitu kontribusi

nyata dalam pembangunan di wilayahnya. Kemudian ketika individu akan melakukan sesuatu, dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut (norma subjektif).

Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak, kemudahan yang didapat dalam menjalankan kewajiban perpajakan melalui sistem yang modern, dan pemahaman yang didapat dari sosialisasi seputar perpajakan, akan memberikan persepsi yang baik dari para wajib pajak. Hal tersebut akan mempengaruhi dan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat pajak.

Selanjutnya dalam teori pembelajaran sosial, seorang wajib pajak akan patuh, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, sistem perpajakan yang modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan, pajak yang dibayarkan memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan di wilayahnya. Ini semua akan menimbulkan perhatian dari wajib pajak. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak. Kemudian pada proses penguatan, individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran untuk berperilaku sesuai dengan model. Melalui sosialisasi seorang wajib pajak akan memahami prosedur, peraturan dan sanksi perpajakan. Hal ini akan memberikan rangsangan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:64), hipotesis penelitian adalah :

"Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu data statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Pada penelitian kualitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif".

Maka, dapat disimpulakan bahwa hipotesis penelitian dapat diartikan

sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Mengacu pada landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan diatas, maka kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut :

H_1 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama kota Bandung.

H_2 : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama kota Bandung.

H_3 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di kota Bandung secara parsial maupun simultan.