

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini terdiri dari hasil penelitian jurnal pada tahun-tahun sebelumnya yang sebagiannya dijadikan acuan dalam penelitian ini dan telah dirangkum sebagai berikut :

Penelitian pertama Antari dan Supadmi (2019), tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP). Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 WPOP, dengan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi non partisipan dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis diperoleh sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WPOP. Hal ini menunjukkan apabila sistem administrasi perpajakan yang diterapkan baik, maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan WPOP. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan membuat wajib pajak tersebut semakin patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian kedua oleh Jaya (2019), bertujuan untuk menguji dan mengkaji pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi pajak, kualitas pelayanan, dan pelayanan pajak pertambahan nilai terhadap kepatuhan wajib pajak di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal, dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data primer dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada setiap individu-

individu yang berkerja di perusahaan yang merupakan Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang berdomisili di provinsi DKI Jakarta. Hasil pengumpulan data primer tersebut diolah dengan menggunakan SmartPLS versi 3.2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem modernisasi administrasi pajak dan pengetahuan pajak pertambahan nilai berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah berpengaruh tidak signifikan.

Penelitian ketiga oleh Kowel, dkk (2019), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yaitu pendekatan kuantitatif. Pemilihan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan membagikan kuesioner kepada 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa Selatan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Minahasa Selatan.

Penelitian keempat oleh Qodariah, dkk (2019), penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama X di Jawa Barat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 orang yaitu seluruh petugas yang bekerja di KPP Pratama X di Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verikatif, dan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan metode statistik nonparametik dengan menggunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan penyuluhan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama X di Jawa Barat.

Penelitian kelima Agustini dan Widhiyani (2019), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebesar 100 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara accidental sampling sedangkan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian keenam oleh Putri, dkk (2019), bertujuan untuk menganalisa pengaruh system administrasi perpajakan modern, akuntabilitas, dan sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dan pekerjaan bebas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verikatif, dan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan convenience sampling dengan 88 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa system administrasi perpajakan modern, akuntabilitas, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan.

Penelitian ketujuh Kesumasari dan Suardana (2018), melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran, dan pengetahuan tax amnesty pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar, dengan metode accidental sampling, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran, dan pengetahuan tax amnesty berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan, kesadaran, dan pengetahuan tax amnesty

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 77,1% sedangkan sisanya 22,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.

Penelitian kedelapan oleh Tawas, dkk (2016), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden. Metode pengambilan sampel adalah simple random sampling. Secara parsial tarif pajak dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak. Untuk kedepannya upaya-upaya dalam melaksanakan sosialisasi harus ditingkatkan dan lebih intensif oleh KPP Pratama Bitung.

Penelitian kesembilan oleh Damayanti dan Amah (2017), bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi dan pengampunan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun. Pengambilan sampel menggunakan teknik insidental. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menjadi karyawan di kota Madiun sejumlah 558 wajib pajak yang mengikuti pengampunan pajak. Dengan rumus slovin sehingga di dapat sampel sejumlah 235. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Modernisasi sistem administrasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun, (2) Pengampunan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun, (3) Modernisasi sistem administrasi dan pengampunan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun.

Penelitian kesepuluh Rorong, dkk (2017), melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan tax amnesty, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP

Pratama Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar berdasarkan kebijakan tax amnesty di KPP Pratama Manado. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden di wilayah Manado. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (uji R²), uji regresi (uji F), dan uji regresi parsial (uji t). Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelas oleh Newman (2018), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak di antara perusahaan kecil menengah (UKM) di negara berkembang. Studi ini menginterogasi literatur untuk memastikan apakah UKM di negara berkembang yang diteliti memiliki pengetahuan pajak dan juga untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang mungkin membentuk pengetahuan pajak di kalangan UKM. Faktor lain yang dapat mempengaruhi ketidakpatuhan di antara UKM adalah diidentifikasi serta metode yang dapat diadopsi oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan UKM. Penelitian ini menetapkan bahwa UKM di negara berkembang khusus ini tidak mematuhi hukum pajak. Mereka hanya memiliki pengetahuan dasar tentang pajak dan tidak memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah pajak. Juga muncul bahwa meningkatkan pengetahuan pajak sendiri tanpa mengatasi tarif pajak yang tinggi dan korupsi tidak akan berdampak positif pada perilaku kepatuhan pajak di kalangan UKM. Studi ini merekomendasikan bahwa kursus pajak pengantar diperkenalkan, mungkin sebagai mata pelajaran pilihan pada awal pendidikan tinggi sehingga siswa menyadari mereka tanggung jawab sebagai pembayar pajak masa depan. Metode pendidikan ini diharapkan dapat membantu menumbuhkan wajib pajak yang bertanggung jawab.

Penelitian keduabelas oleh Savitri dan Musfialdy (2015), penelitian ini bertujuan untuk menguji mediasi kualitas layanan pada hubungan antara kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak denda pajak, biaya kepatuhan dan kepatuhan pajak. Survey dilakukan pada 100 pembayar pajak kendaraan bermotor di Kuala Lumpur Malaysia. Data kantor samsat dikumpulkan melalui teknik kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran mediasi penuh dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak, denda pajak, biaya kepatuhan dan kepatuhan. Kualitas layanan yang konservatif tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Gambaran Umum Mengenai Perpajakan

2.2.1.1 Definisi Pajak

Pajak sebagai suatu alat yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan, guna membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dalam sebuah negara.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Agoes (2016:6) mendefinisikan bahwa pajak yaitu iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut undang-undang, yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Waluyo (2016:2) berpendapat bahwa pajak merupakan prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Berdasarkan definisi uraian diatas, maka disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran setiap warga negara kepada negara berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung, tetapi digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat secara menyeluruh.

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Pembangunan tidak terlepas masyarakat yang telah berperan dalam membayar pajak secara rutin, karena hasil dari penerimaan pajak tersebut digunakan untuk melakukan pembangunan bagi kesejahteraan rakyat. Adapun pajak mempunyai beberapa fungsi, antara lain (Rahayu, 2017:31) :

1. Fungsi Penerimaan

Fungsi penerimaan yaitu pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur

Fungsi mengatur yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

2.2.1.3 Jenis Pajak

Resmi (2017:7) berpendapat bahwa pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, antara lain :

1. Menurut golongan, jenis pajak di bagi menjadi :

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain tetapi juga harus menjadi langsung wajib pajak yang bersangkutan.
- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.

2. Menurut sifat, jenis pajak dibagi menjadi :

Menurut sifat pembagian pajak dimaksudkan pembebanan 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.
 - b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak.
3. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut :
- a. Pajak negara, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
 - b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga seperti yang diungkapkan oleh Waluyo (2016:17) sebagai berikut :

1. Sistem Official Assessment

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (untuk menentukan besarnya pajak yang terutang). Ciri-ciri official assessment system adalah sebagai berikut :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh pemerintah.

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 withholding yaitu sebagai sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.2.2 Wajib Pajak

2.2.2.1 Pengertian Wajib Pajak

Pajak mempunyai peranan yang penting untuk pembiayaan pembangunan dalam suatu negara atau wilayah, dimana wajib pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Dengan kata lain tidak akan ada pajak apabila tidak ada wajib pajak. Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Suandy (2015:3) berpendapat bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu.

Berdasarkan pendapat diatas, maka pengertian wajib pajak menurut penulis adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2.2.2 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Wajib pajak orang pribadi sendiri dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu (WP OPPT) serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh passive income. Perbedaan antara WPOP yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan WP OPPT adalah WPOP yang menjalankan usaha merupakan wajib pajak pengusaha maupun pegawai yang memiliki penghasilan lain dari kegiatan usaha di luar pendapatan gaji, sedangkan WP OPPT merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan yang memiliki tempat usaha berbeda dengan domisili lebih dari satu berdasarkan Undang-Undang No 36 Tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan

perubahan keempat atas UU Nomor 7 Tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat dibagi menjadi delapan yaitu :

1. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh : pegawai swasta, PNS.
2. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari usaha. Contoh : pengusaha toko emas, pengusaha industri mie kering.
3. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan bebas. Contoh : dokter, notaris, akuntan, konsultan.
4. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh : sehubungan dengan pemodalannya seperti bunga pinjaman, royalti.
5. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final. Contoh : bunga deposito, hadiah undian.
6. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh : bantuan, sumbangan.
7. Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh : bunga, royalti PPh Pasal 24.
8. Wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh : pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter.

2.2.2.3 Hak Wajib Pajak

Mardiasmo (2016:54) mengungkapkan bahwa hak-hak wajib pajak adalah sebagai berikut :

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.

2.2.2.4 Kewajiban Wajib Pajak

Mardiasmo (2016:54) menjelaskan bahwa kewajiban wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke KPP dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan dan 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 ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
 - c. Memberikan keterangan yang diperlukan.

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.3.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan artinya tunduk atau patuh pada suatu ajaran atau aturan. Seorang wajib pajak harus memiliki rasa patuh terhadap aturan-aturan perpajakan yang telah dibuat dan masih berlaku. Hal ini diperlukan agar wajib pajak mempunyai rasa tanggungjawab terhadap kewajiban yang harus dipenuhinya.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2017:138).

Doran dalam antari dan Supadmi (2019:5) mengungkapkan bahwa patuhnya wajib pajak yaitu dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi tercapainya target pajak yang diinginkan. Faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut (Chau, 2019:31).

Gunadi (2016:94) menjelaskan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah upaya wajib pajak sebagai warga negara dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak dan memberikan kontribusi bagi pembangunan negara.

2.2.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Widodo (2016:68-70) berpendapat bahwa terdapat dua macam kepatuhan pajak, yaitu :

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu 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 :

- a. Kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri.
- b. Ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan.

- c. Ketepatan waktu dalam membayar pajak.
- d. Pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.

2. Kepatuhan material

Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara 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 antara lain dapat dilihat dari (Simanjuntak dan Mukhlis, 2015:103) :

- a. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Aspek penghasilan wajib pajak, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Aspek pengenaan sanksi, sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
- d. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya.

2.2.4 Kesadaran Wajib Pajak

2.2.4.1 Definisi Kesadaran Wajib Pajak

Wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran apabila mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan, mengetahui fungsi pajak sebagai pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara benar dan sukarela.

Kesadaran merupakan sesuatu yang muncul dari dalam diri seseorang, khususnya kesadaran wajib pajak tentang perpajakan. Rahman (2018) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak yaitu suatu kemauan dari diri wajib pajak tanpa ada paksaan dari pihak lain untuk melaksanakan dan mematuhi peraturan perpajakan yang telah berlaku.

Muliari (2015:66) mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.

Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Nasution (2016:62) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak yaitu suatu sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan uraian definisi yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak yaitu persepsi masyarakat dan pengetahuan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam hal ini membayar pajak sebagaimana yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan.

2.2.4.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Suryadi, 2016:15).

Suryadi (2016:107) mengemukakan indikator yang membentuk kesadaran wajib pajak yaitu :

1. Persepsi wajib pajak

Kesadaran wajib pajak akan meningkat jika dalam masyarakat timbul persepsi positif terhadap pajak. Kebanyakan masyarakat memandang pajak sebagai beban, sehingga banyak masyarakat yang berusaha untuk menghindari dari pajak. Di sisi lain, masyarakat akan menilai pengelolaan pajak yang mereka bayar. Jika masyarakat merasa pemungutan pajak tersebut tidak dikelola dengan baik oleh pemerintah dan tidak memberikan manfaat yang setimpal terhadap masyarakat, maka masyarakat akan cenderung untuk tidak patuh. Persepsi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya menitik beratkan pada kesederhanaan prosedur pembayaran pajak, kebutuhan perpajakan wajib pajak, asas keadilan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. ketika wajib pajak mempunyai persepsi positif tentang hal-hal tersebut maka wajib pajak akan mempunyai kesadaran dengan sendirinya untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti keyakinan masyarakat akan manfaat dan membayar pajak dengan sukarela.

2. Pengetahuan perpajakan

Tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap perilaku kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud dapat meliputi tata cara pembayaran, penghitungan tarif, prosedur-prosedur yang harus dilakukan wajib pajak seperti melakukan pembukuan atau pencatatan, dan ketentuan-ketentuan lain. Jika wajib pajak tidak memahami ketentuan-ketentuan perpajakan dengan jelas, wajib pajak cenderung tidak akan taat pajak dan menghindari pajak. Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik secara formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Seperti mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan

memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.5 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.2.5.1 Definisi Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai penanggungjawab kepentingan terhadap pajak (Ariesta dan Latifah, 2017). Dalam perjalanan sistem administrasi perpajakan yang telah ada, pemerintah berusaha untuk terus memberikan layanan yang terbaik sehingga wajib pajak mengetahui dan memahami akan kewajiban yang harus dilaksanakan. Di era globalisasi ini, teknologi sangatlah menguasai segala aspek dari keinginan dan kebutuhan manusia. Dengan bantuan teknologi yang maju, sistem administrasi perpajakan yang ada pun harus segera di modernisasikan.

Pandiangan dalam Sasmita (2019) menjelaskan bahwa administrasi perpajakan merupakan salah satu kegiatan terkait penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada di suatu organisasi demi menjalankan hak serta kewajiban di bidang perpajakan. Jadi sistem administrasi perpajakan modern yaitu suatu program pengembangan dalam perpajakan, dalam hal ini yaitu bidang administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di suatu negara.

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan online yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu *e-registration*, *e-billing*, *e-filling* dan *e-faktur* (Rahayu, 2017:52).

Suparman (2016:1) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern yaitu penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Menurut Pandiangan (2017:7) konsep administrasi perpajakan modern yaitu

restruksi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Menurut Sadhani (2015:60) bahwa sistem administrasi pajak modern merupakan proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan ini akan efektif dalam peningkatan kepatuhan jika diikuti dengan perancangan dan pelaksanaan hukum pajak secara konsisten, dengan kata lain bahwa semakin ditingkatkannya penerapan sistem administrasi perpajakan modern, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

2.2.5.2 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Rahayu (2017:120) mengungkapkan bahwa indikator yang termasuk dalam penerapan sistem, yang mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

1. Struktur organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi fleksibilitas yang cukup dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi

Perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Diharapkan dengan *full automation*, akan terciptakan suatu *business process* yang efisiensi dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan paperless, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. *Business process* dirancang 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 system, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang capable dan berintegritas. Harus di sadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen sumber daya manusia, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Diharapkan ke depannya DJP dengan system administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dan kinerja.

4. Pelaksanaan *good governance*

Elemen terakhir adalah pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu 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.

2.2.6 Sosialisasi Perpajakan

2.2.6.1 Definisi Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Susanto, 2015:80).

Kegiatan sosialisasi perpajakan dibagi ke dalam tiga jenis, 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 kesadaran 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 (Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan).

Mustofa (2017:10) berpendapat bahwa sosialisasi merupakan suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai suatu 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.

Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan diatas, maka 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 yang berlaku.

2.2.6.2 Indikator Sosialisasi Perpajakan

Widodo (2016:168) , 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 masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka sebaiknya media informasi lebih banyak digunakan dalam sosialisasi perpajakan secara urut adalah seperti media televisi, koran, radio dan spanduk.

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.

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 seperti call center, penyuluhan, internet, dan petugas pajak.

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 media yang digunakan adalah proyektor dan materi yang disampaikan adalah pengisian SPT.

2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Seseorang dapat dikatakan mempunyai kesadaran wajib pajak yaitu apabila mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan yang berlaku dan mau mematuhi, mengetahui fungsi pajak untuk menyejahterakan rakyat, menghitung, membayar, melaporkan pajak tepat waktu dan secara sukarela tanpa paksaan (Halawa dan Saragih, 2017).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Antari dan Supadmi (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP. Dan penelitian Kowel, dkk (2019) bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hutagaol, dkk (2017) bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak untuk itu diperlukan pemerintah yang *good governance* yang dapat dilakukan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam sistem administrasi perpajakan.

Sari (2015:14) menjelaskan bahwa modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem

administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Peningkatan penerimaan pajak melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai dengan melakukan pembenahan dengan memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak tersebut. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan, penegakkan hukum, dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien, serta tercipta tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi (Qodariah, dkk, 2019).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Antari dan Supadmi (2019) bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP. Jaya (2019) bahwa sistem modernisasi administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan pula dengan penelitian Qodariah, dkk (2019) bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama X di Jawa Barat.

2.3.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Peran sosialisasi dalam konteks perpajakan sangat penting atau yang biasa disebut sosialisasi perpajakan yang merupakan bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa yaitu membangun masyarakat khususnya wajib pajak yang cerdas, jujur, dan benar-benar menyadari perannya di dalam pembangunan bangsa dan negara (Rahayu, 2017:88).

Dengan demikian semakin tinggi sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Hal ini disebabkan munculnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya dikarenakan tingginya sosialisasi perpajakan yang memberikan informasi pentingnya fungsi pajak bagi masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qodariah, dkk (2019) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama X di Jawa Barat. Begitu pula penelitian Agustini dan Widhiyani

(2019) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan hubungan antar variabel yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan hipotesa sebagai berikut :

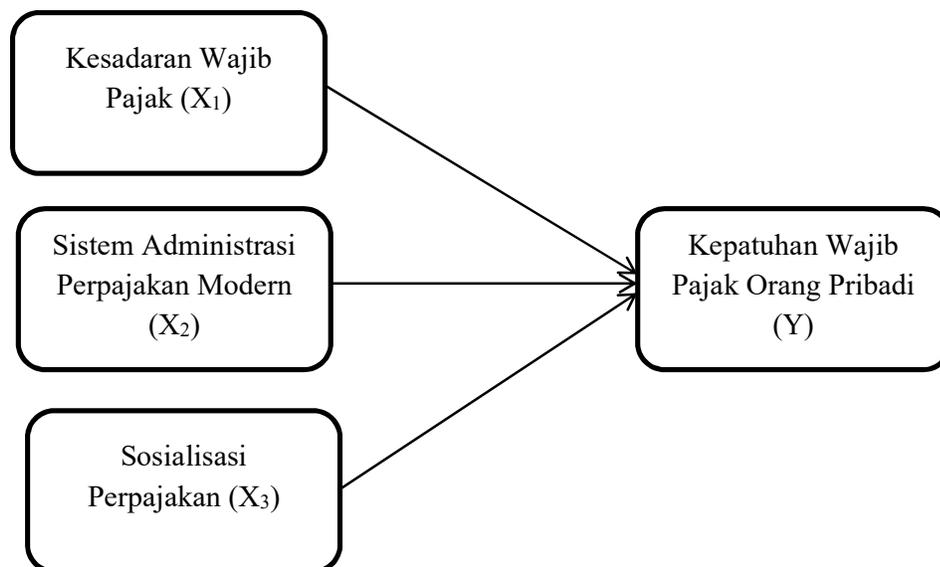
H₁ : Diduga bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₂ : Diduga bahwa Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H₃ : Diduga bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil paparan teori terkait, dan review hasil-hasil penelitian terdahulu, dan hubungan antar variabel yang telah dipaparkan, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian