

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 REVIEW HASIL-HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Terdapat beberapa jurnal penelitian terdahulu sebagai penambah wawasan dan ilmu untuk peneliti dalam menyusun penulisan karya ilmiah ini.

1. Johny dan Maya (2017) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis secara parsial dan simultan pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei lapangan. Populasinya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak pribadi di KPP Pratama Sukoharjo, sampel 35 orang dengan teknik sampling quota sampling nonprobability sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan: Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo. Ketegasan sanksi positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo. Pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan memberikan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo wajib pajak pribadi.
2. Penelitian Yadinta dkk. (2018) bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Permasalahan

umum dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib di KPP Depok mengalami fluktuatif naik turun setiap tahunnya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Depok. Sampai dengan akhir tahun 2015 tercatat sebanyak 241.518 wajib pajak aktif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *proportional sampling*. Jumlah sampel ditentukan 110 orang. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diperoleh bukti bahwa kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

3. Penelitian Murdiati dkk. (2016) bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi organisasi struktur, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, modernisasi organisasi budaya secara simultan dan sebagian pemenuhan pajak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi penelitian sebanyak 101 responden, sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 48 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda bersamaan dengan uji asumsi klasik, uji hipotesis, serta koefisien penentuan. Hasil penelitian ini adalah hipotesis pertama dari semua variabel independen secara bersamaan mempengaruhi nilai signifikan 0,000. Hipotesis kedua dari modernisasi struktur organisasi tidak berpengaruh parsial terhadap nilai signifikan dari 0,386. Hipotesis ketiga modernisasi prosedur organisasi tidak memiliki pengaruh parsial pada nilai signifikansi 0,949. Hipotesis modernisasi keempat strategi organisasi tidak memiliki pengaruh parsial pada nilai signifikansi 0,161. Kelima hipotesis modernisasi budaya organisasi memiliki pengaruh parsial terhadap nilai signifikan 0,001. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,423 atau 42,3%. Dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak 42,3% dalam hal ini Model dipengaruhi oleh modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi organisasi budaya. Sedangkan sisanya 57,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

4. Tujuan penelitian Arinda dan Amir (2019) adalah untuk menganalisis pengaruh religiusitas dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di kabupaten Kulon Progo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, dengan kriteria wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai wirausahawan, serta memiliki NPWP. Responden penelitian ini berjumlah 96 responden. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. Sedangkan, religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Hasil penelitian Ajat dan Arles (2015) menyatakan bahwa Kepatuhan Pajak Wajib Pajak di Indonesia dalam menyampaikan SPT tahunan masih rendah yaitu hanya sebesar 53,70 % pada tahun 2012. Hal ini merupakan salah satu penyebab masih rendahnya penerimaan pajak di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kanwil DJP Jakarta Selatan. Penelitian ini menganalisis kuesioner dari data primer yang berasal dari jawaban responden sebanyak 400 Wajib Pajak. Pengujian variabel penelitian menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 21 dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial. Sedangkan pengujian secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini dapat menambah kontribusi kepada DJP sebagai metode alternatif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak dan Pengetahuan Pajak dan variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

6. Dalam penelitian Sabil dkk. (2018) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak terhadap wajib pajak maka Direktorat Jenderal Pajak menerapkan sistem elektronik (e-SPT) dalam pelaporan pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari penerapan e-SPT PPh orang pribadi dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode survey dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan e-SPT PPH Orang Pribadi dan pemahaman perpajakan berpengaruh secara signifikan sebesar 55,3% terhadap kepatuhan wajib pajak dan 44,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
7. Tri dan Anita (2018) melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan perpajakan e-sistem dan internet, pemahaman kepatuhan dengan wajib pajak orang pribadi UMKM. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo. Metode pengambilan sampel menggunakan random sampling atau acak. Nomor dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 35 wajib pajak orang pribadi UMKM terdaftar di KPP Pratama Sukoharjo menggunakan pajak sistem elektronik. Teknik dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan multiple analisis regresi linier dengan bantuan program SPSS 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan E-System Perpajakan dan Pemahaman Internet mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM, hal ini dibuktikan dalam Model ANOVA diperoleh Fcount sebesar 8,016 dengan tingkat signifikan 0,000 dan F tabel 2,53. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $8,016 > 2,53$ ) maka independen variabel mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM.
8. Dian dan Hindria (2018) juga melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Indonesia terhadap Kepatuhan Pajak yang dilakukan kepada Wajib Pajak yang melakukan kegiatan Usaha Kecil Menengah (UKM). Dalam penelitian ini, modernisasi diwakili oleh 4 variabel independen yaitu : struktur organisasi, prosedur

organisasi, strategi organisasi, dan Budaya organisasi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa struktur organisasi tidak mempengaruhi kepatuhan pajak tingkat wajib pajak. Namun, tiga variabel independen lainnya prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi memang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan yang secara langsung relevan dengan wajib pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

9. Hardika dkk. (2017) melakukan penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan efeknya pelaksanaan sistem administrasi dan laporan pajak secara online pada kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak restoran di wilayah Kabupaten Badung. Jenis dari penelitian ini adalah kuantitatif penelitian yang menggunakan data primer dan sekunder kemudian dianalisis menggunakan persamaan struktural model (SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem administrasi dan laporan pajak secara online berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,00 ( $0,00 < 0,05$ ). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditunjukkan oleh nilai signifikan 0,00 ( $0,00 < 0,05$ ). Sistem administrasi dan laporan pajak secara online tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan oleh 0,30 ( $0,30 > 0,05$ ). Untuk institusi, dalam hal ini dalam hal Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, disarankan untuk meningkatkan pelayanan, keakuratan dan kesederhanaan sistem administrasi dan pelaporan serta kepada wajib pajak terus memperbarui peraturan pajak baru untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **2.2 LANDASAN TEORI**

### **2.2.1 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Sejak dijalkannya reformasi perpajakan tahun 1983 terdapat beberapa perubahan mendasar dalam wajah perpajakan Indonesia. Perubahan tersebut mencakup pembaruan kebijakan perpajakan (Tax Policy



Reform) melalui perubahan Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh), Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM), Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan (UU PBB). Perubahan tersebut ditujukan guna memberikan kepastian hukum bagi sistem perpajakan Indonesia sehingga pencapaian penerimaan pajak dapat dioptimalkan. Reformasi pajak tersebut mencakup 3 pilar, yaitu Kebijakan Pajak (Tax Policy), Administrasi Pajak (Tax Administration), dan Peraturan Pajak (Tax Law). Salah satu pembaruan yang berjalan cukup signifikan dan menjadi kunci dalam proses pemungutan pajak adalah pembaruan administrasi perpajakan (Tax Administrative Reform).

Secara universal, administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Oleh karena itu, reformasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga fungsi pelayanan dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat. Reformasi administrasi pajak idealnya merupakan instrumen untuk meningkatkan kepatuhan sukarela WP, meningkatkan kepercayaan masyarakat (trust), dan meningkatkan integritas aparat pajak. Dengan sistem administrasi yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan pajak. Ironisnya, kepatuhan pajak Indonesia masih terbilang rendah, yang tergambarkan dalam stagnasi tax ratio yang masih berada di bawah negara lain pada kisaran 12-13 persen. Capaian tax ratio Indonesia masih di bawah Filipina (14 persen), Malaysia (16 persen), Thailand (17 persen), Korea Selatan (25 persen), Afrika Selatan (27 persen), dan Brasil (34 persen), atau rerata negara berpenghasilan menengah-bawah (17 persen).

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang digalakkan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk dapat mendapatkan hasil optimal di era digital ini. Hal tersebut penting dilakukan agar WP

merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan WP adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit.

Latar belakang reformasi kebijakan di DJP adalah adanya dinamika ekonomi, teknologi informasi, sosial, dan politik. Dinamika tersebut membuat DJP mengadaptasi kebijakan perpajakan yang bersifat akomodatif yang bertujuan untuk menciptakan iklim perpajakan yang kompetitif dan kondusif antara lain dengan meningkatkan efisiensi pemungutan pajak, prinsip keadilan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Substansi dari reformasi kebijakan perpajakan adalah penyempurnaan kebijakan perpajakan untuk menciptakan suatu sistem perpajakan yang sehat dan kompetitif dalam mendorong kegiatan investasi di Indonesia. Reformasi kebijakan telah ditempuh melalui amandemen Undang-Undang Perpajakan yang meliputi Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), Undang-Undang Pajak Penghasilan (UU PPh), Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM), serta menyempurnakan peraturan pelaksanaannya.

Sebagai bentuk penghargaan atas peran serta masyarakat, DJP senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan. Semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. 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. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini

merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

### **2.2.1.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Menurut Sari (2013:14), “Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.” Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis e-system seperti e-Filing, e-Payment, dan eRegistration yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai.

Menurut Sari (2013:14-17), untuk mewujudkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut:

#### **1. Struktur Organisasi**

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

#### **2. Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan full automation dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Diharapkan dengan full automation, akan tercipta suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, paperless, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak baik dari segi kualitas maupun waktu. Proses bisnis dirancang dengan sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir



kemungkinan terjadinya KKN. Disamping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya built-in control system, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Perbaikan proses bisnis dilakukan antara lain dengan penerapan e-system dengan dibukannya fasilitas e-filing (pengiriman SPT secara online melalui internet), e-SPT (penyerahan SPT dalam media digital), e-payment (fasilitas pembayaran online untuk PBB), dan e-registration (pendaftaran NPWP secara online melalui internet). Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### 3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dalam suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua ini tidak dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung dengan SDM yang cipeble dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata merasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas.

### 4. Pelaksanaan Good Governance

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

dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

### **2.2.1.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Adapun tujuan modernisasi perpajakan menurut Sari (2013:19), 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.

### **2.2.1.3 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 dibidang administrasi dilakukan melalui modernisasi administrasi perpajakan.

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

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

a. Struktur Organisasi.

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

b. Prosedur Organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

c. Manajemen Sumber Daya Manusia.

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

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

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

a. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

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

### **2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyakut faktor – faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Yusnidar dalam Johny dan Maya, 2017). Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan

atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh system dan ketentuan pajak tersebut. Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi dapat didefinisikan, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya.

Penerimaan pajak yang tinggi mencerminkan tingginya kepatuhan pajak dari Wajib Pajak. Sasaran utama Wajib Pajak di Indonesia adalah para pengusaha sebagai salah satu penyumbang pajak terbesar. Tingkat kesadaran pajak para Wajib Pajak Indonesia saat ini dinilai naik perlahan dan cukup baik. Peningkatan sistem perpajakan baik dari sisi regulasi dan administrasi pelaporan menjadi dua hal yang wajib yang beriringan dalam upaya peningkatan sadar pajak.

Sebagian besar masyarakat, khususnya pengusaha, dinilai telah sadar akan kewajibannya membayar pajak kepada negara. Namun masih banyak yang masih meragukan akan manfaat membayar pajak bahkan membandingkan besaran manfaat dengan jumlah pajak yang dibayarkan. Pola pemikiran seperti inilah yang dapat menghambat pertumbuhan kesadaran pajak Wajib Pajak di kalangan pengusaha. Pengetahuan perpajakan yang cukup menjadi dasar awal seorang pengusaha menjadi lebih memahami akan pentingnya pajak dengan menumbuhkan kesadaran pajak masing-masing.

Dengan sadar pajak, kita akan menjadi pengusaha muda yang taat pajak karena kita lebih memahami bahwa pajak yang dibayarkan akan kembali ke masyarakat dalam bentuk fasilitas dan pembangunan infrastruktur. Dengan sadar pajak diharapkan dapat membentuk pola pikir bahwa pajak itu penting bagi negara. Pembangunan tidak akan berjalan jika masyarakat terutama pengusaha Wajib Pajak masih ogah-ogahan dan enggan berkontribusi dalam membayar pajak.

Negara akan mandiri dari belunggu utang luar negeri dan menjadi satu kekuatan ekonomi, jika masyarakatnya dapat memberdayakan potensi



yang dimiliki untuk berpartisipasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam pembahasan ini, pengusaha sebagai pelopor sadar pajak akan menularkan semangat sadar pajak kepada seluruh masyarakat Indonesia.

Indikator-indikator dalam kesadaran wajib pajak perpajakan adalah sebagai berikut:

- a. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT
- b. Tingkat ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak

### **2.2.3 Pelayanan Fiskus**

#### **2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Fiskus**

Definisi pelayanan menurut Nisa dalam Yadinta, dkk (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan membangun image positif dalam diri wajib pajak, sehingga mereka tidak lagi jera berhubungan dengan aparat pajak. Kualitas pelayanan fiskus bisa dinilai dengan menggunakan indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, responsif, empati dan berwujud.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada Wajib Pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (2012:7) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan perpajakan dapat dilakukan melalui 3 organisasi dalam pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu:

1. Kantor Pusat

Kantor Pusat DJP merupakan unit pembuat kebijakan (policy maker) dan pengembangan organisasi juga proses kerja (transform) sehingga tidak mengerjakan tugas dan fungsi operasional perpajakan, kecuali hal yang bersifat khusus.

2. Kantor Wilayah

Secara umum, tugas pokok dan fungsi semua Kantor Wilayah DJP pada dasarnya adalah sama satu sama lain, yakni sebagai unit koordinator pelaksanaan tugas perpajakan di lapangan, sekaligus pengawasan atas pelaksanaan tugas KPP.

3. Kantor Pelayanan Pajak

Dalam implementasinya ada 3 (tiga) model atau jenis KPP, yaitu:

- a. KPP Wajib Pajak Besar (Large Taxpayers Office, LTO)

KPP Wajib Pajak Besar mengelola Wajib Pajak skala besar secara nasional dengan jenis badan dan terbatas jumlahnya. Di KPP ini tidak ada kegiatan ekstensifikasi karena jumlah Wajib Pajak KPP tersebut sudah tetap sekitar 200-300 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea

materai. Kedudukannya hanya berada di Jakarta dan jumlahnya hanya 3 kantor.

b. KPP Madya (Medium Taxpayers Office, MTO).

KPP Madya mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya. Di KPP ini juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, karena jumlah Wajib Pajak KPP tersebut sudah tetap sekitar 200-500 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Wilayah kerjanya sama dengan Kantor Wilayah DJP atasannya.

c. KPP Pratama (Small Taxpayers Office, STO)

KPP Pratama mengelola Wajib Pajak menengah ke bawah yakni jenis badan di luar yang telah dikelola di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya serta orang pribadi. Di KPP ini ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak sehingga jumlah Wajib Pajaknya dapat selalu bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Semua jenis pajak dikelola, meliputi PPh PPN, PPnBM, bea materai, PBB dan BPHTP. Kedudukannya berada di semua Kantor Wilayah di tanah air, kecuali di Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar dan Kantor Wilayah Jakarta khusus.

### **2.2.3.2 Dimensi Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus diteliti melalui tiga dimensi yaitu:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas fiskus sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka fiskus haruslah orang yang berkompenten di bidang perpajakan, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi.

## 2. Ketentuan Perpajakan

Dengan perkembangan yang terjadi baik dalam perekonomian, perdagangan internasional, teknologi informasi maupun aspek lainnya, untuk penyesuaiannya telah dilakukan amandemen terhadap Undang- Undang Perpajakan. Amandemen yang dilakukan seiring dengan faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Ketentuan perpajakan harus dibuat sebaik mungkin agar dapat dimengerti, diaplikasikan oleh Wajib Pajak dan memiliki dampak yang baik setelah diterbitkan.

## 3. Sistem Informasi Perpajakan.

Dalam rangka akurasi data, kecepatan dan memperlancar pekerjaan, Direktorat Jenderal Pajak terdapat beberapa sistem informasi yang digunakan oleh unit-unit kerja yang ada, seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di KPP, kemudian Sistem Informasi Geografis (SIG) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SMIOP) di KPPBB.

Guna mendukung peningkatan pelayanan perpajakan, dilakukan perubahan penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi. Saat ini penerapan sistem informasinya dengan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berbasis teknologi terkini. Semua alur pekerjaan (work flow) berada dalam jalur SIDJP dengan case management.

Dengan demikian setiap jenis pelayanan atas permohonan Wajib Pajak dapat terpantau oleh pimpinan, yakni sedang di unit mana, dikerjakan oleh siapa dan sudah berapa lama waktunya sejak diterima di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya dan otomatis optimalisasi penerimaan pajak akan berjalan sukses. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat penerimaan yang akan diterima.

Nisa dalam Yadinta, dkk (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan membangun image positif dalam diri wajib pajak, sehingga mereka tidak lagi jera berhubungan dengan aparat pajak. Kualitas pelayanan fiskus bisa dinilai dengan menggunakan indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, responsif, empati dan berwujud. Albari dalam Yadinta, dkk (2018) lima dimensi kualitas pelayanan fiskus tersebut adalah

- 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya,
- 2) Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan,
- 3) Responsif (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan,
- 4) Empati (empathy), yaitu kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan
- 5) Berwujud (tangibles), yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.



## **2.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.2.4.1 Pengertian Wajib Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:27) 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.

Menurut Rahman (2010:32) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak didefinisikan pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Salah satu kewajiban perpajakan yang dimaksud adalah pelaporan pajak secara berkala kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak adalah subyek pajak yang terdiri dari orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat-syarat obyektif yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Subyek pajak adalah orang atau badan yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia.

Kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Wajib Pajak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau memberi kuasa pada orang lain, akan tetapi kewajiban publik yang melekat pada dirinya, khususnya mengenai pajak-pajak langsung tetap ada padanya. Dia tetap

bertanggung jawab walaupun orang lain dapat ikut dipertanggungjawabkan.

Menurut Ilyas dan Wicaksono (2015:44) terdapat beberapa kewajiban wajib pajak yaitu :

a. Dalam pelaksanaan Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan jenis Pemeriksaan Lapangan, Wajib Pajak wajib:

- 1) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku, catatan, dan/atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak;
- 2) Memberikan kesempatan untuk mengakses dan/atau mengunduh data yang dikelola secara elektronik;
- 3) Memberikan kesempatan untuk memasuki dan memeriksa tempat atas ruang, barang bergerak dan/atau tidak bergerak yang diduga atau patut diduga digunakan untuk menyimpan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dokumen lain, uang, dan/atau barang yang dapat memberi petunjuk tentang penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak serta meminjamkannya kepada Pemeriksa Pajak.
- 4) Memberi bantuan guna kelancaran Pemeriksaan yang dapat berupa :
  - Menyediakan tenaga dan/atau peralatan atas biaya Wajib Pajak apabila dalam mengakses data yang dikelola secara elektronik memerlukan peralatan dan/atau keahlian khusus;
  - Memberikan bantuan kepada Pemeriksa Pajak untuk membuka barang bergerak dan/atau tidak bergerak; dan/atau
  - Menyediakan ruangan khusus tempat dilakukannya Pemeriksaan Lapangan dalam hal Pemeriksaan dilakukan di tempat Wajib Pajak.

b. Dalam pelaksanaan Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan jenis Pemeriksaan Kantor, Wajib Pajak wajib:

- 1) Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri Pemeriksaan sesuai dengan waktu yang ditentukan;
- 2) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku, catatan, dan/atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dan dokumen lain termasuk data yang dikelola secara elektronik, yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak;
- 3) Memberi bantuan guna kelancaran Pemeriksaan;
- 4) Menyampaikan tanggapan secara tertulis atas SPHP;
- 5) Meminjamkan KKP yang dibuat oleh akuntan publik; dan
- 6) Memberikan keterangan lisan dan/atau tertulis yang diperlukan.

#### **2.2.4.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Safri Nurmantu dalam Pohan (2014:127), “Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Menurut Rahman (2010:32), “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Menurut Muliari dan Setiawan dalam Yadinta, dkk (2018) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengertian Kepatuhan Perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

Menurut Safri Nurmantu dalam Pohan (2014:127), terdapat dua macam dimensi kepatuhan yaitu :

1. Kepatuhan formal

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan material

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive / hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undangundang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

Kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2010:138), adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara

melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).

3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.

Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

## **2.3 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL PENELITIAN**

### **2.3.1 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Nasucha dalam Rahayu (2010:120), sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.



### **2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Johny dan Maya (2017) Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Sukoharjo. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Yadinta dkk. (2018) bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

Diharapkan dengan adanya Kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan self assessment sesuai dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Cara seperti itu sangat efektif untuk melaksanakan kewajiban wajib pajak. Semakin tinggi tingkat Kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat.

### **2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Nisa dalam Yadinta, dkk (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan membangun image positif dalam diri wajib pajak, sehingga mereka tidak lagi jera berhubungan dengan aparaturnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi adalah pelayanan dari Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri. Definisi pelayanan dapat diartikan secara umum sebagai suatu proses bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Dengan pelayanan yang maksimal yang diterima oleh wajib pajak khususnya orang pribadi dapat membantu tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan SPT nya. Karena banyak dari wajib pajak yang masih belum mengetahui apa saja yang diperlukan dan apa saja yang dibutuhkan untuk melaporkan SPT tahunan tersebut. Dengan adanya sosialisasi dan arahan dari fiskus pajak itu sangat membantu wajib pajak untuk membentuk sikap (attitude) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Disini peranan fiskus pajak sangat dibutuhkan sehingga pelayanan fiskus berpengaruh dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2.4 PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari hasil penelitian yang masih perlu diuji lagi kebenarannya. Berdasarkan rumusan masalah dan kajian teori diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H1: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H2: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H3: Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **2.5 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN**

Kerangka konseptual adalah kerangka berfikir yang terdiri dari konsep-konsep atau teori yang menjadi landasan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat, dan menggunakan Modernisasi Sistem Adminstrasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus sebagai variabel besa.

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka secara skematis dapat dibuat kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

