

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan serta modernisasi sistem administrasi perpajakan ini harus memiliki tolak ukur untuk menjadi dasar atau acuan dilakukannya sebuah penelitian, sebagai tolak ukur nya, penulis menggunakan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, berikut adalah ulasan hasil dari penelitian yang penulis kutip dari beberapa jurnal nasional dan jurnal internasional.

Penelitian yang telah dilakukan oleh (Abdi, 2017) menunjukkan bahwa Penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi berganda. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Penerapan sistem e-filling mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian oleh (Shanti, 2016) menunjukkan teknik yang digunakan untuk menganalisis ialah teknik analisis regresi berganda yang memberikan hasil pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam pembayaran pajak penghasilan, serta kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam pembayaran pajak penghasilan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahayu, 2017) memberikan sebuah kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel ketegasan sanksi pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel Tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Arifah, Andini, & Raharjo, 2017) dengan menggunakan teknis analisis regresi linier berganda yang memberikan kesimpulan sebagai berikut, Modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kesumasari & Suardana, 2018) dengan teknik analisis data regresi linier berganda yang memberikan kesimpulan berupa (1) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Kesadaran berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) Pengetahuan Tax Amnesty berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak pribadi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saad, 2014) memberikan kesimpulan bahwa semua orang yang akan mematuhi perpajakan harus memiliki pengetahuan yang memadai supaya proses pengetahuan pajak serta langkah – langkah kompleksitas. Faktor – faktor penentu ketidakpatuhan dapat digunakan untuk masa depan dari sebuah penelitian. Setiap informasi akan membantu otoritas pajak untuk mengembangkan pajak melalui program Pendidikan dan penyederhanaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Olatunji & Ayodele, 2018) yang memberikan sebuah kesimpulan yaitu teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan tingkat pajak administrasi & produktivitas. Dengan adanya penelitian ini, di rekomendasikan bahwa masing-masing lembaga yang ada baik itu federal, pemerintah daerah dan negara bagian harus bertanggungjawab dalam pengumpulan pajak, penanaman kesadaran untuk membayar pajak bisa dilakukan dalam bentuk seminar dan melatih kepekaan untuk membayar pajak yang disesuaikan dengan informasi teknologi administrasi pajak.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Modugu & Anyaduba, 2014) yang memberikan hasil dari penelitian ini bahwa Pembayaran secara elektronik yang didukung oleh kemajuan teknologi cukup mempengaruhi pendapatan negara melalui pajak. Adapun untuk sikap wajib pajak, kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak di Nigeria, selain itu penelitian ini juga menunjukkan e-payment memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemenuhan perpajakan. Hasil penelitian ini mempertimbangkan bahwa setiap orang memiliki peran penting dalam menentukan undang – undang yang diikuti dan yang tidak. Dalam pajak umum, wajib pajak cenderung untuk mematuhi hukum jika hubungan antara pajak yang dibayar dan layanan pemerintah yang dilakukan harus merata. Jadi strategi administrasi pajak dan pemerintah bekerjasama untuk menggalakkan sistem secara online untuk mengurangi penipuan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Gambaran Umum Mengenai Perpajakan

2.2.1.1 Definisi Pajak

Definisi pajak menurut (UU RI No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1) “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”.

Definisi pajak menurut Rochmat Soemitro (Mardiasmo, 2016 : 1) adalah “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Pajak memiliki peran penting dalam menunjang pendapatan negara untuk membuat rakyat sejahtera, karena dari pendapatan pajak yang ada, pemerintah akan menggunakan sebesar-besarnya mungkin untuk kebutuhan negara dan kebutuhan rakyat. Pengumpulan pendapatan pajak didapatkan dari iuran rakyat kepada negara, dimana hanya negara yang bisa memungut pajak, iuran yang dimaksud berupa uang bukanlah barang. Dilihat dari segi pelaksanaannya, pajak ini dipungut berdasarkan undang-undang serta kekuatannya untuk memaksa rakyat menyetorkan iuran kepada negara.

Diambil dari (www.haruspintar.com/unsur-unsur-pajak) Secara umum terdapat 4 unsur utama pajak berdasarkan sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia :

1. Subjek Pajak

Unsur pajak yang utama adalah subjek pajak. Pengertian subjek pajak yang dimaksud disini adalah orang atau badan yang dibebani pajak yang diatur dalam undang-undang. Orang yang telah memenuhi syarat dikenakan pajak termasuk dalam subjek pajak, misalnya adalah

individu seperti pengusaha, pegawai atau pebisnis serta juga badan usaha seperti lembaga atau perusahaan tertentu.

2. Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak dalam sistem pajak di Indonesia adalah orang atau badan yang menurut undang-undang memiliki kewajiban seperti mendapatkan/mencari nomor pokok wajib pajak (NPWP) di Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak), fungsinya adalah untuk menghitung besarnya pajak dan menyetorkan sejumlah dana pajak ke kas negara. Wajib pajak harus melaporkan kekayaan dan jumlah pajak yang menjadi tanggungannya kepada kantor pelayanan pajak setempat setiap tahun.

3. Objek Pajak

Pengertian objek pajak merupakan benda atau barang yang menjadi sasaran pajak. Contoh objek pajak yang dikenakan pajak misalnya mobil, rumah, laba, bangunan, dan sebagainya. Ada juga pajak penghasilan untuk tiap pendapatan yang didapatkan serta pajak bumi bangunan (PBB) untuk tanah dan bangunan yang dimiliki.

4. Tarif Pajak

Pengertian tarif pajak yang dimaksud disini adalah pengenaan besarnya pajak yang harus dibayarkan subjek pajak atas objek pajak yang menjadi tanggungannya. Tarif Pajak umumnya dinyatakan dengan presentase, sistem pajak di Indonesia menggunakan sistem tarif pajak progresif sehingga pemerintah menyusun kebijakan kebijakan yang membedakan tarif pajak sesuai dengan keadaan ekonomi negara dan program pembangunan.

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak merupakan sebuah instrumen yang sangat penting dalam kehidupan suatu negara, dimana fungsi pajak ini sebagai sumber pembiayaan negara yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat, di sisi lain pajak juga merupakan sumber pendapatan negara yang

diperuntukkan untuk membiayai berbagai pengeluaran pembangunan negara. Terdapat dua fungsi pajak menurut (Resmi, 2013 : 6), yaitu :

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

“Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.” Fungsi pajak yang utama ini difungsikan sebagai alat untuk memasukkan uang secara maksimal ke dalam kas negara yang mana kegiatan operasi yang dilakukan harus berdasarkan Undang Undang perpajakan yang berlaku. Memasukkan uang secara maksimal ini diartikan sebagai bentuk tanggungjawab dari wajib pajak yang harus memenuhi dan membayar kewajiban pajaknya, serta melaporkan objek pajaknya kepada pelayan pajak atau fiskus pajak, yang pastinya objek pajak tersebut berada dalam pengamatan dan perhitungan pelayan pajak.

2. Fungsi *Regulerend* (Fungsi Mengatur)

“Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.” Fungsi ini disebut sebagai fungsi tambahan yang beroperasi sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak. Penerapan dalam fungsi ini contohnya ialah menggiring penanaman modal dalam negeri dengan cara memberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak, untuk melindungi produksi dalam negeri misalnya, pemerintah mematok bea masuk yang tinggi untuk produk-produk luar negeri.

2.2.1.3 Ciri-ciri Pajak

Setelah mengetahui pengertian pajak dan fungsi dari pajak, kita perlu mengetahui apa saja yang menjadi ciri-ciri pajak, Menurut Waluyo (2014:3) ciri-ciri dari pajak antara lain sebagai berikut :

1. Pajak memiliki aturan pelaksanaan yang sifatnya dapat dipaksakan dan pajak dipungut berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.
2. Dalam pelaksanaan pembayarannya, pajak tidak dapat menunjukkan adanya kontraprestasi individual dari pemerintah.
3. Pemungutan pajak hanya bisa dilakukan oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak juga memiliki tujuan lain selain *budgeter*, yaitu *Regulerend* atau mengatur.

Sedangkan ciri-ciri pajak menurut Mardiasmo (2014:1) sebagai berikut :

1. Iuran yang dilakukan oleh rakyat kepada negara
2. Didasari oleh Undang-Undang yang berlaku
3. Tanpa jasa timbal dari negara yang sifatnya secara langsung ditujukan
4. Digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang bermanfaat bagi masyarakat secara luas.

2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara kepada rakyat, negara harus memiliki sistem pemungutan pajak yang memudahkan rakyat untuk bertransaksi, terdapat tiga sistem pemungutan pajak yang bisa digunakan menurut Resmi (2016:11), yaitu :

1. *Official Assessment System*

Sebuah sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada aparatur perpajakan (Fiskus) untuk menentukan seberapa besar jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya, yang pastinya sesuai dengan peraturan dalam undang-undang perpajakan yang

berlaku. Dalam sistem yang digunakan ini, kegiatan untuk menghitung dan memungut pajak sepenuhnya ada di tangan para fiskus atau aparaturnya perpajakan, yang dimana keberhasilan dalam pelaksanaan pemungutan bergantung pula pada para aparaturnya perpajakan.

Adapun ciri-ciri dari *Official Assessment System*:

- a. Wewenang untuk menentukan seberapa besar pajak terutang ada di tangan fiskus.
- b. Wajib pajak yang melapor bersifat pasif.
- c. Jumlah utang pajak diketahui setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh aparaturnya perpajakan.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya tetapi tetap dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem yang digunakan ini, kegiatan untuk menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak, yang dimana wajib pajak dianggap memiliki kejujuran yang tinggi untuk menghitung pajak terutang tahunannya dan wajib pajak menyadari bahwa membayar pajak itu penting.

Adapun ciri-ciri dari *Self Assessment System*:

- a. Wewenang dalam menentukan seberapa besar pajak terutang terdapat pada Wajib Pajak itu sendiri.
- b. Wajib pajak bersifat aktif, perhitungan, pelaporan penyeteroran sampai dengan pelaporan sendiri pajak yang terutang.
- c. Aparaturnya perpajakan tidak ikut campur dalam pelaporan, Fiskus hanya mengawasi.

3. *Withholding System*

Withholding System merupakan sistem pemungutan pajak dimana seberapa besar pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak

ketiga. Pihak ketiga yang dimaksud dalam konteks ini antara lain pemberi kerja dan bendaharawan pemerintah.

Adapun ciri-ciri dari *Withholding System* :

Wewenang menentukan seberapa besar terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain Fiskus dan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengetahuan Perpajakan

2.2.2.1 Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan adalah isi pikiran manusia yang dihasilkan dari proses keingintahuan manusia terhadap sesuatu. Pengetahuan mengenai hal perpajakan bisa diterima oleh wajib pajak melalui penyuluhan, pelatihan yang diberikan oleh Dirjen Pajak atau bisa juga melalui seminar tentang perpajakan. Sebagian besar pengetahuan seseorang diperoleh melalui indra pendengaran yaitu telinga dan indra penglihatan yaitu mata (Notoatmodjo: 2012).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI : 2011), pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dari dalam, contohnya motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia, serta keadaan sosial budaya. Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang (Agus, 2013).

2.2.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Dalam memperoleh pengetahuan yang akan di terima oleh manusia, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan, sebagai berikut:

a. Pendidikan

Pendidikan merupakan usaha untuk mengembangkan kemampuan didalam serta diluar sekolah baik formal maupun non formal yang terus menerus berlangsung seumur hidup. Pendidikan juga mendidik seseorang untuk memiliki sikap dan tata laku yang sesuai dengan norma yang ada melalui upaya pelatihan dan pengajaran. Pendidikan mempengaruhi proses

belajar, dimana semakin tinggi pendidikan yang di dapat maka semakin tinggi pula kesempatan orang mendapatkan informasi, baik dari orang sekitar maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang diterima semakin banyak orang yang memiliki pengetahuan. Bukan hanya di dalam pendidikan saja, tetapi dari non formal pun pengetahuan bisa di dapat, tujuannya untuk bisa membedakan aspek positif dan aspek negatif yang bisa membentuk sudut pandang akan pengetahuan yang diterima.

b. Informasi / Media massa

Informasi adalah sesuatu yang bisa di ketahui tetapi ada juga yang berpendapat bahwa informasi sebagai transfer pengetahuan. Informasi juga disebut sebagai teknik untuk menyiapkan, mengumpulkan, mengumunmkan, menganalisis dan menyebarkan informasi dengan suatu tujuan tertentu. Seiringnya perkembangan teknologi yang ada, hal ini memberikan banyak inovasi baru untuk mempengaruhi pengetahuan secara cepat lewat media massa, adapun sarana komunikasi seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, online media memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan pandangan dan kepercayaan orang. Media massa juga berfungsi untuk mengarahkan opini banyak orang, adanya informasi baru mengenai suatu hal akan memberikan dasar prinsip mengenai pengetahuan tersebut.

c. Pekerjaan

Dalam pelaksanaannya, pekerjaan memberikan pengetahuan baru yang sebelumnya orang belum pernah dapat, menurut (Notoatmodjo : 2012) “Seseorang yang bekerja di sektor formal memiliki akses yang lebih baik, terhadap berbagai informasi”. Dengan kata lain, pengetahuan yang di dapat dari pekerjaan sangatlah mudah dan cepat.

d. Sosial, budaya dan ekonomi

Kebiasaan seseorang serta tradisi yang ada biasa dilakukan orang-orang tidak melalui logika berpikir apakah yang dilakukan ini baik atau buruk. Secara langsung, seseorang akan menambah pengetahuannya dengan cara mencari tau tradisi yang ada sekalipun tidak melakukan tradisi tersebut. Selain tradisi yang menyangkut dengan sosial dan budaya, status ekonomi seseorang juga menentukan ketersediaan suatu fasilitas yang dibutuhkan untuk kegiatan tertentu sehingga status ekonomi akan mempengaruhi pengetahuan yang diterima seseorang.

e. Lingkungan

Lingkungan adalah sebuah ruang yang terkait dengan individu, baik lingkungan fisik, biologis maupun sosial. Lingkungan memiliki pengaruh terhadap pengetahuan yang akan diterima, terlihat dari proses masuknya pengetahuan ke dalam individu. Interaksi timbal balik dibutuhkan di tengah lingkungan untuk mengukur pengetahuan seseorang.

f. Pengalaman

Pengalaman merupakan sumber pengetahuan yang terjadi karena adanya pemecahan masalah dari suatu peristiwa yang dihadapi masa lalu. Pengalaman belajar yang dilakukan oleh seseorang melatih diri menjadi seorang yang professional, yang bisa membuat keputusan dengan tepat dan memiliki pengetahuan yang sangat bervariasi.

g. Usia

Usia memiliki pengaruh terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang, semakin bertambah usia seseorang semakin meningkat pula daya tangkap dan pola pikirnya sehingga pengetahuan yang diterima dapat di sesuaikan dengan suatu keadaan tertentu.

2.2.2.3 Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan merupakan proses dari keingintahuan manusia terhadap sesuatu, atau segala tindakan manusia untuk dapat memahami obyek tertentu yang bisa saja berwujud barang-barang ataupun obyek yang dipahami manusia dalam bentuk ideal atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo : 2009). Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo : 2011).

Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan sangatlah penting untuk menumbuhkan rasa patuh wajib pajak terhadap kewajiban yang harus dilaksanakan. Tidaklah mungkin seorang wajib pajak taat untuk membayar pajak jika mereka tidak mengetahui seperti apa aturan yang ada dan berlaku. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono:2008). Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Veronica:2009)

Dengan lahirnya pengetahuan perpajakan pada setiap wajib pajak, hal itu akan membantu meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak, secara otomatis akan sadar untuk membayar pajak. Para wajib pajak telah

mengetahui bagaimana siklus dari penerimaan pajak yang akan berjalan, hingga pada akhirnya manfaat dalam membayar pajak dapat di nikmati dan di rasakan. Seorang wajib pajak akan memiliki rasa patuh dan taat dalam membayar pajak apabila pengetahuan mengenai perpajakan yang dimilikinya secara berkala di update untuk menumbuhkan rasa bahwa membayar pajak adalah sebuah kewajiban bahkan tanggungjawab.

Konsep mengenai pengetahuan perpajakan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010) yaitu Wajib Pajak harus meliputi :

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pengetahuan perpajakan ini diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap fungsi pajak
2. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak
3. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap pendaftaran sebagai Wajib Pajak
4. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Tata Cara Pembayaran Pajak
5. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tarif pajak.

Menurut Mardiasmo (2009) “Pengetahuan pajak adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan umum yang berkualitas akan meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif) dan mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Kualitas pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara berkata atau terus menerus.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membantu, mengurus, serta menyiapkan segala keperluan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Diharapkan bahwa kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para wajib pajak mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh mereka, adanya kualitas pelayanan ini menjadi suatu tolak ukur bagi wajib pajak untuk menilai apakah kenyamanan, kepastian, keamanan bagi wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang seharusnya. Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan ekspektasi yang sudah disepakati. Adapun beberapa pengertian yang akan di paparkan oleh peneliti terdahulu yang menjelaskan apa itu kualitas pelayanan pajak.

Menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28), Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

Menurut Sapriadi (2013:74), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat harus puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Prasuraman (2013:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif, dan bertanggungjawab.

Kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus baik maka pandangan wajib pajak terhadap pelayanan pun meningkat.

Menurut Ramadiansyah dkk (2014: 3), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

2.2.3.2 Hak dan Kewajiban Fiskus

Hak dan kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia (Suandy, 2005: 128), sebagai berikut:

1. Hak Fiskus

- a. Hak menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak secara jabatan.

Hak menerbitkan NPWP dan/atau meneguhkan pengusaha kena pajak ini dilakukan secara jabatan jika pengusaha kena pajak atau wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya.

b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak.

Wajib pajak bisa menerbitkan STP apabila berdasarkan pemeriksaan apakah ada pajak yang tidak atau kurang bayar.

c. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan.

Fiskus berhak untuk melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan memenuhi kewajiban pembayaran pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

d. Hak melakukan penyidikan.

Jika diduga ada tindak pidana pajak maka pelayan pajak / fiskus bisa melakukan penyidikan.

e. Hak menerbitkan surat paksa dan melakukan penyitaan.

Jika wajib pajak tidak melunasi utang pajak yang telah jatuh tempo dan telah menerbitkan surat paksa agar wajib pajak dalam waktu 2x24 jam harus melunasi utang pajaknya.

2. Kewajiban Fiskus

a. Kewajiban untuk melakukan penyuluhan kepada wajib pajak.

Fiskus memiliki tugas untuk memberikan penyuluhan kepada para wajib pajak untuk membuat mereka mengerti soal kewajiban yang harus dilakukan.

b. Menerbitkan surat ketetapan pajak.

Setelah melakukan operasi pemeriksaan, fiskus wajib menerbitkan surat ketetapan pajak, apakah surat tersebut adalah surat ketetapan pajak kurang bayar, surat ketetapan pajak lebih bayar maupun surat ketetapan pajak nihil.

c. Merahasiakan data wajib pajak.

Fiskus tidak boleh mengungkapkan rahasia dari wajib pajak kepada pihak manapun atas segala sesuatu informasi yang menyangkut dengan masalah perpajakan yang telah diketahui oleh fiskus.

2.2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang fiskus, terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan fiskus. Menurut Siregar dkk (2012: 8), aparat petugas pajak harus bisa menegakan peraturan perpajakan, harus bisa bekerja secara jujur, tidak mempersulit wajib pajak, dapat bersikap adil dan petugas pajak harus memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjelaskan prosedur tata cara pembayaran mengenai perpajakan. Hal ini dilakukan untuk membuat wajib pajak merasa nyaman dan senang dengan layanan yang akan diberikan.

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2009:26) :

1. *Tangibles* (tampilan fisik).

Yaitu meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.

2. *Reliability* (keterpercayaan).

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap).

Yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.

4. *Assurance* (jaminan).

Yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.

5. *Empathy* (kepedulian).

Yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

2.2.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

2.2.4.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

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. Modernisasi perpajakan sebenarnya adalah perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan, dimana sistem administrasi perpajakan di perbaharui secara detail untuk mempermudah wajib pajak dalam pelaporan pajak.

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

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan adalah perubahan sistem dalam administrasi perpajakan yang mengandalakan basis teknologi modern yang orientasinya ialah membawa dampak positif pada layanan yang akan diterima oleh wajib pajak.

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara yang dipilih. Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah upaya peningkatan kepatuhan *taxpayers* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus sama dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:95) menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan dalam suatu negara adalah seperti berikut ini :

1. Administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan negara.
2. Harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan transparan.

3. Dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kewenang-wenangan, arogansi dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi.
4. Dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan.
5. Mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif.
6. Meningkatkan kepatuhan membayar pajak.
7. Memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha yang sehat masyarakat pembayar pajak.
8. Dapat memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat.

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 pun harus mengikuti kemajuan teknologi yang sudah seharusnya dijalankan. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan mekanisme kontrol yang sangat efektif yang ditunjang dengan penerapan dari Pelayan pajak tersebut. Menurut Situ Kurnia Rahay (2009:110) Modernisasi Administrasi Perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi :

1. Restrukturisasi Organisasi

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang bertujuan pada pelayanan dan pengawasan adalah struktur organisasi DJP perlu diubah, baik pada level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun pada level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

2. Penyempurnaan Proses Bisnis melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi.

Untuk menyempurnakan proses bisnis yang ada, perlu dilakukan adanya penulisan dan dokumentasi melalui *Standard Operating Procedures (SOP)* untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Langkah yang lainnya adalah dengan menerapkan e-sistem dimulai dari (a) *e-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet. (b) *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital). (c) *e-payment* (fasilitas pembayaran online untuk PBB). (d) *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet.

3. Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam hal ini yang bisa dilakukan untuk perbaikan SDM adalah dimulai dari pemetaan kompetensi untuk seluruh pegawai DJP dan seluruh jajaran jabatan harus di evaluasi sesuai dengan job grade dari masing-masing jabatan tersebut. Setiap beban kerja dikaitkan dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja dari masing-masing pegawai, dan seluruh proses pekerjaan dapat dimanfaatkan sebagai standard penilaian kerja.

4. Pelaksanaan *Good Governance*

Dengan program modern yang telah dimiliki oleh DJP, para fiskus di tuntut untuk menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu melakukan penerapan perpajakan yang transparan serta akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal. Strategi yang ditempuh yaitu pelayanan prima dan maksimal sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak.

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.

Jika program ini terus di telaah secara mendalam, baik perubahan-perubahan yang ada, sedang dan akan dilakukan, maka bisa di lihat bahwa konsep modernisasi ini adalah suatu terobosan yang akan membawa dampak perubahan yang cukup besar dan menjadi suatu revolusioner.

2.2.4.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

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

1. Tercapainya suatu tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi.
2. Tercapainya suatu tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya suatu tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Adanya sistem modernisasi administrasi perpajakan ini sangat diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak atau dalam bahasa Inggris *tax compliance* harus diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak yang mendaftarkan diri, kepatuhan dalam menghitung sendiri dan membayarkan pajak terutang, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) serta kepatuhan untuk membayarkan tunggakan. Berita kepatuhan menjadi penting karena pelanggaran atau ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* (usaha yang dilakukan untuk menghindari pajak secara ilegal dengan tidak melaporkan penghasilan atau melaporkan tetapi bukan nilai penghasilan yang sebenarnya) dan *tax avoidance* (upaya mencari celah dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan hingga ditemukan titik kelemahan dari perundangan tersebut yang memungkinkan untuk dilakukannya penghindaran pajak yang dapat menghemat besaran pajak yang dibayarkan, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara). Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh

kondisi sistem administrasi perpajakan yang mendukung untuk wajib pajak mudah melakukan penghitungan dan pembayaran pajak.

2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.5.1 Pengertian 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 wajib pajak untuk menumbuhkan rasa tanggungjawab terhadap kewajiban yang harus dipenuhinya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Rohmawati dkk, (2012:5), Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Menurut Norman D. Nowak (dalam Chandra, 2015) kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu :

1. Wajib Pajak paham atau berusaha memenuhi semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang dengan benar.

Terdapat beberapa pengertian kepatuhan dalam bidang perpajakan menurut Nurmantu (2010:148) dinyatakan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu :

1. Kepatuhan Formal.

Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan

peraturan dalam Undang Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi :

- (a) Wajib Pajak membayar pajak tepat waktu;
- (b) Wajib Pajak membayar pajak dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan;
- (c) Wajib Pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan

2. Kepatuhan Material.

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara hakekatnya memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi undang-undang perpajakan.

Adapun pengertian dari kepatuhan material dalam hal ini adalah :

- (a) Wajib pajak bersedia untuk melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi.
- (b) Wajib Pajak bersikap kooperatif (tidak mempersulit) petugas pajak dalam pelaksanaan proses.

2.2.5.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Wajib Pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni :

- (1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak,
- (2) Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
- (3) Laporan Keuangan diaudit oleh akuntan public atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan

- (4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan seseorang dalam melakukan suatu tindakan menambah keyakinan dan kepercayaan untuk dilakukan. Dengan kualitas pengetahuan yang baik maka akan memberikan sikap yang baik pula dalam memenuhi kewajibannya, dalam hal ini yang dimaksud adalah kewajiban untuk menghitung dan melaporkan pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui Pendidikan mengenai perpajakan baik secara formal maupun non formal akan memiliki dampak positif terhadap pemahaman wajib pajak untuk membayar pajak. Cara lainnya adalah dengan memberikan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu yang juga akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang membayar pajak adalah suatu wujud gotong rotong nasional dalam menghimpun dana bagi kepentingan pembiayaan pembangunan dan pemerintahan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan, akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga nilai kepatuhan pun akan meningkat. Wajib Pajak yang berpengetahuan mengenai pajak secara sadar diri akan patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ulfa (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut juga di dukung oleh Caroko (2014) yang menunjukkan hasil bahwa Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Wajib pajak yang sudah memiliki pengetahuan cukup dan terus melakukan kewajibannya setiap periode yang telah di tentukan baik dengan pengisian SPT, menghitung jumlah besar

pajak yang akan di setorkan, serta melakukan pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku akan semakin patuh untuk memenuhi kewajibannya sebagai seorang wajib pajak negara.

2.3.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus di tingkatkan oleh para fiskus. Gunadi seorang pengamat pajak dari Universitas Indonesia (2013:102) menjelaskan bahwa :

“Banyak cara yang bisa dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak”.

Hal ini membuktikan bahwa aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan khususnya kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya dan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis para pegawai dalam bidang perpajakan, melakukan perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), juga dalam penggunaan sistem teknologi yang dapat memberikan kemudahan pada wajib pajak untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayan pajak selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap dari wajib pajak. Secara tidak disadari, pelayanan dari fiskus akan membentuk *attitude* wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan.

Menurut Jotopurnomo dan Mangotin (2013:50), pelayanan dalam sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak yang dilakukan oleh para fiskus termasuk dalam pelayanan publik, karena dalam pelaksanaannya dijalankan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

mendukung undang-undang dan tidak berorientasi pada profit ataupun laba. Jadi, hubungan kualitas pelayanan ini bisa mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya.

2.3.3 Hubungan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kemajuan teknologi pada zaman ini menuntut semua aspek harus mengikuti perkembangannya. Untuk memudahkan suatu pekerjaan, teknologi terbaru akan membantu orang melakukan tugas dan tanggungjawabnya. Dalam hal ini, perpajakan pun harus mengikuti modernisasi sistem administrasi. Sistem administrasi menjadi satu tolak ukur kenyamanan seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, dimana akses kemudahan yang ditawarkan oleh modernisasi ini memaksa perpajakan harus mau mengikuti perkembangannya. 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. Usaha untuk terus memberikan kemudahan dan selali berlaku adil dalam administrasi pajak, akan berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela wajib pajak. Menurut Siti Kurnia (2013:82), faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, penegakan hukum perpajakan, tarif pajak dan pemeriksaan pajak.

Menurut Diana Sari (2013:7) untuk mendongkrak peningkatan penerimaan negara melalui sector pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Artinya setiap peningkatan penerimaan pajak negara akan ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai seorang warga negara yan taat dan patuh akan peraturan yang berlaku. Dan untuk mewujudkannya maka Direktorat Jenderal Pajak melakukan sebuah peningkatan terhadap *Good Governance* dan pelayanan prima dalam melakukan pengelolaan administrasi perpajakan.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Menurut Dantes (2012), Hipotesis sebagai praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan jalan penelitian.. Sedangkan menurut Muri Yusuf (2013), Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang belum final atau suatu jawaban yang sifatnya sementara dan merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua variable atau lebih. Kebenaraan dugaan tersebut harus dibuktikan dengan cara penyelidikan ilmiah.

Dikatakan semntara, karena jawaban yang diberikan hanya baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta empiris yang didapat melalui pengumpulan data.

Oleh karenanya, hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah dari penelitian, belum jawaban yang empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran yang ada, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

H1: Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H2: Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H3: Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H4: Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Untuk mempermudah penganalisaan sebuah masalah yang sedang dihadapi, maka diperlukan suatu kerangka pemikiran teori yang akan memberikan gambaran penelitian untuk menemukan suatu kesimpulan dari penelitian yang akan dilakukan.

Kerangka ini di harapkan bisa membantu untuk lebih memahami permasalahan yang sedang di teliti. Setiap penelitian yang dijalankan memerlukan kejelasan titik tolak ukur atau landasar berpikir untuk memecahkan atau menyoroti sebuah masalah. Penyusunan sebuah kerangka teori ini harus memuat pikiran yang menggambarkan dari sudut mana penelitian akan di soroti.

Dalam penelitian ini penulis akan berusaha untuk menjelaskan mengenai Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada gambar 2.1

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Konseptual

