

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mangoting dan Sadjiarto (2013) menyatakan bahwa postur motivasi berupa variabel *commitment*, *capitulation*, *resistance* dan *disengagement* secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan *game playing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan penyebaran kuesioner tertutup melalui pernyataan dari responden tentang kepemilikan NPWP, kewajiban penyetoran kurang bayaran pajak, persamaan antara NPWP usaha dengan NPWP pribadi dan pelaporan SPT Tahunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mangoting dan Sadjiarto (2013) tersebut didukung dengan penelitian Utomo (2015) dimana Postur Motivasi melalui pengukuran *capitulation*, *resistance*, *disengagement*, dan *game playing* secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Sedangkan *commitment* secara parsial mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Kepatuhan wajib pajak tersebut diukur melalui dasar kepatuhan formal dan material dimana wajib pajak melakukan pelaporan pajak dengan perhitungan yang tepat, benar dan jujur serta pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang lengkap.

Sedangkan Puspitasari (2017) menyatakan bahwa postur motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diukur melalui pernyataan yang berkaitan dengan *capitulation*, *resistance*, *commitment*, *disengagement* dan *game playing* dalam melakukan penghindaran pajak yang menjelaskan lebih lanjut bahwa keputusan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh orang lain yang dianggap dekat atau penting.

Meiranto *et al* (2017) juga mendukung penelitian tentang postur motivasi yang berpengaruh positif terhadap keputusan kepatuhan pajak di Indonesia. Penelitian tersebut diukur melalui keputusan penting yang dibuat dan diperhitungkan oleh wajib pajak dalam menyampaikan jumlah pendapatan yang

akan dikenakan pajak. Dalam penelitian lebih dijelaskan tentang motivasi dari teman dan lingkungan terdekat yang menjadikan alasan motivasi wajib pajak dalam menjalankan kepatuhan pajak.

Selain tentang postur motivasi, Pratiwi dan Supadmi (2016) juga meneliti tentang modernisasi sistem administrasi yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut diukur melalui struktur organisasi, prosedur, strategi dan budaya yang ada di KPP tersebut dalam memaksimalkan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang disediakan oleh fiskus maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Penelitian Pratiwi dan Supadmi (2016) tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmayasa dan Setiawan (2016) dimana modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diukur melalui indikator struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan *good governance* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut berupa cara pendaftaran wajib pajak, cara perhitungan pajak, cara pembayaran pajak, cara pelaporan SPT dan cara pembukuan yang dilakukan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Damajanti (2015) yang menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Penelitian tersebut diukur melalui pengetahuan tentang kewajiban pelaporan SPT dan sanksi administrasi, pengetahuan tentang batas waktu dan tata cara pembayaran pajak serta pengetahuan tentang tata cara perhitungan pajak.

Penelitian tersebut didukung oleh Warongan *et al.* (2017) dimana pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang diukur melalui pengetahuan dan pemahaman tentang aturan perpajakan yang ada dalam KUP seperti tata cara penyampaian dan pembayaran SPT serta besarnya sanksi administrasi.

Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Kesumasari dan Suardana (2018) menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan dan pengetahuan *tax amnesty*

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dimana dalam penelitiannya menjelaskan bahwa semakin besar tingkat pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut.

Manuba dan Gayatri (2017) juga melakukan penelitian tentang pengetahuan pajak dan pemahaman wajib pajak yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian tersebut kemauan dari wajib pajak orang pribadi pada saat melakukan pembayaran pajak sangat responsif. Pemahaman dari wajib pajak tersebut berupa pengetahuan tentang fungsi NPWP, kewajiban sebagai seorang wajib pajak, cara untuk menghitung dan memperhitungkan atas kurang pajaknya serta pelaporan SPT Tahunan.

Berbeda dengan penelitian lainnya, Sari dan Jati (2019) melakukan penelitian tentang sistem administrasi modern dan pengetahuan pajak dimana kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dari wajib pajak tersebut diukur melalui kemauan membayar dan melaporkan pajaknya ke KPP terdaftar.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan suatu keadaan wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Mangonting, 2013). Sedangkan Marandu *et al* (2015) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu fenomena yang luas dan kompleks serta yang dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak melalui langkah yang efektif dalam mendorong dan menegakkan aturan perpajakan.

Pratiwi dan Supadmi (2016) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk perilaku dari seorang wajib pajak yang memiliki kesadaran diri untuk memenuhi segala jenis ketentuan perpajakan dengan tetap mematuhi peraturan yang ada dan yang berlaku didalam negara tersebut.

Selain pengertian diatas, terdapat beberapa teori kepatuhan pajak lainnya yang dikutip dari Damajanti (2015) dengan penjelasan sebagai berikut;

1. Andreoni *et al* menjelaskan bahwa Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kemauan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dalam rangka mencapai keseimbangan perekonomian di suatu negara.
2. Kirchler berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak adalah istilah umum untuk menggambarkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Sedangkan Song and Yarbrough menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kemampuan dan kemauan untuk mematuhi peraturan perpajakan yang ditentukan oleh etika, hukum, lingkungan dan faktor situasional lainnya.

Berdasarkan penjelasan tentang kepatuhan pajak diatas, terdapat 2 (dua) jenis teori kepatuhan yaitu kepatuhan pajak material dan kepatuhan pajak formal, yang dibedakan dalam penjelasan sebagai berikut (Mangonting, 2013);

1. Kepatuhan pajak formal merupakan kepatuhan yang telah diatur sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku, seperti dalam mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi yang sudah memiliki penghasilan, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, serta melakukan pembayaran atas kurang bayar pajak sesuai dengan batas waktu yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan pajak material merupakan suatu keadaan saat Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di Indonesia, seperti pengisian SPT dengan tepat dan benar sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak, beberapa peneliti melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang diukur melalui komitmen dari wajib pajak dimana wajib pajak merasa bahwa membayar pajak adalah hal yang benar dan bertanggung jawab, melalui aturan-aturan perpajakan yang telah diterapkan di Indonesia, dan juga melalui motivasi dalam melakukan pembayaran pajak dengan melihat peluang serendah mungkin tanpa melanggar aturan perpajakan yang telah diterapkan (Utomo, 2015).

Sedangkan Sari dan Pohan (2016) menyatakan untuk mencapai kepatuhan wajib pajak dibutuhkan suatu penciptaan suasana perpajakan yang bertujuan untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pemahaman Undang-Undang Perpajakan. Tingkat kepatuhan tersebut diukur melalui ketentuan formal dan material dalam pengisian formulir untuk pelaporan perpajakan dengan benar dan tepat, mampu menghitung pajak dengan jumlah dan tarif yang benar, dan membayarkan pajak terhutang tepat pada waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Seperti yang dilakukan oleh Warongan *et al* (2017) dalam penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi diukur melalui proses pengisian formulir perpajakan dengan benar, perhitungan jumlah pajak yang tepat dan benar, serta pelaporan SPT dan penyetoran jumlah pajak terhutang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan Mangonting (2013) menyatakan bahwa tuntutan kepatuhan tersebut mendapatkan perlawanan dari wajib pajak. Karena terlepas dari suatu kesadaran dan solidaritas nasional tentang pengertian kepatuhan kepada negara, sebagian besar rakyat tidak akan meresap kewajibannya dalam melakukan penyetoran dan pelaporan pajaknya, sehingga wajib pajak bersedia memenuhi tanpa menggerutu. Bahkan apabila terdapat peluang dalam penghindaran pajak, maka pada umumnya mereka cenderung meloloskan diri dari setiap kewajiban perpajakan.

Pasal 1 Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 192/PMK.03/2007 menjelaskan bahwa “Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan,
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan

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

Dari berbagai penjelasan tentang kepatuhan wajib pajak diatas, Waluyo (2013) menyatakan bahwa sistem pemungutan pajak di Indonesia dibagi menjadi 3, yaitu:

- 1) *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang harus disetorkan.
- 2) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetorkan.
- 3) *Withholding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak terutang oleh Wajib Pajak.

Pada umumnya, yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi adalah *Self Assessment System* dimana Wajib Pajak berinisiatif untuk mendaftarkan diri sendiri untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), dan memenuhi kewajiban perpajakan dengan menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang (Waluyo, 2013).

Tujuan dengan ditingkatkannya kepatuhan wajib pajak yang ada di Indonesia saat ini adalah untuk memaksimalkan fungsi perpajakan dalam pembangunan suatu Negara, sebagaimana telah dijelaskan oleh Waluyo (2013) adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsi Penerimaan
Fungsi penerimaan merupakan suatu peranan pajak yang berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Artinya penerimaan pajak merupakan salah satu modal dalam membiayai pengeluaran pemerintah.
- 2) Fungsi Mengatur
Fungsi mengatur merupakan suatu peranan pajak yang berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan

ekonomi. Artinya ketika suatu negara mengalami inflasi, pemerintah dapat menaikan pajak agar jumlah uang yang beredar berkurang.

Berdasarkan penjelasan tentang kepatuhan wajib pajak diatas, beberapa peneliti mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak melalui beberapa indikator yang berbeda. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Pratama (2018) mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak melalui indikator pendaftaran NPWP, Pengisian SPT dengan benar, lengkap dan jelas, penyampaian SPT yang tepat waktu, wajib pajak yang tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, wajib pajak yang melakukan pembayaran sesuai besarnya pajak terutang, dan wajib pajak yang melakukan pembayaran ditempat yang ditunjuk oleh DJP.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Damajanti (2015) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak adalah penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 tahun terakhir, penyampaian SPT Masa tidak melewati batas waktu penyampaian SPT masa, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau melakukan penundaan pembayaran pajak, tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perapajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Darmayasa dan Setiawan (2016) mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak melalui indikator pendaftaran wajib pajak, perhitungan pajak, pembayaran pajak pelaporan SPT, dan pembukuan. Tidak jauh berbeda dengan Penelitian yang dilakukan oleh Warongan et al (2017) dimana dalam mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak menggunakan indikator ketepatan waktu dalam pelaporan SPT, pengisian formulir perpajakan dengan tepat dan benar, menghitung jumlah pajak dengan benar, dan melakukan pembayaran pajak tepat sesuai dengan waktunya.

Selain itu Damayanti (2018) dalam penelitiannya untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak menggunakan indikator pendaftaran diri untuk mendapatkan NPWP, menghitung dan membayar pajak dengan benar, mengisi

SPT dengan benar dan memasukan ke KPP sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, serta menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.

2.2.2. Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan suatu 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). Sedangkan Damajanti (2015) menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan suatu hasil kerja dari pola fikir (penalaran) yang dapat merubah hal-hal atau informasi yang tidak diketahui menjadi sebuah informasi atau hal-hal baru yang diketahui dan menghilangkan suatu keraguan terhadap perkara tertentu.

Penjelasan lain tentang pengetahuan yang dikuti dari Sari dan Jati (2019) menjelaskan bahwa pengetahuan juga dapat diartikan sebagai suatu informasi yang diketahui oleh seseorang secara sadar melalui suatu pengalaman atau pengamatan dengan indera yang dimilikinya (Hunt, 2003). Selanjutnya, menurut Carolina (2009) berpendapat bahwa pengetahuan pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan bagi wajib pajak sebagai landasan untuk bertindak dan bersikap dalam mengambil keputusan serta untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan hak dan kewajibannya perpajakan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan pajak. Wajib pajak yang mempunyai pengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak dan mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak, hingga dapat merasakan manfaat dari penyetoran pajak yang dilakukan. Seorang wajib pajak akan patuh dan disiplin dalam melakukan penyetoran pajak apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan yang berlaku di Indonesia dengan baik. Apabila wajib pajak mengetahui segala peraturan perpajakan, maka wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2017: 18).

Akan tetapi Saad (2013) menjelaskan bahwa pengetahuan pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kompleksitas sistem pemungutan pajak dan alasan ketidakpatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap ketidak patuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut Damajanti (2015) pengetahuan merupakan berbagai gejala yang diperoleh manusia melalui pengamatan dan pemahan akal yang muncul ketika seseorang menggunakan daya berfikirnya untuk mengenali suatu hal atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat dan dirasakan sebelumnya. Pengetahuan juga merupakan suatu informasi yang telah diaplikasikan dengan pemahaman seseorang dan potensi untuk menindaklanjuti, dan melekat pada diri atau cara berfikir seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan untuk memprediksi sesuatu sebagai hasil atas pengenalan sebuah pola pada saat informasi dan data hanya untuk menginformasikan dan menimbulkan kebingungan, maka pengetahuan berkemampuan untuk mengarahkan suatu tindakan. Terdapat empat jenis pengetahuan, yaitu:

a. Pengetahuan Implisit

Pengetahuan implisit merupakan sebuah pengetahuan yang tertanam dalam suatu pengalaman seseorang dan berisi faktor-faktor yang tidak bersifat nyata seperti suatu keyakinan pribadi, perspektif seseorang, dan prinsip individu.

b. Pengetahuan Eksplisit

Pengetahuan eksplisit merupakan sebuah pengetahuan yang telah diarsipkan dalam wujud nyata berupa media atau sejenisnya.

c. Pengetahuan Empiris

Pengetahuan empiris merupakan pengetahuan yang lebih menekankan pengamatan dan pengalaman panca indra dan sering disebut juga sebagai pengetahuan aposteriori. Pengetahuan ini bisa didapatkan dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara empiris dan rasional. Pengetahuan empiris tersebut dapat berkembang menjadi pengetahuan deskriptif apabila seseorang dapat melukiskan dan menggambarkan segala ciri, sifat, dan gejala yang ada pada objek empiris tersebut. Pengetahuan

empiris tersebut juga dapat diperoleh melalui pengalaman pribadi manusia yang seringkali terjadi.

d. Pengetahuan rasionalisme

Pengetahuan rasionalisme merupakan suatu pengetahuan yang diperoleh melalui cara berfikir dan perilaku seseorang yang bersifat logis. Pengetahuan rasionalisme tersebut lebih menekankan pada pengetahuan yang bersifat apriori dimana seseorang dapat berfikir dan berasumsi serta tidak menekankan pada pengalaman.

Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan dapat diperoleh melalui pendidikan formal seperti perkuliahan dan non formal seperti pelatihan, seminar atau sosialisasi, dari beberapa situs internet dan sejenisnya. Berbagai informasi yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan tersebut dikelompokkan oleh Widayati (2010) yang terdiri dari pengetahuan tentang kewajiban kepemilikan NPWP, hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, aturan dan sanksi perpajakan, batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan besarnya tarif pajak yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Pelaksanaan pemungutan pajak di Indonesia akan berhasil dengan baik apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai tentang peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, karena rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak perorangan di Indonesia saat ini kemungkinan karena kurang pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak (Damajanti, 2015: 14).

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang KUP, menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sedangkan 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. Dalam pasal tersebut juga dijelaskan tentang pengertian badan, pengusaha, PKP, NPWP, dan beberapa pengertian lainnya yang pada umumnya digunakan dalam dunia perpajakan di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 2.2.1.
Pasal 1 UU KUP

| No | Nama | Keterangan |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Badan | Sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha. |
| 2 | Pengusaha | Orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan, mengimpor, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. |
| 3 | Pengusaha Kena Pajak (PKP) | Pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya. |
| 4 | Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) | Nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. |
| 5 | Masa Pajak | Jangka waktu yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu tertentu sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang ini. |
| 6 | Tahun Pajak | Jangka waktu 1 (satu) tahun kalender kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun kalender. |
| 7 | Bagian Tahun Pajak | Bagian dari jangka waktu 1 (satu) Tahun Pajak. |
| 8 | Pajak Terhutang | Pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam Masa Pajak, dalam Tahun Pajak, atau dalam Bagian Tahun Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. |
| 9 | Surat Pemberitahuan (SPT) | Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. |
| 10 | Surat Setoran Pajak (SSP) | Bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan. |

Sumber: UU KUP (2009:18).

Selain pengertian diatas, wajib dipahami juga hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak, daimana hak dan kewajiban tersebut dijelaskan lebih lanjut dalam tabel berikut:

Tabel 2.2.2.
Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

| No | Hak Wajib Pajak | Kewajiban Wajib Pajak |
|----|---|--|
| 1. | Hak atas kelebihan atas pembayaran pajak. | Wajib mendaftarkan diri ke KPP. |
| 3) | Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan. | Wajib membayar, memotong atau memungut dan melaporkan pajak. |
| 4) | Hak dalam mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali. | Wajib dalam hal diperiksa. |
| 5) | Hak wajib pajak lainnya seperti: hak kerahasiaan bagi wajib pajak, hak untuk pengangsuran atau penundaan pembayaran, penundaan pelaporan SPT, pengangsuran PPh pasal 25, pengurangan PBB, pembebasan pajak, pendahuluan kelebihan pembayaran, mendapatkan pajak ditanggung pemerintah, dan hak untuk mendapatkan insentif perpajakan. | Wajib memberikan data. |

Sumber: Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet AB Terpadu” (2017:14).

Beberapa pengertian yang ada di dalam Undang-Undang KUP tersebut, tercantum pula beberapa tata cara perpajakan sebagai berikut:

1. Penjelasan atas Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepada Wajib Pajak diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Tempat tinggal atau tempat kedudukan sebagaimana dimaksud merupakan tempat tinggal atau tempat kedudukan menurut keadaan yang sebenarnya. Kewajiban mendaftarkan diri sebagaimana dimaksud di atas berlaku pula terhadap wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.

Persyaratan Subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam UU PPh 1984 dan perubahannya. Persyaratan Objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima

atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan sesuai dengan ketentuan UU PPh 1984 dan perubahannya.

Fungsi NPWP diantaranya adalah;

- a. Sebagai sarana dalam administrasi yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak.
- b. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

NPWP tersebut merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak. Oleh karena itu, kepada setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP.

Dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan, Wajib Pajak diwajibkan mencantumkan NPWP yang dimilikinya. Setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP.

Terhadap Wajib Pajak atau Pengusaha Kena Pajak yang tidak memenuhi kewajiban untuk mendaftarkan diri dan atau melaporkan usahanya, dapat diterbitkan NPWP dan atau Pengukuhan PKP secara jabatan. Hal ini dapat dilakukan, apabila berdasarkan data yang diperoleh atau dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak, ternyata orang pribadi atau badan atau pengusaha tersebut telah memenuhi syarat untuk memperoleh NPWP dan atau Pengukuhan PKP.

Kewajiban dalam mendaftarkan diri dan melaporkan usaha ke KPP merupakan suatu bentuk kepatuhan wajib pajak, dalam Pasal 2 UU KUP menyebutkan bahwa setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri dan kepadanya diberikan NPWP. Kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah;

- a. Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- b. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas, yang jumlah penghasilannya sampai

dengan suatu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

c. **Wajib Pajak Badan.**

Tata Cara Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak berdasarkan Pasal 2 UU KUP Juncto Peraturan Dirjen Pajak No PER-20/PJ/2013 menyebutkan bahwa setiap Wajib Pajak sebagai Pengusaha yang melakukan penyerahan yang dikenai Pajak Pertambahan Nilai berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984, kecuali pengusaha kecil yang batasannya ditetapkan oleh Menteri Keuangan, wajib melaporkan usahanya pada KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak. Orang Pribadi atau Badan Usaha yang wajib dikukuhkan menjadi PKP adalah;

- a. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang memenuhi ketentuan sebagai Pengusaha Kena Pajak.
- b. Wajib Pajak badan yang memenuhi ketentuan sebagai Pengusaha Kena Pajak.
- c. Wajib Pajak sebagai Pengusaha Kecil yang memilih untuk dilakukan menjadi PKP.
- d. Wajib pajak sebagai pengusaha kecil yang tidak memilih menjadi PKP, tetapi sampai dengan suatu masa pajak dalam suatu tahun buku seluruh nilai peredaran bruto telah melampaui batasan yang ditentukan sebagai Pengusaha Kecil.

Wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban diatas, maka Direktur Jenderal Pajak menerbitkan NPWP dan/atau mengukuhkan PKP secara jabatan apabila Wajib Pajak atau PKP tidak melaksanakan kewajibannya. Kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak yang diterbitkan NPWP dan/atau yang dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak secara jabatan dimulai sejak saat Wajib Pajak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan, paling lama 5 (lima) tahun sebelum diterbitkannya NPWP dan/atau dikukuhkannya sebagai PKP.

2. Pengertian dan Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Sesuai dengan prinsip *self-assessment* yang dianut di Indonesia, Wajib Pajak harus menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak yang terutang sendiri ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kewajiban perpajakan yang telah dipenuhinya dalam suatu Masa Pajak atau Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak dalam sistem tersebut. Fungsi SPT:

- 1) Bagi Wajib Pajak Penghasilan, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 tahun pajak atau bagian tahun pajak.
 - b. Laporan tentang pemenuhan penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek.
 - c. Harta dan kewajiban.
 - d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak.
- 2) Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - b. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran
 - c. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan atau melalui Pihak lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

- 3) Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Jenis-jenis SPT dan Batas Waktu Penyampaian berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007 jo, 152/PMK.03/2009 membagi SPT yang berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) dan *e-SPT*, menjadi dua, yaitu: SPT Tahunan dan SPT Masa.

Berikut ini dijelaskan tentang pengisian dan penyampaian SPT, diantaranya:

1. Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani sesuai dengan Pasal 4 ayat (1) UU KUP.

Tabel 2.2.3.

Pasal 4 UU KUP

| No Syarat | Deskripsi |
|-------------------|--|
| 1. Benar | Benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. |
| 2. Lengkap | Memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan. |
| 3. Jelas | Melaporkan asal-usul sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan |
| 4. Ditandatangani | Penandatanganan dapat dilakukan : a. Secara biasa, b. Dengan tanda tangan stempel, atau c. Tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama dan tata cara pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menkeu No. 181/PMK.03/2007 atau perubahannya. |

Sumber: Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet AB Terpadu” (2017:41).

2. Penyampaian SPT oleh Wajib Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, dapat dilakukan:
 - a. Secara langsung,
 - b. Melalui Pos dengan bukti pengiriman surat, atau

- c. Melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, atau
- d. *E-Filing* melalui *ASP (Application Service Provider)*

Hal lain Yang wajib diketahui dalam dunia perpajakan salah satunya adalah batas waktu penyampaian SPT, dimana sebagai wajib pajak seharusnya dapat melaporkan SPT sebelum tanggal jatuh tempo yang ditetapkan oleh UU Perpajakan. Batas waktu penyampaian tersebut dijelaskan lebih lanjut dalam tabel berikut:

Tabel 2.2.4

Batas Waktu Penyampaian SPT

| No | Jenis SPT | Yang Menyampaikan | Batas Akhir Penyampaian |
|----|--------------------------|---------------------------|--|
| 1 | SPT Masa PPh Pasal 21/26 | Pemotong PPh Pasal 21/26 | Paling lambat tanggal 20 setelah akhir masa pajak |
| 2 | SPT Masa PPh Pasal 22 | Bea Cukai | Paling lambat 7 hari setelah penyetoran |
| 3 | SPT Masa PPh Pasal 22 | Bendaharawan | Paling lambat tanggal 14 setelah akhir masa pajak |
| 4 | SPT Masa PPh Pasal 22 | Pemungut lainnya | Paling lambat tanggal 20 setelah akhir masa pajak |
| 5 | SPT Masa PPh Pasal 23 | Pemotong PPh Pasal 23 | Paling lambat tanggal 20 setelah akhir masa pajak |
| 6 | SPT Masa PPN dan PPnBM | Pengusaha Kena Pajak | Paling lambat akhir bulan berikut setelah akhir masa pajak |
| 7 | SPT Masa PPN dan PPnBM | Ditjen Bea dan Cukai | Paling lambat 7 hari setelah penyetoran |
| 8 | SPT Tahunan | Wajib Pajak Orang Pribadi | Paling lambat 3 bulan setelah berakhir Tahun Pajak |
| 9 | SPT Tahunan | Wajib Pajak Badan | Paling lambat 4 bulan setelah berakhir Tahun Pajak |

Sumber: Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet AB Terpadu” (2017:41).

Berdasarkan penjelasan diatas, Damajanti (2015) dalam penelitian untuk mengukur pengetahuan perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

kepemilikan NPWP pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak, wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

Sedangkan dalam penelitian Manuba dan Gayatri (2017) diukur melalui indikator pendaftaran nomor pokok wajib pajak bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training. Berbeda dengan Suyanto dan Pratama (2018) yang mengukur pengetahuan perpajakan dalam penelitiannya melalui indikator pengetahuan tentang KUP, Fungsi perpajakan dan pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Penelitian Warongan et al (2017) menjelaskan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan wajib pajak adalah pemahaman tentang pajak yang diatur dalam UU KUP, memahami hak dan kewajiban perpajakan, mengetahui dan memahami tentang prosedur perhitungan pajak, serta memahami tentang pengisian dan pelaporan SPT, dan pemahaman tentang sanksi pajak.

2.2.3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern yang memanfaatkan teknologi elektronik memberikan persepsi yang baik bagi wajib pajak dan merupakan suatu bentuk efektivitas dan efisiensi dalam kinerja pekerjaan individu sehingga wajib pajak akan melakukan kewajiban perpajakan tanpa paksaan (Aryanti, 2016:63).

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui penyempurnaan suatu kebijakan dalam sarana administrasi untuk mempermudah suatu kegiatan administrasi yang bertujuan untuk membangun suatu negara yang mandiri dengan kemampuan dalam pembiayaan nasional. Penerapan di Indonesia dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang tegas dan tepat dapat mendeteksi segala bentuk kegiatan

administrasi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Pratiwi, 2016:29).

Menurut Saha (2012), berkembangnya penggunaan teknologi informasi dan web di dunia yang diikuti pemerintah Indonesia melalui penggunaan teknologi dalam memberikan layanan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai efektifitas dan efisiensi dalam lingkup kerja mereka. Kemajuan teknologi membangun Direktorat Jendral Pajak berinovasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak. Kemajuan teknologi tersebut berupa *e-Filing* atau *Electronic Filling System* yang secara resmi dipublikasikan melalui Keputusan DJP Nomor: Kep-88/PJ/2004. *E-Filing* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT yang dilakukan secara elektronik berdasarkan online sistem yang dilakukan oleh salah satu perusahaan jasa aplikasi di Indonesia yang berkerjasama dengan Direktorat Jenderal Pajak dan disahkan melalui surat keputusan Direktorat Jenderal pajak. Berdasarkan pengumuman DJP nomor: PENG-04/PJ.09/2016, Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan/atau pengguna *e-faktur* diwajibkan untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan Badan melalui program *e-filing* dengan format *CSV file*. *E-filing* merupakan inovasi perkembangan teknologi informasi dimana Wajib Pajak lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan kewajibannya yang dapat dilakukan oleh wajib pajak selama 24 jam guna meningkatkan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak. Wajib pajak yang menganggap bahwa *e-filing* bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat wajib pajak merasa puas menggunakan *e-filing*. Ketika wajib pajak telah merasa puas maka akan memberikan dampak positif terhadap sikap patuh wajib pajak tersebut (Dewi dan Merkusiwai, 2018:1630)

Darmayasa dan Setiawan (2016) menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan untuk memperbaiki sistem reformasi administrasi perpajakan yang disebut dengan modernisasi. Perubahan - perubahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Bidang struktur organisasi, dengan adanya *Account Representative (AR)*. *Account Representative (AR)* ditugaskan untuk memberi pelayanan kepada wajib pajak melalui konsultasi dalam bidang perpajakan, dan menginformasikan segala peraturan perpajakan yang terbaru dan dibutuhkan untuk wajib pajak, serta mengawasi kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Perbaikan *business process* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Keberadaan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang berfungsi sebagai pengendalian internal (*built in control system*), maupun penyempurnaan manajemen arsip dan pelaporan.

- 3) Manajemen sumber daya manusia.

Penyempurnaan kepada seluruh pegawai pajak untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik dari setiap pegawai pajak, sehingga dalam penempatan bidang pekerjaan dapat disesuaikan dengan kemampuannya.

- 4) *Good governance*

Good governance ditunjukkan melalui tersedianya dan terimplementasikannya prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup berwawasan kedepan, terbuka, melibatkan partisipasi masyarakat, akuntabel, profesional, dan didukung oleh pegawai yang kompeten sesuai dengan kode etik DJP.

Menurut Lumbantoruan (2017) “administrasi perpajakan (*Tax Administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak mengenai peran administrasi perpajakan.

Menurut Gunadi (2016) administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut ini:

- a. Wajib pajak tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).
- b. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT (*stop filling taxpayers*).
- c. Penyelundup pajak (*tax evaders*).
- d. Penunggak pajak (*delinquent tax payers*).

Manfaat system administrasi perpajakan modern bagi wajib pajak berdasarkan laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak, Harapan Direktorat

Jenderal Pajak dalam pelaksanaan program modernisasi adalah memberikan manfaat bagi wajib pajak dengan adanya kekhususan perlakuan sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personel
- b. Penerapan dan penegakan *good governance* di semua lini.

Beberapa Fasilitas pelayanan pajak yang tersedia di KPP adalah sebagai berikut:

- a. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Untuk meningkatkan sistem pelayanan kepada wajib pajak, maka dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen perpajakan dan pengurusan administrasi perpajakan lainnya. Dengan adanya TPT ini memudahkan suatu sistem pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

- b. *Account Representative*

Account representative (AR) adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung. Dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak.

- c. *Help Desk*

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

- a) Peraturan perpajakan yang komperhensif dan terkini.
- b) Dikompilasi sesuai dengan standar *Q* dan *A*, *flowchart* dan penjelasan singkat.
- c) Tersedia dalam computer, sehingga mudah untuk diakses.
- d) Diharapkan mampu untuk menjawab dan membantu berbagai permasalahan mengenai pajak.

- d. *Complaint center*

Complaint center berfungsi untuk menampung berbagai keluhan-keluhan yang dirasakan wajib pajak yang terdaftar di KPP wilayah kerjanya.

e. *Call Center*

Fungsi *call* utama ditangani *call center* menyangkut pelayanan konfirmasi, prosedur, peraturan perpajakan, material perpajakan, dan sejenisnya.

f. Media informasi pajak

Dengan adanya media informasi yang disediakan oleh DJP, wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.

g. Website

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

h. *E-system* perpajakan

Pemanfaatan dan penerapan *E-system* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat. Beberapa *E-system* yang dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak yaitu:

i. *E-Registrasion*

E-Registrasion adalah system pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP) melalui system yang berhubungan langsung dengan DJP secara online.

j. *E-SPT*

E-SPT adalah penyampaian dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT masa PPh, SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN.

k. *E-Faktur*

E-Faktur adalah suatu program untuk penginputan faktur pajak masukan dan keluaran untuk disampaikan dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media computer yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT masa Masa PPN.

l. *E-Filling*

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui system online dan *red time*.

m. *E-Billing*

E-Billing adalah suatu cara pembayaran yang dapat dilakukan menggunakan media elektronik online seperti internet, sehingga memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

n. *E-Nofa*

E-Nofa adalah Sistem atau aplikasi baru untuk permintaan nomor seri faktur pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas Darmayasa dan Setiawan (2016) dalam penelitian tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi dan perpajakan menggunakan Indikator sistem pelayanan, pemanfaatan teknologi dan komunikasi, kualitas pegawai dan tingkat kepercayaan wajib pajak. Penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2018) yang mengukur modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui indikator pelayanan *Account Representatif* yang membantu wajib pajak dan adanya pemanfaatan teknologi dan informasi dalam *E-Registration, E-SPT, E-Billing, E-Filling, serta E-Payment*.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Supadmi (2016) yang mengukur modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui indikator fungsi pelayanan dan pemeriksaan, jalur pengawasan dan tugas pemeriksaan, perubahan metode pemberian pelayanan dan pemeriksaan berkas wajib pajak, perubahan metode operasi organisasi, penyebaran dan penjangkauan wajib pajak serta pelatihan pegawai pajak.

2.2.4. Postur Motivasi

Motivasi (*motivation*) berasal dari Bahasa latin yaitu "*movere*" yang artinya ialah menggerakkan. Secara umum motivasi menjelaskan tentang suatu tujuan atau pendorong yang menjadi daya tarik utama bagi seseorang dalam berupaya dalam mendapatkan atau mencapai apa yang diinginkannya baik itu secara positif ataupun negatif. Motivasi dalam melakukan pembayaran pajak merupakan kekuatan potensial dari wajib pajak yang bisa melatarbelakangi untuk melakukan

kewajiban perpajakan secara sukarela. Motivasi ini dapat berasal dari dalam ataupun luar individu wajib pajak. Motivasi yang berasal dari luar wajib pajak bisa berasal dari lingkungan, kerabat, teman kerja, aparat perpajakan yang mendorong untuk membayar pajak (Setiyani *et al*, 2018:112).

Teori motivasi merupakan suatu penggerak dalam sebuah proses dari dalam hati seorang untuk melakukan atau mencapai suatu tujuan untuk sebuah kesuksesan hidup dalam menghindari kegagalan (Manuba dan Gayatri, 2017).

Postur motivasi merupakan sinyal sosial yang dikirimkan oleh individu kepada otoritas pemungut pajak sebagai media komunikasi sosial untuk mengetahui jarak sosial antara wajib pajak dan otoritas pemungut pajak. Dalam kaitannya dengan peraturan perpajakan, konsep jarak sosial berguna untuk menjelaskan bagaimana individu menempatkan diri mereka di luar jangkauan dan pengaruh otoritas, sehingga otoritas tidak mengerti atau tidak mau mendengar tuntutan, dan akhirnya individu sebagai pembayar pajak tidak takut konsekuensi dari ketidakpatuhan. Semakin jauh jarak sosial menandakan bahwa peraturan-peraturan perpajakan yang dibuat belum mencerminkan keinginan individu pembayar berkaitan dengan keadilan Pemungutan pajak, keadilan penetapan tarif pajak, kesederhanaan tata cara pemungutan pajak (Mangonting, 2013:106).

Postur motivasi secara aplikatif telah diterapkan oleh otoritas pajak di negara Australia ke dalam suatu Model Kepatuhan *ATO (Australian Taxation Office)*. *ATO* merupakan suatu model kepatuhan yang berdasarkan pada pendekatan *command and control regulation* atau *enforced compliance* yang mengandung unsur paksaan kepatuhan kepada wajib pajak untuk pembayar pajak. Pendekatan kepatuhan yang dipaksakan (*enforced compliance*) dapat menimbulkan dampak negatif dalam jangka panjang yang mengakibatkan perilaku ketidakpatuhan setiap wajib pajak menjadi sangat tinggi dalam kuantitas maupun kualitas (Puspitasari *et al*, 2015:39).

Postur motivasi yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk tetap menjaga komitmen dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan menurut peraturan perundang-undangan dan membayar pajak sesuai dengan jumlah kurang bayar yang tepat dan benar maka dibutuhkan

pendampingan dan penyuluhan tentang perpajakan secara berkala yang tidak kalah pentingnya dilakukan oleh fiskus melalui pelayanan yang baik, sopan, ramah sehingga wajib pajak merasa nyaman, bukan menjadi debkolektor atau memberikan cara pandang yang negatif atau buruk menurut wajib pajak sehingga menimbulkan keresahan bagi wajib pajak, tetapi lebih meningkatkan pendekatan sebagai teman dan rekan diskusi atau bimbingan dalam perpajakan yang baik dan benar (Utomo, 2015:117).

Cara memperkenalkan motivasi dalam pemenuhan kepatuhan wajib pajak yang dibentuk oleh pejabat pemerintah, otoritas pajak seperti sistem administrasi, dan akuntan pajak ialah melalui kondisi ekonomi dan norma perilaku sosial dimana hal tersebut menjadikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, yang tidak melibatkan pihak lain akan tetapi merupakan kesadaran dari diri sendiri dimana pemerintah seharusnya dapat mengenali wajib pajak melalui kegiatan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam menganalisa setiap kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dimana tindakan pemerintah dan otoritas pajak yang positif akan mengundang wajib pajak untuk memberikan tanggapan positif, sebaliknya apabila tindakan pemerintah dan otoritas pajak dalam pemenuhan kepatuhan wajib pajak kurang positif maka akan berdampak negatif bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya (James Alm, 2013:15).

Kepatuhan wajib pajak terjadi pada saat wajib pajak memiliki niat untuk bertindak lebih dulu, dan faktor dalam diri seseorang memiliki efek untuk membentuk niat seseorang. Kemampuan pengetahuan yang tinggi dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk memutuskan suatu tindakan. Faktor intelektual yang sangat berpengaruh adalah keterampilan akuntansi dan kesadaran pajak. Terdapat empat puluh persen dari pembayar pajak yang melakukan restitusi pajak mereka sendiri melalui sumber informasi yang diperoleh dari sosialisasi oleh petugas pajak. Ketika para wajib pajak menjalankan kewajiban pajak mereka (misalnya pengisian laporan pajak tahunan) menunjukkan tingginya tingkat kesadaran akan pentingnya pajak bagi mereka dan bagi negara. Wajib pajak yang memiliki kesadaran pajak tinggi dapat melaksanakan kewajiban perpajakan yang dimulai dari niat untuk berperilaku patuh dan taat. Wajib pajak juga

menyimpulkan bahwa keterampilan akuntansi sangat dibutuhkan untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memutuskan untuk menyimpan catatan pembukuan artinya wajib pajak masih membutuhkan pemahaman yang cukup tentang teori dan praktik akuntansi sederhana sehingga mereka dapat menghitung jumlah penghasilan yang akan menjadi dasar perpajakan. Keputusan untuk melakukan kepatuhan terhadap aturan perpajakan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi saja, tetapi juga faktor individu (Suprianti dan Pranajaya, 2018:97).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mangonting, 2013:106), yaitu:

1) *Commitment*

Commitment merupakan suatu motivasi dalam berkomitmen untuk memenuhi sebuah kewajiban dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

2) *Capitulation*

Capitulation merupakan suatu motivasi dalam kepatuhan untuk mencerminkan individu yang bersedia menerima berbagai aturan perpajakan yang berlaku dan telah diterapkan kepada wajib pajak tanpa harus merasa terlibat dengan otoritas pajak.

3) *Resistance*

Resistance merupakan suatu motivasi dalam melakukan suatu bentuk perlawanan secara terbuka terhadap otoritas pajak karena timbulnya ketidakcocokan dengan otoritas pajak.

4) *Disengagement*

Disengagement merupakan suatu motivasi dalam bentuk ketidapedulian untuk memisahkan diri dalam psikologis dari otoritas pajak.

5) *Game playing*

Game playing merupakan suatu motivasi dalam melakukan perencanaan pajak (*tax planning*) dengan perilaku yang lebih kreatif dan kegiatan dengan

tujuan menghindari ketentuan perpajakan dengan cara memainkan aturan perpajakan.

Motivasi merupakan bagian yang melatarbelakangi seorang individu untuk berperilaku atau bertindak. Apabila motivasi dari wajib pajak tergolong tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka pembangunan di Indonesia dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan oleh pemerintah, akan tetapi apabila motivasi dari wajib pajak tergolong rendah maka pembangunan yang direncanakan dapat terhambat. Berikut ini merupakan identifikasi indikator atau alasan yang melatarbelakangi motivasi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya menurut Ghoni (2012) :

1. Motivasi Intrinsik, berupa:
 - a. Kejujuran wajib pajak yang berkaitan dengan *self assessment system* dimana dibutuhkan tingginya tingkat kejujuran dalam mencapai tujuan perpajakan.
 - b. Kesadaran wajib pajak dalam pengaruh tingkat kepatuhan seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakan.
 - c. Hasrat untuk membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan yang muncul dalam kesadaran seseorang melalui hasrat atau kemauan dari setiap wajib pajak.

2. Motivasi Ekstrinsik, berupa:
 - a. Dorongan dari aparat pajak
Dorongan aparat pajak dapat berupa edukasi atau sosialisasi dari aparat pajak yang sangat dibutuhkan oleh wajib pajak agar dapat mengetahui dan memahami kegunaan atau tujuan perpajakan bagi pembangunan Negara.
 - b. Lingkungan kerja
Lingkungan Kerja yang dimaksud adalah lingkungan dari seorang teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok atau sebagian besar masyarakat, apabila wajib pajak hidup

didalam kelompok atau lingkungan yang taat pajak maka akan menjadikan motivasi untuk melakukan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan penjelasan tentang postur motivasi diatas, Mangonting dan Sadjiarto (2013) dalam penelitiannya mengguakan indikator *commitment, capitulation, resistance, disengagement dan game playing* untuk mengukur postur motivasi wajib pajak orang pribadi.

Utomo (2016) juga mengukur tentang postur motivasi melalui indikator *commitment, capitulation, resistance, disengagement dan game playing*. Begitu juga dengan Puspitasari et al (2017) yang mengembangkan pengukuran postur motivasi dengan indikator *commitment, capitulation, resistance, disengagement dan game playing* melalui beberapa pernyataan dalam kuesionernya.

2.3. Hubungan Antara Variabel Penelitian

2.3.1. Hubungan Antara Pengetahuan Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah suatu pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang tepat dan benar (Kesumasari dan Suardana, 2018:1511). Dengan adanya pengetahuan tentang pajak yang baik maka dapat memperkecil adanya *tax evasion*, sehingga wajib pajak dapat mengetahui dan menjalankan hak dan kewajiban perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.3.2. Hubungan Antara Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui penyempurnaan suatu kebijakan dalam sarana administrasi untuk mempermudah suatu kegiatan administrasi yang bertujuan untuk membangun suatu negara yang mandiri dengan kemampuan dalam pembiayaan nasional. Sedangkan penerapan sistem administrasi perpajakan yang ada di Indonesia secara tegas dan tepat dapat mendeteksi segala bentuk kegiatan administrasi wajib pajak yang akan memudahkan wajib pajak untuk melapor dan menyetorkan kewajiban perpajakan serta mengontrol kegiatan administrasi secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Pratiwi, 2016:29).

2.3.3. Hubungan Antara Postur Motivasi dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Postur motivasi merupakan sinyal sosial yang dikirimkan oleh individu kepada otoritas pemungut pajak sebagai media komunikasi sosial untuk mengetahui jarak sosial antara wajib pajak dan otoritas pemungut pajak. Dalam kaitannya dengan peraturan perpajakan, konsep jarak sosial berguna untuk menjelaskan bagaimana individu menempatkan diri mereka di luar jangkauan dan pengaruh otoritas, sehingga wajib pajak mempunyai motivasi yaitu berkomitmen

untuk melaksanakan kewajiban pajak dan mentaati peraturan perpajakan yang berlaku (Mangonting, 2013:106)

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (bukan karyawan) di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Wajib Pajak yang secara keseluruhan telah mengetahui kewajiban dan hak sebagai Wajib Pajak, besar tarif pajak yang dikenakan, mengetahui syarat timbul dan hapusnya utang pajak dan sebagainya, maka pelaporan pajak di KPP Pratama Bandung tergolong baik dan mendapatkan respon positif dari wajib pajak (Lianty *et al*, 2017:60). Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian Warongan *et al* (2017) dimana pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu Kesumasari dan Suardana (2018) juga sependapat dengan penelitian Warongan *et al* (2017) dimana pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu juga dengan penelitian Setiyani *et al* (2018) dimana pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut penelitian Damajanti (2015) dimana pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.4.2. Pengetahuan Sistem Administrasi Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi sistem administrasi perpajakan (struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi secara simultan) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur, dimana semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern maka tingkat kepatuhan semakin meningkat (Pratiwi dan Supadmi, 2016:48). Penelitian tersebut juga didukung oleh Darmayasa dan Setiawan (2016) dimana sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan

tetapi penelitian yang dilakukan oleh Damayanti *et al* (2017:64) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2 : Sistem Administrasi Modern Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.4.3. Postur Motivasi dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut penelitian yang dilakukan Mangoting dan Sadjiarto (2013), postur motivasi secara simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Hal ini berarti wajib pajak mempunyai motivasi yaitu berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban pajak dan mentaati peraturan perpajakan yang berlaku. Penelitian tersebut didukung dengan penelitian Utomo (2015) yang menyatakan bahwa postur motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu Pratiwi dan Supadmi (2016) dalam penelitiannya menyatakan hal yang sama, bahwa postur motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Puspitasari *et al* (2015) tentang teori postur motivasi dalam studi eksperimen keputusan kepatuhan pajak di Indonesia, postur motivasi tidak mempengaruhi keputusan kepatuhan pajak.

H3 : Postur Motivasi Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual adalah kerangka pemikiran yang biasanya digunakan sebagai alat pendekatan pemecahan masalah. Kerangka konseptual membantu menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Rompas, 2013).

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan diatas, maka dapat digambarkan bangan konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.5.1.Kerangka Penelitian

