

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Katini dan Suardana (2017) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”. Metode penelitian yang digunakan Katini dan Suardana dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bentuk data berupa data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner. Data di analisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak restoran. Hasil penelitian Katini dan Suardana menunjukkan kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak restoran.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Lovihan (2014) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi”. Metode penelitian yang digunakan Lovihan adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bentuk data berupa primer dan sekunder yang memberikan angket kepada 77 wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada, wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila dilalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Penelitian ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2014). Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta”. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Wilayah Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta yang terdiri dari lima kantor pelayanan pajak. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 139 wajib pajak diacak dan tersebar di kelima Kantor Pelayanan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Hendra dan Chomsatu (2016) dalam Seminar Nasional IENACO – 2016 ISSN: 2337 – 4349 dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pemerintahan, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Surakarta. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian sampel menggunakan metode *convenience sampling*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 dari total kuesioner yang disebar berjumlah 100. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pemerintahan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Penelitian kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”. Metode penelitian yang digunakan Jotopurnomo dan Mangoting adalah dengan

menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, studi kepustakaan dan memperoleh jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dikantor Pelayanan Pajak Sawahan. Data di analisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, Sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian Jotopurnomo dan Mangoting menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan Fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

Penelitian keenam adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bandung”. Metode penelitian yang digunakan Rahayu dan Lingga adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner. Dalam penelitiannya Rahayu dan Lingga mencoba menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bandung. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ketujuh adalah penelitian yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2013) dengan judul penelitian “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di KPP Pratama Padang”. Metode penelitian yang digunakan oleh Fasmi dan Misra adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan oleh Fasmi dan Misra adalah analisis regresi linier berganda. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak di KPP Pratama Padang. Hasil penelitian Fasmi

dan Misra menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Penelitian kedelapan adalah penelitian yang dilakukan oleh Mustikawati (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”. Metode penelitian yang digunakan Mustikawati adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, Data di analisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian Mustikawati menunjukkan pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak pada KPP Pratama Surakarta.

Penelitian kesembilan penelitian yang dilakukan oleh Torgler, Schaffner dan Macintyre (2010) dengan judul penelitian “*Tax Compliance, Tax Morale and Governance Quality*”. Dalam penelitiannya Torgler, Schaffner dan Macintyre menggunakan berbagai metodologi untuk mengkesplor aspek tersebut secara rinci, namun Torgler, Schaffner dan Macintyre tidak menjelaskan secara rinci metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut dilakukan untuk memungkinkannya dalam memperhitungkan bahwa setiap metode memiliki kelebihan dan kekurangan, terutama ketika menyelidiki penggelapan pajak, karena hal tersebut sifatnya di rahasiakan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepatuhan Wajib pajak dan moral wajib pajak; kepatuhan Wajib Pajak dan kuliatas layanan pemerintah. Hasil penelitian Torgler, Schaffner dan Macintyre menyatakan bahwa moral wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hasil penelitian ini untuk memperoleh beberapa rekomendasi kebijakan pajak perlu langkah lebih lanjut dan mengeksplor kembali faktor-faktor yang menentukan *tax moral*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dari institusi pemerintahan berpengaruh positif terhadap moral wajib pajak. Kepastian hukum, kestabilan politik, tidak

adanya tindak kekerasan yang dilakukan oleh otoritas pajak, kualitas regulasi serta pengendalian terhadap tingkat korupsi memberikan pengaruh yang kuat terhadap moral wajib pajak. Selain itu, kepercayaan pada sistem peradilan pajak juga berpengaruh positif secara signifikan terhadap moral wajib pajak.

Penelitian kesepuluh adalah penelitian yang dilakukan oleh James, Erard dan Feinstein (2010) dengan judul "*Tax Compliance*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum ada banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib pajak, seperti faktor psikologis yang membentuk perilaku Wajib pajak, selain itu hubungan antara otoritas pajak dan Wajib pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib pajak. Banyak peneliti lain yang telah membahas permasalahan ini, namun masih banyak faktor yang belum diselidiki termasuk hubungan antara otoritas pajak dan Wajib pajak, bagaimana struktur birokrasi dari otoritas pajak juga ikut mempengaruhinya, dan yang terpenting adalah berbagai bentuk interaksi yang dilakukan otoritas pajak terhadap Wajib Pajak seperti pemberitahuan terlambat lapor, terlambat membayar dan terkait pemotongan (*withholding system*). Semua faktor tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kesebelas dilakukan oleh John, Jones, dan Lewis (2011) dengan judul "*Tax Compliance: Social Norms, Culture and Endogeneity*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma seseorang dapat dipengaruhi oleh norma orang lain disekitarnya ataupun norma yang dianut secara kelompok. Dalam konteks kepatuhan Wajib pajak, norma seorang Wajib pajak dapat mempengaruhi norma Wajib Pajak lainnya. Seorang Wajib Pajak yang sebelumnya patuh, jika berada didalam lingkungan yang tidak patuh, maka ia akan cenderung ikut tidak patuh karena menyesuaikan perilakunya dengan lingkungan tempat Wajib pajak berada. Karena hal ini tidak dapat dilepaskan dari bagaimana mekanisme norma sosial bekerja, yang dimana terdapat kecenderungan diterimanya, seseorang yang memiliki norma yang sama dengan norma suatu kelompok dan ditolaknya seseorang yang memiliki norma sosial yang berbeda.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Definisi Pajak**

Dari sejarahnya, pajak telah dikenal sekian ribu tahun sebagai bentuk pungutan oleh penguasa terhadap rakyatnya (Burg, 2010). Terdapat beberapa pengertian tentang pajak, sebagaimana dikemukakan oleh para ahli. Sebagaimana dikutip Judisuseno (2010) menyatakan:

*“l’import et la contribution, soit directe soit dissimulee, que La Puissance Publique exige des habitant ou desbiens pur subvenir aux depenses du gouvernement”*

Terjemahan bebasnya adalah: Pajak merupakan kontribusi langsung maupun tidak langsung yang pelaksanaannya dapat dipaksakan oleh kekuasaan publik baik terhadap masyarakat maupun atas barang untuk pembiayaan negara. Pendapat lain menurut IAI (2015:3) pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Wajib Pajak 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. Pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap Wajib Pajak (Orang Pribadi atau Badan) oleh negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik (Charles, 2010).

Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH pajak ialah iuran rakyat kepada negaranya berdasarkan undang-undang atau peralihan kekayaan dari sektor swasta kepada sektor publik yang bisa dipaksakan dan yang langsung dapat ditunduk serta digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan umum (Resmi,2015:1)

## **2.3 Wajib Pajak**

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pengertian Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak,

pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komaditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, Dana Pensiun Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Sosial Politik, atau Organisasi Sosial lainnya, Lembaga dan Bentuk Badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap. Kewajiban perpajakan Wajib Pajak Badan maupun perseorangan sesuai dengan Undang-Undang KUP antara lain :

- a. Wajib mendaftarkan diri kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b. Wajib mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap dan jelas.
- c. Wajib membayar atau menyetor pajak yang terutang melalui kantor pos atau bank persepsi yang ditunjuk.

Maka dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak ini terdiri dari dua jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan, yang memenuhi definisi sebagai subjek pajak dan menerima memperoleh penghasilan merupakan objek pajak yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

#### **2.4 Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak yang dianut oleh Undang-Undang perpajakan Indonesia, khususnya Undang-Undang Pajak Penghasilan adalah menganut sistem *self assessment*. Dalam memungut pajak dikenal beberapa pemungutan, yaitu (Resmi, 2015:11):

### 2.4.1 Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan aparatur pajak. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung kepada petugas otoritas pajak.

### 2.4.2 Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang
2. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
3. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang
5. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Sedangkan definisi *self assessment* yang ada dalam *International Tax Glossary*, sebagai berikut : “*under self assessment is meant the system which the taxpayers required not only to declare his basis of assessment (e.g taxable income) but also submit a calculation of the tax due from him and, usually to accompany his calculation with payment of amount he regards as due*”. Definisi tersebut mengisyaratkan bahwa hakikat sistem *self assessment* adalah penetapan sendiri besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Definisi tersebut kurang lebih menyampaikan pengertian bahwa Wajib Pajak diminta untuk menghitung sendiri besarnya penghasilan kena pajak dan jumlah yang terutang yang menjadi bebannya, serta



membayar jumlah pajak yang terutang menurut penghitungannya tersebut. Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh, sehingga dituntut kejujuran dan kesadaran dari Wajib Pajak.

### **2.4.3 Withholding System**

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor dan mempertanggungjawabkan melalui saran perpajakan yang tersedia.

## **2.5 Teori-teori Mengenai Pajak**

Dalam melakukan tugasnya, institusi pemungutan pajak mendasarkan kewenangannya atas teori-teori perpajakan. Menurut Robert dalam kutipan Mulyono (2010:6) mengatakan, dalam pemungutan pajak dikenal beberapa teori yang diantaranya menekankan hak negara untuk memaksakan pemungutan pajak pada warga negara sebagai berikut:

### **1. Teori Asuransi**

Pajak disamakan dengan pembiayaan premi untuk perlindungan oleh negara kepada warganya dalam bentuk keselamatan dan keamanan jiwa serta harta benda sebagaimana terdapat dalam asuransi pertanggungan. Namun terdapat beberapa perbedaan antara pemungutan pajak dan premi asuransi, yaitu:

- a. Pemungutan pajak untuk kepentingan seluruh masyarakat, sedangkan asuransi untuk kepentingan individual.
- b. Besarnya beban pajak disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan Wajib Pajak, sedangkan dalam asuransi besarnya premi disesuaikan dengan besar-kecilnya pertanggungan.
- c. Dalam pajak tidak terdapat klaim langsung atas terjadinya keadaan yang memberatkan individu, sedangkan dalam asuransi dapat

dimintakan klaim pada saat kondisi yang sudah disepakati antara klien dengan perusahaan asuransi.

## 2. Teori Bakti

Negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dari warganya, yang menunjukkan bakti warga terhadap negara yang menyelenggarakan berbagai kepentingan umum. Alasan yang dikemukakan mengenai hak mutlak tersebut adalah karena sudah menjadi tugas negara untuk menyelenggarakan berbagai kepentingan/keperluan umum, sehingga wajar jika negara melakukan pemungutan pajak untuk membiayai berbagai kepentingan dan keperluan negara.

Teori-teori tersebut menunjukkan dasar kewenangan negara untuk memaksakan pemungutan pajak yang menegaskan bahwa kelalaian menunaikan kewajiban pajak merupakan suatu pelanggaran hukum.

## 2.6 Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak (Resmi, 2015:74). Yang dimaksud dengan tahun pajak dalam undang-undang ini adalah tahun kalender. Menurut Gunadi (2010:291), PPh akan berhubungan langsung dengan penghasilan dan biaya untuk mendapatkan, menagih dan memelihara penghasilan (kena pajak) dan pengurang penghasilan lainnya.

### 2.6.1 Subjek Pajak Penghasilan

Subjek pajak penghasilan adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan. Subjek pajak akan dikenakan pajak penghasilan apabila menerima atau memperoleh penghasilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 2 ayat 1 UU No.36 Tahun 2008, subjek pajak dikelompokan sebagai berikut:

- a. Subjek Pajak Orang Pribadi
- b. Subjek Pajak Badan
- c. Subjek Pajak Bentuk Usaha Tetap (BUT)

## **2.6.2 Objek Pajak Penghasilan**

Objek pajak merupakan segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan atau keadaan) yang dikenakan pajak. Objek pajak penghasilan adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

## **2.7 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.7.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Nurmantu (2012:103) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak merupakan penilaian positif masyarakat Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar.

Menurut Prasetia (2016:50) Kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan

Menurut Arum (2012:63), kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak.

Kesadaran Wajib pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2012:15).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah suatu sikap menyadari, mengetahui dan mengerti perihal kewajiban Wajib Pajak dan menyadari fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara dalam guna menyejahterakan masyarakat.

Setiawati (2016:41) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak, yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran ini akan membuat Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karna menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. Disamping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan Wajib Pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi

Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa kesadaran membayar pajak datanginya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, melebar kepada tetangga, lalu dengan forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah *mindset* masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.

2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak. Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan Wajib Pajak melangkah ke Kantor Pelayanan pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan kontinyu. DJP harus terus menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat guna. Pelayanan berbasis teknologi informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

3. Meningkatkan Citra *Good Governance*

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat Wajib Pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam

memenuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya.

4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

5. *Law enforcement*

Dengan penegakan hukum yang benar tanpa pandang bulu akan memberikan *deterent effect* yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak. Walaupun DJP melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, namun pemeriksaan harus dapat dipertanggungjawabkan dan bersih dari intervensi apapun sehingga tidak mengaburkan makna penegakan hukum serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat Wajib Pajak.

6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak

Akibat kasus Gayus kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Pajak menurun sehingga upaya penghimpunan pajak tidak optimal. Atas kasus seperti Gayus itu para aparat perpajakan seharusnya dapat merespon dan menjelaskan dengan tegas bahwa jika masyarakat mendapatkan informasi bahwa ada korupsi di lingkungan Direktorat jenderal pajak, jangan hanya memandang informasi ini dari sudut yang sempit saja. Jika tidak segera dijelaskan maka masyarakat kemudian bersikap enggan membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak yang dibayarkannya paling-paling hanya akan dikorupsi.

### **2.7.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Wajib Pajak dikatakan memiliki kesadaran (Manik, 2011) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.

2. Mengetahui fungsi pajak sebagai pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara sukarela.
5. Memahami fungsi pajak sebagai pembiayaan negara
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

## **2.8 Pengetahuan Perpajakan**

### **2.8.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan adalah proses belajar manusia mengenai kebenaran atau jalan yang benar secara mudahnya mengetahui apa yang harus diketahui untuk dilakukan. Pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang (Mardiasmo, 2011:1). Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Prasetia, 2016:20)

Pengetahuan peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2015:39)

Anggraini (2012:74), mendefinisikan pengetahuan pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang Wajib Pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki Wajib Pajak.

Fallan dalam Nasution (2016:141), mengemukakan bahwa pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil.

### **2.8.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Perpajakan**

Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi pengetahuan pajak menurut Notoatmodjo (2011:37):

1. Faktor Internal antara lain :

a. Pendidikan

pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan dan bantuan yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan. Sedangkan GBHN mendefinisikan lain, bahwa pendidikan sebagai suatu usaha dasar untuk menjadi pribadi dan kemampuan didalam dan diluar sekolah dan berlangsung seumur hidup.

b. Minat

Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu dengan adanya pengetahuan yang tinggi didukung minat yang cukup dari seseorang sangatlah mungkin seseorang tersebut akan berperilaku sesuai dengan dengan apa yang diharapkan.

c. Pengalaman

Pengalaman adalah suatu peristiwa yang dialami seseorang. Suatu objek psikologis cenderung akan bersikap negatif terhadap objek tersebut untuk menjadi dasar pembentukan sikap pengalaman pribadi tersebut dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan, pengalaman akan lebih mendalam dan lama membekas.



d. Usia

Usia individu dihitung mulai saat dilahirkan sampai saat berulang tahun. Semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa akan lebih dipercaya daripada orang yang belum cukup tinggi kedewasaannya. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwanya, makin kondusif dalam menggunakan koping terhadap masalah yang dihadapi.

2. Faktor Eksternal antara lain :

a. Ekonomi

Dalam memenuhi kebutuhan primer ataupun sekunder, keluarga dengan status ekonomi baik lebih mudah tercukupi dibanding dengan keluarga dengan status ekonomi rendah. Hal ini akan mempengaruhi kebutuhan akan informasi termasuk kebutuhan sekunder. Jadi dapat disimpulkan bahwa ekonomi dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang tentang berbagai hal.

b. Informasi

Informasi adalah keseluruhan makna, dapat diartikan sebagai pemberitahuan seseorang adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Pesan-pesan sugestif dibawa oleh informasi tersebut apabila arah sikap tertentu. Pendekatan ini biasanya digunakan untuk menggunakan kesadaran masyarakat terhadap suatu inovasi yang berpengaruh perubahan perilaku, biasanya digunakan melalui media masa.

c. Kebudayaan/Lingkungan

Kebudayaan dimana kita hidup dan dibesarkan mempunyai pengaruh besar terhadap pengetahuan kita. Apabila dalam suatu wilayah mempunyai budaya untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan maka sangat mungkin berpengaruh dalam pembentukan sikap pribadi atau sikap seseorang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Handayani, dkk (2012:78) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Kepemilikan NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.
5. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

## **2.9 Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

### **2.9.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Administrasi dalam arti sempit pada umumnya hanya meliputi kegiatan-kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan tulis menulis, mengetik, steno, agenda, pembukuan sederhana dan sebagainya.

Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Sophar Umbantoruan, dalam Rahayu dan Lingga (2010) administrasi perpajakan (*Tax Administrastion*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan, Fasmi dan Misra (2013) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Khasanah (2014) berpendapat bahwa administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi sistem, lembaga dan manajemen publik sedangkan administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun dikantor Wajib Pajak.

Pengertian Sistem Modernisasi Perpajakan menurut Katinidan Suardana (2017:395) adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.

Menurut Anggraini (2012:81) yaitumodernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia.

Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi perpajakan meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan.

### 2.9.2 Karakteristik Sistem Administrasi perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern mempunyai beberapa karakteristik (Anggraini, 2012), yaitu sebagai berikut:

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.
2. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara *online*.
3. Seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (*e-SPT*).
4. Monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit Wajib Pajak.
5. Wajib Pajak yang di administrasikan di KPP hanya Wajib Pajak tertentu saja, yaitu sekitar 500 WP.

Menurut Nasucha dalam Rahayu dan Lingga (2010), bahwa ada empat dimensi reformasi administrasi perpajakan dalam struktur organisasi, yaitu:

1. Struktur Organisasi  
Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.
2. Prosedur Organisasi  
Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karies, pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.
3. Strategi Organisasi  
Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi

berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

#### 4. Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Adapun peranan-peranan teknologi informasi dalam modernisasi perpajakan yaitu beberapa fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

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

Untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak sehingga tidak harus ke masing-masing seksi. Dengan adanya TPT ini memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.

##### 2. *Account Representative*

Salah satu ciri khas dari KPP modern adalah adanya *account representative* (AR). AR adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi Wajib Pajak secara langsung. Dengan adanya *account representative* hal ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan anatar KPP dan Wajib Pajak.

##### 3. *Help Desk*

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

- a. Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini
  - b. Dikompilasi sesuai dengan standar Q & A, *flowchart* dan penjelasan singkat
  - c. Tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk diakses
  - d. Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak
4. *Complaint center* berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya.
5. *Call center*  
Fungsi *call* utama yang ditangani *call center* menyangkut pelayanan konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan dan lainnya.
6. Media informasi pajak  
Dengan adanya media informasi, Wajib Pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.
7. *Website*  
Untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat *website* perpajakan yang dikelola DJP, yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
8. *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:
- a. *E-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langsung dengan DJP secara *online*.
  - b. *E-SPT* adalah penyampaian dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT masa PPh, SPT tahunan PPh dan SPT masa PPN.

- c. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.
- d. *E-payment* adalah suatu cara pembayaran yang dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik *online* seperti internet, sehingga memudahkan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak

### 2.9.3 Manfaat Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Dengan adanya program modernisasi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak (Rahayu dan Lingga, 2010:46) sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal melalui :
  - a) Pelayanan *one stop service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPH, PPN, PBB dan BPHTB)
  - b) Adanya tenaga *account representative* (AR) dengan tugas antara lain :
    - Konsultasi untuk membantu segala permasalahan WP
    - Mengingatkan WP atas pemenuhan kewajiban perpajakannya
    - *Update* atas peraturan perpajakan yang terbaru
- b. Pemanfaatan IT secara maksimal : *email*, *e-SPT*, *e-filling*, dan lain-lain
- c. SDM yang professional yaitu :
  - a. Adanya *fit and proper test* dan *competency mapping*
  - b. Pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten
  - c. Pemberian tunjangan khusus (peningkatan remunerasi)
- d. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi penerapan

### 2.9.4 Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Adapun tujuan sistem administrasi perpajakan modern adalah untuk menjawab latar belakang diberlakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

- a. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi.
- b. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.

- c. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Berdasarkan dan tujuan yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapai tingkat kepatuhan Wajib Pajak, tingkat kepercayaan Wajib Pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

### **2.9.5 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Sejak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah memikirkan berbagai macam cara dan langkah-langkah reformasi yang bisa dijadikan sebagai landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat. Hadi Poernomo, seperti yang disebutkan dalam buku *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan* oleh Rahman (2011:214), mengemukakan program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan.
  - a. Meningkatkan Kepatuhan Sukarela
  - b. Memelihara (*maintaining*) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
  - c. Menangkal Ketidapatuhan Perpajakan (*Combating Non-compliance*)
2. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan.
3. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan.
  - a. Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak.
  - b. Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/ Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
  - c. Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia (SDM).
  - d. Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
  - e. Program penyusunan rencana kerja operasional.



## 2.10 Kepatuhan Pajak

### 2.10.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Sebagaimana dikutip Kristiaji (2013:6), Andreoni mengatakan kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai kemauan Wajib Pajak untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan di suatu negara. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya. Nurmantu (2012:148) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yakni:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakekat memenuhi ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan adalah Wajib Pajak yang dengan jujur, baik, dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Pajak Penghasilan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu.

### 2.10.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Menurut Homans sebagaimana dikutip Oktalia (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah sebagai berikut:

#### 1. *Cost of Compliance*

*Cost of Compliance* adalah biaya-biaya selain pajak terutang yang dibayarkan atau dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan. *Compliance cost* terdiri dari *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost*.

- a. *Direct money cost* adalah biaya nyata yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, meliputi antara lain : pembayaran kepada akuntan, konsultan pajak dan biaya perjalanan ketempat penyetoran dan pelaporan pajak.
- b. *Time cost* adalah waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak yang menyebabkan *opportunity loss*, mulai dari waktu yang digunakan untuk mempelajari penghitungan pajak hingga waktu untuk melaporkan pajak serta mempertanggungjawabkan kewajiban pajak yang telah dilakukan.
- c. *Psychological cost* adalah rasa cemas, khawatir dan takut yang menghinggapi diri Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak dan berinteraksi dengan petugas pajak.

*Cost of compliance* yang tinggi dapat menyebabkan Wajib Pajak tidak patuh. Sebaliknya *Cost of compliance* yang rendah membuat tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi tinggi.

#### 2. *Tax Regulation*

Undang-undang dan peraturan pajak yang jelas, mudah dan sederhana serta tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda bagi petugas pajak maupun Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan pajak. Sebaliknya menurut Wetzler sebagaimana dikutip Mustikawati (2015), undang-undang yang rumit, peraturan perpajakan yang tidak jelas atau

bahkan saling bertentangan berpotensi menimbulkan rasa apatis Wajib Pajak yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.

### 3. *Law Enforcement*

Berbeda dengan permasalahan dalam regulasi pajak yang timbul dari perbedaan penafsiran maka permasalahan dalam *law enforcement* adalah implementasi peraturan yang dilaksanakan petugas pajak tidak sesuai dengan yang digariskan dengan berbagai alasan. Implementasi peraturan yang dilakukan secara memadai dengan mengedepankan asas keadilan dan dilaksanakan secara konsisten akan mendukung tercapainya kondisi kepatuhan pajak optimal.

Jika beberapa faktor tersebut dikendalikan secara memadai, maka tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat secara optimal. Sebaliknya *cost of compliance* yang tinggi, regulasi pajak yang kompleks dan tidak jelas dapat menimbulkan perbedaan dalam penafsirannya. Implementasi peraturan yang buruk dapat menyebabkan turunnya tingkat kepatuhan pajak.

#### **2.10.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam UU no 28 tahun 2007 KUP pasal 28, dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal Wajib Pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada nomor 1, 2, 3 dan 4 diatas.

## **2.11 Pekerja Transportasi *Online***

### **2.11.1 Pengertian Pekerja Transportasi *Online***

Menurut Wikipedia pekerja adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan.

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

*Online* atau Daring (dalam jaringan) memiliki makna tertentu dalam hal teknologi komputer dan telekomunikasi. Secara umum *online* menunjukkan keadaan terhubung. *Online* juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan komputer yang dapat saling bertukar informasi karena sudah terhubung.

Transportasi *online* adalah salah satu bentuk dari penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi).

Transportasi *online* juga sebagai wahana yang digunakan sebagai pemindah dari suatu tempat ke tempat lain dengan agensi-agensi tertentu yang bertanggung jawab dalam hal kepemilikan maupun pengoperasian transportasi yang terkait, yang paling utama dari transportasi ini yaitu transportasi yang berbasis mesin canggih dilengkapi dengan fitur pelacak posisi.

Jadi pekerja transportasi *online* adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepadaperusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat permudah pemesanan.

## **2.12 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.12.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OrangPribadi**

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak memahami dan melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak dengan benar tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran Wajib Pajak berkonsekuensi logis untuk para Wajib Pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Menurut hasil penelitian Katini dan Suardana(2017) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Begitu juga dengan hasil penelitian Lovihan (2014) menyatakan bahwa kesadaran Wajib pajak secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesa yaitu :

**H1: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

### **2.12.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Lovihan, 2014). Menurut Katini dan Suardana (2017) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman Wajib Pajak sendiri atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, dimana pemahaman Wajib Pajak tersebut perlu didukung dengan pengetahuan Wajib Pajak terhadap bidang pajak. Namun hal tersebut tidak terlepas dari perilaku masing-masing individu. Begitu juga hasil penelitian Khasanah (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak Yogyakarta sangat baik sehingga menimbulkan pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tingginya kepatuhan Wajib Pajak yang disebabkan karena pengetahuan yang baik tentang perpajakan, sehingga mengurangi potensi penggelapan pajak. Hal ini bertentangan dengan penelitian Pranadata (2014) yang menyatakan bahwa pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penelitiannya Pranadata (2014) menjelaskan bahwa responden menjawab netral atau ragu terhadap pertanyaan pada kuesioner yang membahas terkait tingkat tarif pajak dan besarnya penghasilan tidak kena pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak masih belum mengetahui pasti jumlah tarif pajak dan penghasilan tidak kena pajak yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan hal tersebut dirumuskan hipotesa yaitu:

**H2: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

### **2.12.3 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sistem modernisasi perpajakan adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (*taxcompliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkandiri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2010) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung menyimpulkan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang artinya hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan tujuan modernisasi, yakni meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2013), hasil dari penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa modernisasi sistem perpajakan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesa yaitu:

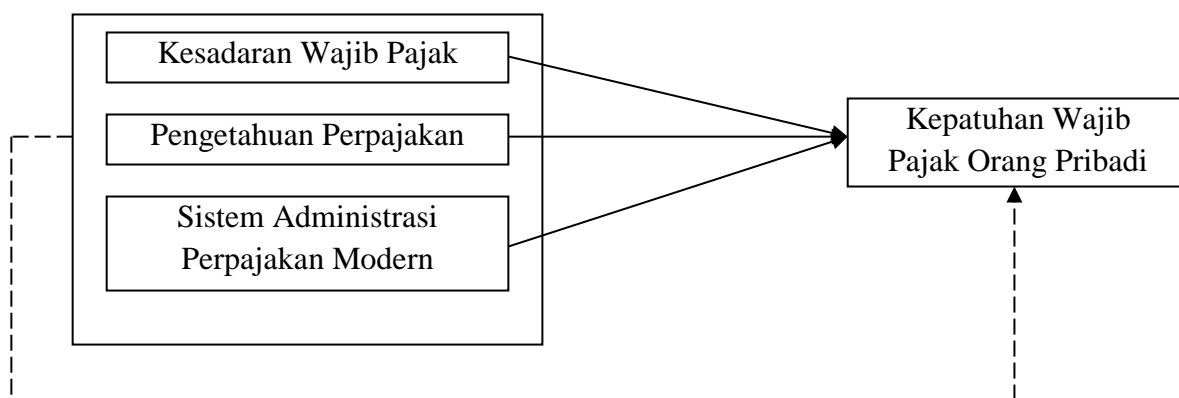
**H3 : Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

#### 2.12.4 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh Katini dan Suardana pada tahun 2017 mendapatkan hasil bahwa secara simultan dari variabel kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak restoran. Hal ini dikarenakan mayoritas responden pemilik restoran bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern maka bersama-sama akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak restoran. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesa yaitu:

**H4 : Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

#### 2.13 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 – Kerangka Konseptual Penelitian**

Keterangan :  $\longrightarrow$  = Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependensecara parsial

$\dashrightarrow$  = Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan