

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan, ketegasan sanksi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut adalah ulasan hasil penelitian yang penulis kutip dari beberapa jurnal nasional dan internasional.

Berdasarkan hasil penelitian Nur Aini (2017) yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” Dengan jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkalan. Sampel ditentukan dengan metode *insidental sampling*, yaitu pengumpulan informasi dari wajib pajak yang kebetulan ditemui peneliti. Sampel yang didapatkan sebanyak 78 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif pada modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian Wayan Sugi Astana dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2017) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak.” Kesimpulan dari hasil penelitian adalah terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp pratama Gianyar.

Penelitian yang dilakukan oleh Widya K Sarunan (2015) berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Manado.” Mendapatkan hasil penelitian modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Pimpinan KPP Pratama Manado sebaiknya meningkatkan pelayanan prima terhadap wajib pajak, agar berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian Arifah, Rita Andini, dan Kharis Raharjo (2017) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). Menunjukkan bahwa kualitas dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Raniyah dan Titik Mildawati (2017) berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hal ini didukung dengan kemudahan wajib pajak dalam mengakses kebutuhan perpajakan dari mendaftarkan diri hingga sosialisasi yang difasilitasi dengan pemanfaatan teknologi berbasis *online*. Struktur organisasi, Prosedur organisasi dan Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan segala bentuk perubahan dirasa sudah sangat bagus namun dianggap kurang berarti oleh wajib pajak orang pribadi sehingga tidak mempengaruhi kepatuhannya.

Berdasarkan penelitian Harrison Mwangi Muturi dan Nahashon Kiarie (2015) dengan judul “Effects Of Online Tax System On Tax Compliance Among Small Taxpayers In Meru County, Kenya” Temuan dari penelitian ini adalah bahwa sistem pajak online mempengaruhi pajak tingkat kepatuhan di antara wajib pajak kecil di Kabupaten Meru, Kenya. Studi ini merekomendasikan hal ini lebih lanjut studi harus dilakukan untuk

menetapkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak di antara pajak kecil pembayar.

Penelitian oleh Olaoye Clement Olatunji & Kehinde Busayo Ayodele (2017) dengan judul “Impact Of Information Technology On Tax Administration In Southwest, Nigeria” Studi ini menyimpulkan teknologi informasi itu meningkatkan tingkat pajak produktivitas dan administrasi. Oleh karena itu merekomendasikan bahwa masing-masing lembaga (federal, negara bagian dan pemerintah daerah) bertanggung jawab atas pengumpulan pajak harus dilakukan satu persatu kesadaran dalam bentuk seminar dan kepekaan proses dan kesesuaian informasi teknologi administrasi pajak.

Penelitian oleh Ondara Thomas Gwaro, Kimani Maina, & Josphat Kwasira (2016) yang berjudul “Influence Of Online Tax Filing On Tax Compliance Among Small And Medium Enterprises In Nakuru Town, Kenya.” Penelitian ini menemukan di antara variabel independen hanya melek komputer memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengaruh tingkat kepatuhan pajak antara Usaha Kecil dan Menengah di Nakuru. Efek korelasi ganda dari 0,954 menunjukkan efek hubungan positif yang relatif kuat antara tiga variabel independen dan variabel dependen . Koefisien determinasi (R Square) menunjukkan varians pada variabel dependen yang dikaitkan dengan tiga variabel independen. Dalam konteks ini, koefisien determinasi (R Square) 0,911 menunjukkan bahwa tiga variabel independen berkontribusi 91,1% dari varians dalam variabel dependen.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pajak

2.2.1.1 Definisi Pajak

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H ialah Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian

disempurnakan menjadi Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* (Siti Resmi, 2016 : 1) Selain itu, Pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Suyanto, 2016).

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan Negara) dan fungsi *regularend* (pengatur). (Siti Resmi, 2016 : 3).

a. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.

b. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan di luar bidang keuangan.

2.2.1.3 Jenis Pajak

Menurut buku Perpajakan Siti Resmi, terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Menurut Golongan

- a. **Pajak Langsung**, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat

dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contoh: PPh

- b. **Pajak Tidak Langsung**, pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak ini terjadi ketika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi jual beli.

2. Menurut Sifat

- a. **Pajak Subjektif**, pengenaan pajaknya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: pajak penghasilan (PPh).
- b. **Pajak Objektif**, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggal.

3. Menurut Lembaga Pemungut

- a. **Pajak Negara (Pajak Pusat)**, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM
- b. **Pajak Daerah**, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat 1 (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

2.2.1.4 Sistem Perpajakan

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi (Mardiasmo: 2016:7):

a. Official Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

b. Self Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

c. With Holding System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.2.2 Wajib Pajak

Muncul pertanyaan siapa saja yang digolongkan menjadi wajib pajak atau sering disingkat dengan sebutan WP? Penulis mengutip dari website resmi direktorat jenderal pajak kementerian keuangan. Yang digolongkan sebagai 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. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi (WPOP), wajib pajak badan, atau petugas pajak (Fiskus) itu sendiri.

2.2.2.1 Wajib Pajak Pribadi

Adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak (PTKP). Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok

wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan lain dalam undang-undang perpajakan.

2.2.2.2 Wajib Pajak Badan

Adalah yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong dan atau pemungut pajak, termasuk bentuk usaha tetap dan kontraktor dan/atau operator di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi. Badan usaha yang memenuhi administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal atau identitas Badan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, badan yaitu sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi: (1) perseroan terbatas, (2) perseroan komanditer, (3) BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, (4) firma, (5) kongsi, (6) koperasi, (7) dana pensiun, (8) persekutuan, (9) yayasan, (10) organisasi sosial politik, (11) lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

2.2.2.3 Hak Dan Kewajiban Wajib Pajak

Berikut merupakan hak dan kewajiban wajib pajak yang sebagian dikutip oleh penulis melalui website resmi pajak.go.id, adalah sebagai berikut:

1. Hak Wajib Pajak
 - a. Meminta kepada pemeriksa untuk memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksaan Pajak dan SP2;

- b. Meminta kepada pemeriksa pajak untuk memberikan surat pemberitahuan pemeriksaan lapangan dalam hal pemeriksaan dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan; dan
 - c. Meminta kepada pemeriksa pajak untuk memperlihatkan surat yang berisi perubahan tim pemeriksa pajak apabila susunan keanggotaan tim pemeriksa pajak mengalami perubahan;
2. Kewajiban Wajib Pajak
- a. Menunjukkan dan/atau meminjamkan buku, catatan, dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak;
 - b. Memberikan kesempatan untuk mengakses atau mengunduh data yang dikelola secara elektronik;
 - c. Menyampaikan tanggapan secara tertulis atas SPHP; dan
 - d. Memberikan keterangan lisan atau tertulis yang diperlukan.
3. Dalam pemeriksaan kantor, wajib pajak wajib:
- a. Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan sesuai dengan waktu yang ditentukan;
 - b. Memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
 - c. Menyampaikan tanggapan secara tertulis atas Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP);
 - d. Meminjamkan Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) yang dibuat oleh akuntan publik; dan
 - e. Memberikan keterangan lisan dan/atau tertulis yang diperlukan.

2.2.2.4 Manfaat Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

2.2.3.1 Pengertian Kualitas

Dikutip penulis dari situs web Rudianto. Kualitas (bentuk tidak baku: kwalitas) menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu; kadar atau dapat juga diartikan sebagai derajat atau nilai (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); mutu.

Dari wikipedia Bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Konsep kualitas secara luas tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam hal ini Wajib Pajak.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Pengertian kualitas menurut para pakar, sumber buku Dorothea Wahyu Ariani dengan judul Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitati Dalam Manajemen Kualitas). Sebagai berikut:

1. Menurut Feigenbaum, Pengertian Kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture dan maintenance, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. Dalam ISO 8420 dan SNI (standar nasional indonesia) pengertian kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan tegas maupun tersamar.
3. Scherkenbach mengatakan bahwa kualitas oleh pelanggan (dalam hal ini Wajib Pajak), pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut.

Selain pengertian yang berasal dari buku karangan Dorothea Wahyu berikut adalah pengertian lain dari kualitas menurut beberapa ahli yang dikutip oleh penulis dari situs blog oleh Ase Satria – Materi Belajar - IPS dengan judul Materi Pelayanan Publik: Definisi Kualitas Menurut Para Ahli (Teori Dan Konsep Kualitas Pada Pelayanan Publik) :

1. Kotler (2005:57) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan

kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

2. Menurut Gerson (2004:45), kualitas adalah apapun yang dianggap pelanggan sebagai mutu.
3. The American Society for Quality Control mengartikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit. Hal ini biasa saja produk barang atau jasa yang bisa menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.
4. Kemudian Kotler (Arief 2007:118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan.

Dari uraian di atas maka kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

2.2.3.2 Pengertian Pelayanan

Layan atau pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ada 3, yaitu: (1) perihal atau cara melayani. (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa. (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Yang berarti pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan secara langsung oleh seseorang atau sekelompok orang (kewajiban) untuk memenuhi segala kebutuhan (hak) orang lain dalam kasus ini petugas fiskus (petugas pajak) memiliki kewajiban untuk memenuhi tugasnya dengan melayani setiap wajib pajak yang datang ke kantor pelayanan pajak (KPP).

2.2.3.3 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (Fiskus)

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah WP (Jatmiko, 2006) dikutip oleh Arum (2012). Kualitas pelayanan atau dapat disebut juga cara petugas pajak melayani wajib pajak dapat berpengaruh dan/atau mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan fiskus. Karanta *et al*, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada WP.

Oleh karena hal tersebut, petugas pajak (fiskus) dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, sopan, dan tegas kepada setiap wajib pajak serta dapat memberikan kesadaran

masyarakat tentang tanggung jawab mereka dalam membayar pajak.

2.2.3.4 Indikator Pelayanan

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Dalam hal memberikan kualitas pelayanan Kantor Pajak adalah tugas dan kewajiban setiap fiskus. Sehingga kualitas

pelayanan fiskus dapat diartikan juga sebagai kualitas jasa pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak yang juga bertindak sebagai konsumen dalam hal menikmati fasilitas dan layanan perpajakan yang memuaskan yang dibutuhkan setiap wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakan.

2.2.4 Sanksi Pajak

2.2.4.1 Definisi Sanksi Pajak

Sanksi dalam bahasa Indonesia diambil dari bahasa Belanda yaitu *sanctie*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sanksi berarti tindakan hukuman untuk memaksa orang menepati perjanjian atau mentaati ketentuan.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. (Ngadiman, 2015)

2.2.4.2 Macam – Macam Sanksi

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

1. Sanksi Administrasi yang terdiri dari:

(1) Sanksi Administrasi berupa Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

(2) Sanksi Administrasi berupa Bunga

Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan presentasi tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

(3) Sanksi Administrasi berupa Kenaikan

Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bias menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka presentasi tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

2. Sanksi Pidana yang terdiri dari:

(1) Pidana Kurungan

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan ialah 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

(2) Pidana Penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara,

kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

2.2.4.3 Indikator Sanksi

Menurut Mardiasmo (2016) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Menurut Mardiasmo Indikator dari sanksi perpajakan, yaitu:

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi.
2. Tingkat penerapan sanksi.
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.5 Sistem Administrasi Perpajakan

Pandiangan (2013:43) mendefinisikan administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban di bidang perpajakan. Menurut Pandiangan (2013:45) dengan terlaksana dan tersedianya administrasi perpajakan yang baik, akurat dan benar, akan terealisasi kegunaan atau manfaat bagi organisasi yaitu (a) dapat menjalankan kewajiban perpajakan dengan mudah, baik, dan benar serta tepat waktu sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan; (b) dapat dengan mudah mengajukan dan memperoleh hak perpajakan dari DJP; (c) efektif dan efisien dalam pengelolaan pajak; (d) terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana; (e) dapat mengajukan permohonan DJP untuk memperoleh status sebagai WP patuh.

2.2.6 Reformasi Administrasi Perpajakan

Direktorat jenderal pajak menyatakan ada dua hal penting yang harus dilaksanakan pemerintah dalam reformasi perpajakan. Pertama, membenahan administrasi dan membenahan di bidang perpajakan. Kedua, menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak dengan mengubah persepsi masyarakat terhadap pajak.

Kebijakan perpajakan nasional telah mengalami empat tahap reformasi perpajakan sejak dibentuknya pada UU Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Sampai dengan reformasi perpajakan yang ke empat melahirkan UU Pajak, yaitu

- a. UU Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- b. UU Nomor 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga UU Pajak Penghasilan
- c. UU Nomor 18 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua UU PPh Barang dan Jasa, dan Pajak Penjualan dan Barang Mewah.
- d. UU Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan UU Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
- e. UU Nomor 20 Tahun 2000 tentang UU Bea Perolehan Hak atas Tanah

2.2.7 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Rahayu dan Lingga (2009), Sistem Administrasi perpajakan merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak (Triwigati, 2013).

Adapun inti dari program modernisasi adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi saat ini yang semakin canggih.

Beberapa karakteristik modernisasi perpajakan adalah seluruh kegiatan administrasi yang dilakukan melalui sistem administrasi berbasis teknologi, yang mana seluruh Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri melalui *on-line*, seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar pajak terhutang melalui kantor penerimaan dengan sistem *on-line*, seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban pajaknya dengan menggunakan media komputer (e-SPT) dan memonitoring tingkat kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara intensi dan berkala.

2.2.7.1 Konsep dan Tujuan Modernisasi Perpajakan

Sari (2013:14) menyatakan bahwa program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komperhensif, yang meliputi bidang-bidang:

- a) Struktur organisasi
- b) *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi
- c) Manajemen sumber daya manusia
- d) Pelaksanaan *good governance*

Sari (2013:19) mengemukakan tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan yaitu:

- a) Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi
- b) Tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- c) Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi

2.2.7.2 Peranan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Rahayu (2010:117) terdapat program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak yaitu meningkatkan kepatuhan perpajakan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, dan meningkatkan produktivitas aparat perpajakan. Berikut ini program-program reformasi administrasi perpajakan yaitu:

- 1) Meningkatkan kepatuhan perpajakan;
- 2) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan;
- 3) Meningkatkan produktivitas aparat perpajakan.

2.2.7.3 Indikator Modernisasi Sistem Administrasi

Menurut Nasucha dalam Rahayu dan Lingga (2009) bahwa ada empat dimensi modernisasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur Organisasi

Unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal. Struktur organisasi diukur dengan indikator sistem pelayanan dan pengawasan.

2. Prosedur Organisasi

Berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karir. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Prosedur organisasi diukur dengan indikator efektivitas dan tindakan.

3. 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 ini diukur dengan indikator pemanfaatan teknologi dan komunikasi.

4. Budaya Organisasi

Sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya ini mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Budaya organisasi dalam hal ini diukur menggunakan indikator kuantitas dan kualitas pegawai (nilai, perilaku, dan norma).

2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.8.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan (Fajriyan, 2015). Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan (Tiraada, 2013).

Selain itu terdapat beberapa pengertian kepatuhan dalam bidang perpajakan menurut Nurmantu (2010:148) dijelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- (1) Kepatuhan Formal. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:
 - (a) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu;

- (b) Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah;
 - (c) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan.
- (2) Kepatuhan Material. Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Pengertian kepatuhan material dalam hal ini adalah:

- (a) Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi;
- (b) Wajib pajak berikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses.

2.2.8.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak Bab II pasal 2, wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni:

- (1) tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak,
- (2) tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
- (3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan
- (4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. (Nurulita Rahayu, 2017)

2.2.8.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berikut ini adalah identifikasi indikator-indikator sesuai dengan kewajiban pajak dalam self assessment system menurut Devano dan Rahayu (2006:83-84), yaitu:

1. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kependudukan wajib pajak dan dapat melalui e-register (media elektronik on-line) untuk diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP).

2. Menghitung dan memperhitungkan pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalihkan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (prepayment). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan surat setor pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat atau saat ini lebih dikenal dengan surat setor elektronik (SSE) atau melalui e-payment.

4. Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan surat pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan identifikasi indikator-indikator sesuai dengan kewajiban pajak dalam self assessment system menurut Devano dan Rahayu (2006:83-84) sebagai indikator dalam sistem administrasi perpajakan modern.

2.3 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis, hasil-hasil penelitian yang relevan, dan kerangka berfikir yang diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

2.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan atau dapat disebut juga cara petugas pajak melayani wajib pajak dapat berpengaruh dan/atau mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Beberapa penelitian sebelumnya juga

telah menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan fiskus. Karanta *et al*, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada WP.

Menurut penelitian yang dilakukan Arifah, dkk. (2017) berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016) dikaitkan dengan teori sinyal ini, teori mempunyai gambaran bahwa dalam kualitas pelayanan harus baik agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2 Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Berdasarkan hasil penelitian Nur Aini (2017) yang berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan, Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif pada modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Ketegasan Sanksi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.3 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu dan Lingga (2009), Sistem Administrasi perpajakan merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak (Triwigati, 2013).

Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa, *online payment, e-SPT, e-filing, e-registration*, dan sistem informasi DJP. (Widya K.Sarunan, 2015) mendapatkan hasil penelitian modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Menurut beberapa peneliti seperti Nur Aini (2017), Wayan dan Aryani (2017), menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 : Modernisasi Sistem Administrasi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan hasil pengembangan hipotesis di atas maka kerangka pemikiran dapat di gambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

