

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Putra, dkk (2014) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh sanksi administrasi, sosialisasi perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Masalah yang mendasari dilakukannya penelitian tersebut adalah bertambahnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di setiap tahunnya, akan tetapi tidak diimbangi dengan meningkatnya tingkat rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Singosari.

Penelitian tersebut menggunakan sanksi administrasi, sosialisasi perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel terikat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sanksi administrasi, sosialisasi perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu: 1) jika semakin tegas diberlakukannya sanksi administrasi, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singosari cenderung meningkat, 2) jika semakin tinggi intensitas sosialisasi di bidang perpajakan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singosari cenderung meningkat, dan 3) semakin tinggi kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak, maka tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak di KPP Pratama Singosari cenderung meningkat.

Penelitian yang dilakukan Dani, dkk (2013) bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I. Masalah yang diangkat adalah kepatuhan Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak.

Variabel yang digunakan dalam penelitian Dani, dkk (2013) yaitu sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial, sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, secara simultan sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak berarti semakin baik sistem administrasi perpajakan modern diterapkan. Semakin tegas dan berat sanksi yang mengancam Wajib Pajak maka akan meningkat juga tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Jotopurnomo dan Mangoting (2013) melakukan penelitian dengan tujuan 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. Masalah yang melatarbelakangi penelitian tersebut yaitu

masih ditemukan banyak kendala dalam usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak.

Kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada dipilih sebagai variabel bebas dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi digunakan sebagai variabel terikat. Hasil penelitian tersebut 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 baik secara parsial maupun simultan. Dapat disimpulkan bahwa: 1) apabila kesadaran Wajib Pajak tinggi, maka akan meningkatkan kepatuhan, 2) apabila pelayanan yang diberikan fiskus baik, maka akan membantu meningkatkan kepatuhan, 3) sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan kepatuhan, dan 4) apabila masyarakat di lingkungan Wajib Pajak berada patuh, maka Wajib Pajak pun ikut patuh.

Sara dan Rahmat (2013) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees. Masalah yang mendasari penelitian tersebut adalah rendahnya kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut disebabkan oleh pengetahuan sebagian besar Wajib Pajak tentang pajak serta persepsi Wajib Pajak tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Kelemahan administrasi perpajakan modern yang disebabkan oleh belum optimalnya upaya reformasi administrasi yang dilakukan juga menjadi penyebab rendahnya kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan variabel bebas yang digunakan antara lain pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah yang terjadi pada kepatuhan Wajib Pajak seperti Wajib Pajak tidak tepat waktu dalam menyeter dan melaporkan SPT terjadi karena masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui bagaimana peraturan perpajakan. Selain itu, masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui dan memahami dengan benar *e-system* dan cara penggunaannya serta sering terjadi kendala dari segi teknis dalam sistem *online* sehingga bertumpuknya data yang akhirnya sistem *online* menjadi terhambat.

Penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2011) bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. *Self assessment system* mengharuskan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu mengisi dan menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pajak. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari Wajib Pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan *self assessment system*.

Persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak dipilih sebagai variabel bebas dalam penelitian ini serta kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel terikat. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Di samping itu, kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Rahayu dan Lingga (2009) melakukan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan KPP Pratama Bandung "X" dan menelaah bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Masalah yang diangkat dalam penelitian tersebut adalah kendala yang ditemui oleh Direktorat Jenderal Pajak di dalam pelaksanaan tugasnya, baik dari internal maupun eksternal. Selain itu, pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan, dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dipilih sebagai variabel bebas dan kepatuhan Wajib Pajak dipilih sebagai variabel terikat.

Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) membuktikan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut disebabkan oleh: 1) model KPP Pratama baru dikembangkan pada tahun 2002 sehingga perlu sosialisasi yang lebih banyak mengenai penerapannya, 2) jumlah *account representative* tidak sebanding

dengan jumlah Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya, 3) penggunaan teknologi internet oleh masyarakat guna mempermudah transaksi perpajakannya masih rendah. Namun, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung “X” sebagian besar dalam kategori baik yang meliputi: 1) penerapan modernisasi struktur organisasi berkaitan dengan program penerapan *good governance* dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak serta kampanye sadar dan peduli pajak, 2) penerapan perubahan implementasi pelayanan berkaitan dengan perubahan kualitas pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak serta efisiensi dan efektivitas kerja aparat pajak, 3) penerapan penggunaan fasilitas teknologi perpajakan dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan, 4) penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak sebagai standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugas.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan kesadaran Wajib Pajak dan sistem administrasi perpajakan modern sebagai variabel bebas. Salah satu alasan pemilihan kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel bebas karena banyaknya terjadi pelanggaran kode etik oleh petugas pajak (*fiskus*) beberapa tahun terakhir yang telah *terexpose* di masyarakat dikhawatirkan akan menghambat jalannya *self assessment system* yang diterapkan di Indonesia. Hal ini juga akan berdampak pada tidak tercapainya target penerimaan pajak dan menurunnya kontribusi dari sektor pajak pada APBN tahun berjalan.

Sedangkan pemilihan sistem administrasi perpajakan modern sebagai variabel bebas adalah karena semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi di era globalisasi yang menuntut semua sektor kehidupan untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal sehingga diharapkan akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak, terutama Wajib Pajak Orang Pribadi dalam rangka memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara lebih efektif, efisien, ekonomis, dan cepat.

Sanksi perpajakan dipilih sebagai variabel bebas karena sanksi perpajakan berfungsi sebagai kontrol dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Tidak semua Wajib Pajak benar-benar sadar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagian dari mereka memenuhi kewajiban perpajakannya hanya karena takut dikenakan sanksi, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana, yang justru akan merugikan mereka.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)**

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari, 2007), yaitu :

### 1. *Behavioral Beliefs*

Merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

### 2. *Normative Beliefs*

Yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

### 3. *Control Beliefs*

Merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Mustikasari (2007). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran Wajib Pajak. Wajib Pajak yang sadar untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut



(*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien yang memberikan motivasi kepada Wajib Pajak agar patuh dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, akan membuat Wajib Pajak memiliki keyakinan atau memilih untuk taat pajak.

*Control beliefs* terkait dengan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dibuat dan diterapkan untuk mendukung agar Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi Wajib Pajak tentang seberapa kuat sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku Wajib Pajak untuk taat pajak.

*Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* merupakan tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah ketiga faktor tersebut terpenuhi, maka seseorang akan memasuki tahap *intention* dan kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007). Kesadaran Wajib Pajak, sistem administrasi perpajakan modern, dan sanksi perpajakan dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh. Setelah Wajib Pajak memiliki kesadaran untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, termotivasi oleh sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan, maka Wajib Pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

### **2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Menurut Nurmantu (2003) dalam Rahayu (2010:138) pengertian kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Zain, 2004) seperti yang dikutip oleh Rahayu (2010:138) adalah sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Dari beberapa pengertian di atas, kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak dengan sukarela telah memenuhi dan melaksanakan semua hak dan kewajiban perpajakannya yang diatur dalam Undang-Undang. Menurut Nurmantu yang dikutip oleh Rahayu (2010:138) indikator kepatuhan Wajib Pajak antara lain :

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT);
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 yang diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003, Wajib Pajak yang patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria berikut :

1. Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya.
3. Wajib Pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam waktu sepuluh tahun terakhir.
4. Laporan keuangan Wajib Pajak yang diaudit akuntan publik atau BPKP harus mendapatkan status wajar tanpa pengecualian, atau dengan mendapat wajar dengan pengecualian, sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Selanjutnya ditegaskan bahwa seandainya laporan keuangan diaudit, laporan audit tersebut harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

### **2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional Edisi Ketiga Balai Pustaka (2002) kesadaran berasal dari kata dasar sadar yang berarti tahu, mengerti. Kesadaran merupakan perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Sedangkan kesadaran Wajib Pajak merupakan suatu kondisi

dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Muliari dan Setiawan, 2011).

Di dalam penelitian Ritonga (2011) yang dikutip oleh Putra dkk (2014) dijelaskan bahwa kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak dapat didefinisikan sebagai perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sangat berperan penting dalam realisasi penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak agar dapat tercapai secara maksimal. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013), penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Muliari dan Setiawan, 2011).

Dalam Jatmiko (2006), kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan Wajib Pajak maka akan

semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Suyatmin, 2004 dalam Jatmiko, 2006).

#### **2.2.4 Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan, dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu. Reformasi perpajakan yang dilakukan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan agar dapat semakin memperluas basis pajak. Dengan adanya reformasi perpajakan diharapkan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Secara garis besar reformasi administrasi perpajakan diharapkan dapat mencapai ketiga sasaran berikut: 1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, 2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan 3) tingkat produktivitas karyawan yang tinggi (Tim P2Humas Kanwil DJP Jatim II, 2010:14). Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak (Rapina dkk, 2011). Selain itu, menurut Rapina dkk (2011) sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru, diantaranya melalui pengembangan

Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).

Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan mampu meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas (Rapina dkk, 2011).

Menurut Nasucha (2004:37) sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Menurut Sofyan (2005:53) sistem administrasi perpajakan modern 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 Rahayu (2010:93) administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak.

Dari beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan dalam bentuk individu ataupun lembaga dalam hal pelayanan hak dan kewajiban Wajib Pajak agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Menurut Nasucha (2004:69), indikator sistem administrasi perpajakan modern antara lain : struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi.

Dengan bergulirnya reformasi administrasi perpajakan tersebut, manfaat yang dapat diperoleh Wajib Pajak adalah *simplicity*, dimana alur pemenuhan kewajiban perpajakan lebih mudah dengan bantuan *account representative*, serta *certainty* yaitu kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan yang didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kantor Wilayah serta seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

### **2.2.5 Sanksi Perpajakan**

Menurut Devano dan Rahayu (2006:198) sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan dapat berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) dan sanksi pidana (hukuman kurungan dan penjara).

Sedangkan Suandy (2008:155) mengemukakan bahwa sanksi perpajakan adalah merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang-Perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi.

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Devano dan Rahayu (2006:198) indikator sanksi perpajakan adalah sanksi administrasi dan sanksi pidana.

#### **2.2.6 Wajib Pajak Orang Pribadi**

Definisi Wajib Pajak sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 angka 2 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 (Mardiasmo, 2011:23).

Namun secara garis besar, Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu Orang Pribadi dan Badan. Wajib Pajak Orang Pribadi adalah mereka yang telah mempunyai penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) yang batasannya telah ditentukan oleh Undang-Undang Perpajakan (Tim P2Humas Kanwil DJP Jatim II, 2010:4).



## **2.3 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran Wajib Pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Kedua, 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 negara.

Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk

perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Muliari dan Setiawan, 2011).

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H<sub>1</sub>** : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **2.3.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Konsep sistem administrasi perpajakan modern pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku petugas pajak (*fiskus*) serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat.

Menurut Nasucha (2004:69) dalam Rahayu dan Lingga (2009), bahwa ada empat indikator sistem administrasi perpajakan modern, 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-

sub 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 karier. 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.

Konsep dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Modernisasi sendiri meliputi tiga hal, yaitu reformasi kebijakan, administrasi, dan pengawasan. Keberhasilan diraihny tujuan sistem administrasi perpajakan

modern membutuhkan kerja sama baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak.

Tujuan penerapan sistem administrasi perpajakan modern antara lain, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan memacu produktivitas petugas pajak yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>** : Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **2.3.3 Sanksi Perpajakan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi diterapkan sebagai akibat tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perpajakan.

Wajib Pajak akan patuh jika mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, dan kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan Wajib Pajak, namun penerapan sanksi harus

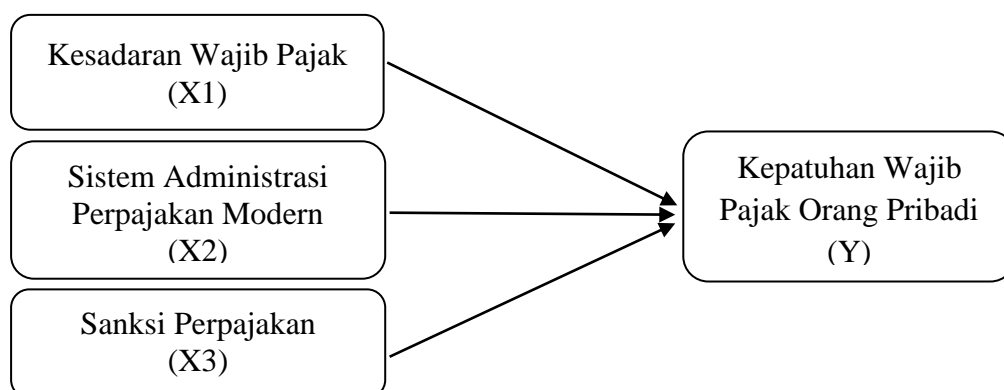
konsisten dan berlaku terhadap semua Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Hutagaol, 2007:8).

Pengenaan sanksi perpajakan kepada orang pribadi yang berusaha menyembunyikan objek pajaknya dan tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut terjadi karena Wajib Pajak akan merasa takut dan terbebani oleh sanksi yang akan dikenakan kepadanya akibat telah melalaikan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak Orang Pribadi juga akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

**H<sub>3</sub>** : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori, tujuan penelitian, dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah dikemukakan, maka sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis dalam penelitian ini, berikut disajikan kerangka pemikiran yang disusun dalam bagan/skema kerangka konseptual pada gambar 2.1 berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

Kerangka pemikiran tersebut menunjukkan pengaruh variabel dependen, yaitu kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan variabel independen, yaitu kesadaran Wajib Pajak, sistem administrasi perpajakan modern, dan sanksi perpajakan.

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2011) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Tujuan penerapan sistem administrasi perpajakan modern antara lain, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan memacu produktivitas petugas pajak yang tinggi. Menurut Nasucha (2004) dalam Rahayu dan Lingga (2009), bahwa ada empat indikator sistem administrasi perpajakan modern, yaitu struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi. Konsep dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Penelitian yang dilakukan oleh Dani, dkk (2013) menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas sistem

administrasi perpajakan modern, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan ikut meningkat.

Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi diterapkan sebagai akibat tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan karena membuat Wajib Pajak takut dirugikan akibat pengenaan sanksi.