

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sebelumnya**

Sri Rahayu (2009) dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak” Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan modernisasi struktur organisasi berkaitan dengan program penerapan *Good corporate Governance* dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak. Kampanye sadar dan peduli pajak sebagian besar dalam kategori baik dan Jumlah *account representative* yang ada di KPP Pratama tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya menyebabkan tidak maksimalnya kinerja petugas *account representative* (AR) dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Siti Aminah (2014), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan moderen terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) pratama surakarta” Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan prosedur organisasi dan strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Petrus Lumbantoruan (2014), penelitian yang berjudul “pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan moderen, kualitas pemeriksaan pajak dan kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak (surve pada WPOP di KPP pratama bandung cibrunyng)” hasil penelitian menunjukkan Penerapan

sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dengan kata lain semakin ditingkatkannya penerapan sistem administrasi perpajakan modern, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern sudah berjalan dengan baik namun masih ditemukan dalam administrasi pajak bahwa wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sedikit menyulitkan dan membingungkan seperti mereka harus mengantri lama sehingga wajib pajak membutuhkan waktu lama dalam melakukan administrasi.

Pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan pajak , studi empiris terhadap pengusaha kena pajak di wilayah KPP pratama “X” jawa barat, Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh penerapan e-SPT sebesar 33,7% dan Sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di amati dalam penelitian ini. Ita Salsalina lingga (2013).

Debby Farihun Najib (2009:136), dengan judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan” Penelitian debby bertujuan untuk mempengaruhi tingkat pendidikan, pemahaman terhadap *self assessment*, pelayanan informasi perpajakan dalam pelaksanaan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Variabel independen dalam penelitian adalah tingkat pendidikan, pemahaman terhadap *self assessment*,

pelayanan informasi perpajakan dalam pelaksanaan sanksi perpajakan sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data penelitian diambil dari data primer melalui kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah kepada wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama malang utara dan kuisisioner yang di olah sebanyak 89 buah. Sampel dalam penelitian diambil secara *convenience sampling* penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik dalam menganalisis variabel-variabelnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman self assessment dan pelayanan informasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan tingkat pendidikan dan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Lasnofa, Fauzan (2014), dengan judul “ Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak”, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan pada tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (PKP). Kepatuhan PKP diukur dengan kepatuhan untuk melakukan pendaftaran, penghitungan dan pembayaran, serta pelaporan dan pembayaran pajak. temuan menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan PKP.

## **2.2 Landasan Teori**

Tuntutan terhadap peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dari waktu ke waktu dilakukan reformasi perpajakan yaitu perubahan yang mendasar

di segala aspek perpajakan. Program reformasi perpajakan dapat berhasil apabila menghasilkan perubahan mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yaitu struktur pajak serta mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi dan kepatuhan perpajakan.

### **2.2.1 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:3-4) teori-teori yang mendukung pemungutan pajak, antara lain:

#### 1. Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu *premi asuransi* karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

#### 2. Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar.

#### 3. Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang.

Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan, yaitu:

- a. Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
- b. Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

#### 4. Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.

#### 5. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan.

### **2.2.2 Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (rev 2011) Sistem pemungutan pajak dibedakan menjadi

#### *1. Official Assessment System*

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

Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

## 2. *Self Assessment System*

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

Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri,
- b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

## 3. *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.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

### **2.2.3 Kualitas Pemeriksaan Pajak**

Menurut Mardiasno (2009 : 50) menjelaskan tentang Pemeriksaan Pajak yaitu :

“Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Sedangkan definisi pemeriksaan dijelaskan pada Peraturan Menteri Keuangan tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi;

“Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengelolah data, keterangan, daya/bukti yang dilaksanakan secara obyektif dan professional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ”.

Dari kedua definisi diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan perpajakan adalah serangkaian kegiatan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

### **2.2.4 Administrasi Perpajakan**

Menurut Lumbantoruan (2013) “administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur penggunaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan.

Menurut Gunadi (2004) administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut ini:

A. Wajib pajak tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

B. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT (*stop filing taxpayers*)

Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga stop filing taxpayers, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui sebab-sebab tidak disampainya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut. Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.

C. Penyelundup pajak (*tax evaders*).

Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan. Keberhasilan sistem self assessment yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri



pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

D. Penunggak pajak (*delinquent tax payers*).

Dari tahun ke tahun tunggakan pajak jumlahnya semakin besar. Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif.

### **2.2.5 Reformasi Perpajakan Modern**

Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Yang ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.”

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 sendiri meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan

hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak.

Program modernisasi administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam praktiknya, DJP terus melakukan berbagai pembenahan, diantaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Selain itu DJP juga melakukan pembaharuan :

1. Struktur organisasi.

Bahwa 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.

Menurut Rahayu (2010:98) tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa administrasi perpajakan yang ada disuatu negara mengimplementasikan struktur perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia baik itu peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Selain itu juga pengembangan teknologi informasi pada instansi perpajakan untuk mengimbangi keberadaan teknologi informasi yang telah dimiliki terlebih dahulu oleh Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi. Kemudian masalah perbaikan struktur organisasi instansi pajak, proses dan prosedur administrasi perpajakan, serta sumber daya finansial bagi pengembangan sarana dan prasarana yang menunjang perbaikan secara menyeluruh sistem perpajakan dan insentif yang cukup bagi pegawai pajak.

#### **2.2.6 Sistem Modernisasi Perpajakan**

Sejak awal dekade 2000, modernisasi telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan DJP, Departemen Keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan

prima kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntunan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan KPP sebagai unit pelaksana.

Teknis/operasional perpajakan, berbenah-benah dalam menyambut, memahami, mengondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasikan) modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip, dan sasaran yang sudah ditetapkan di unit masing-masing (Pandiangan, 2008:2-3).

### **2.2.7 Reformasi Implementasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Perpajakan dilakukan bertahap. Tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada periode tersebut DJP melakukan dua buah perubahan mendasar. Yang pertama adalah Reformasi Administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Sedangkan yang kedua dilakukan Reformasi Kebijakan, yaitu dengan amandemen atas beberapa undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiskal. Tahap kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahap ini perubahan DJP difokuskan kepada pengembangan sumberdaya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan sebuah perubahan substansial dan belum pernah dijalankan pada perubahan sebelumnya. Besarnya perubahan yang dilakukan dalam Reformasi Perpajakan diatas tampak sebagai upaya mewujudkan DJP baru. DJP yang menjalankan administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pelayanan kepada wajib pajak, dan memiliki nilai-nilai organisasi baru yang kuat.

### **2.2.8 Indikator Kepatuhan Pajak**

Praktik pelaksanaan yang berlangsung saat ini pada Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan , indikator kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012:103) antara lain dapat dilihat dari:

1. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek *income* atau penghasilan WP, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPH) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek *law enforcement* (peneraan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

### **2.2.9 Hubungan antara Modernisasi Sistem Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan

akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal danterkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan ke arah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien Rahayu, (2009).

### **2.3. Perumusan Hipotesis**

Berdasarkan paparan diatas, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhn wajib pajak.

$H_a$  : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhn wajib pajak.

Dalam moderniasi sistem administrasi perpajakan terdapat empat aspek pertanyaan yaitu : modernisasi struktur, *busnis process* dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya dan pelaksanaan *good governance*.

#### **1. Modernisasi Struktur Organisasi**

Dalam Pakpahan (2004: 53-60), dijelaskan bahwa sebagai wujud pembenahan fungsi pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan, struktur organisasi yang berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 disusun

menurut jenis pajak, dimana Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PPN/PTLL) dilayani di KPP, sedangkan untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dilayani Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB).

modernisasi struktur organisasi yang dibentuk oleh Dirjen Pajak berdasarkan fungsi Sejak 2007, KPP pratama didirikan untuk menggantikan KPP, PBB dan Karikpa. Dahulunya KPP mengurus PPN, PPh potput, PPh badan, sekarang struktur organisasinya lebih dirampingkan menjadi Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) dengan petugasnya yang dinamai *Account Representative* (AR) yang bertugas untuk memberikan *advise* dan melakukan pengawasan terhadap WP dan Seksi Fungsional yang tugasnya memeriksa atau mengaudit WP. pembentukkan *Account Representative* untuk menjembatani antara Wajib Pajak dan Dirjen Pajak. Pada dasarnya setiap satu dari diri wajib pajak mempunyai satu orang *Account Representative*. *Account Representative* yang ada di setiap Kantor Pajak hanya sedikit, dan tidak sebanding dengan banyaknya wajib pajak yang ditangani, karena pada satu *Account Representative* menangani ratusan bahkan ribuan Wajib Pajak sehingga untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan perlu diadakannya kebijakan rotasi pegawai dan perekrutan pegawai. Hal ini juga dibuktikan dalam penelitian terdahulu (I Gede, 2015) bahwa perubahan struktur organisasi berdasarkan fungsi dalam sistem administrasi perpajakan, pelayanan dengan adanya *Account Representative* telah memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga struktur organisasi dalam hal ini dapat mempengaruhi

kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut (Ria aprilia, 2013) Perekrutan pegawai pajak lebih banyak dari sebelumnya merupakan langkah yang kurang efektif, dikarenakan karena kebijakan tersebut hanya akan menambah belanja pegawai.

## **2. Proses Modernisasi *Business Process* dan Teknologi informasi**

*Business process* dan teknologi informasi serta komunikasi merupakan bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan. Bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan pada kantor-kantor pajak seperti e-SPT, pembayaran secara *online*, juga pelaporan pajak elektronik akan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga dengan bentuk pelayanan tersebut diharapkan akan dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Penelitian terdahulu (Palupi, 2010) membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sama halnya dengan Penelitian (Candra, dkk 2013), yang tidak dapat membuktikan adanya pengaruh antara pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **3. Manajemen sumber daya manusia**

Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program reformasi birokrasi sejak tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa dukungan SDM yang *capable* dan *berintegritas*. Dengan ditetapkan sistem administrasi perpajakan modern maka diharapkan terciptanya



transparans dan fairnya sistem mutasi, promosi, dan remjnerasi. DJP akan menerapkan kebijakan dimana seorang pegawai dapat menempati suatu jabatan yang tepat sesuai dengan keahliannya, dan sebaliknya suatu jabatan diisi oleh pegawai yang tepat sesuai dengan standar kompetensinya. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan I Gede dan Putu (2016) yang menyatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Utara.

Adanya manajemen SDM yang berkualitas yang dalam hal ini adalah aparatur pajak mampu bersikap kompeten dalam melayani Wajib Pajak maka akan memberikan jaminan bahwa peningkatan kepatuhan Wajib Pajak akan dapat terwujud sehingga manajemen sumber daya manusia dalam hal ini dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

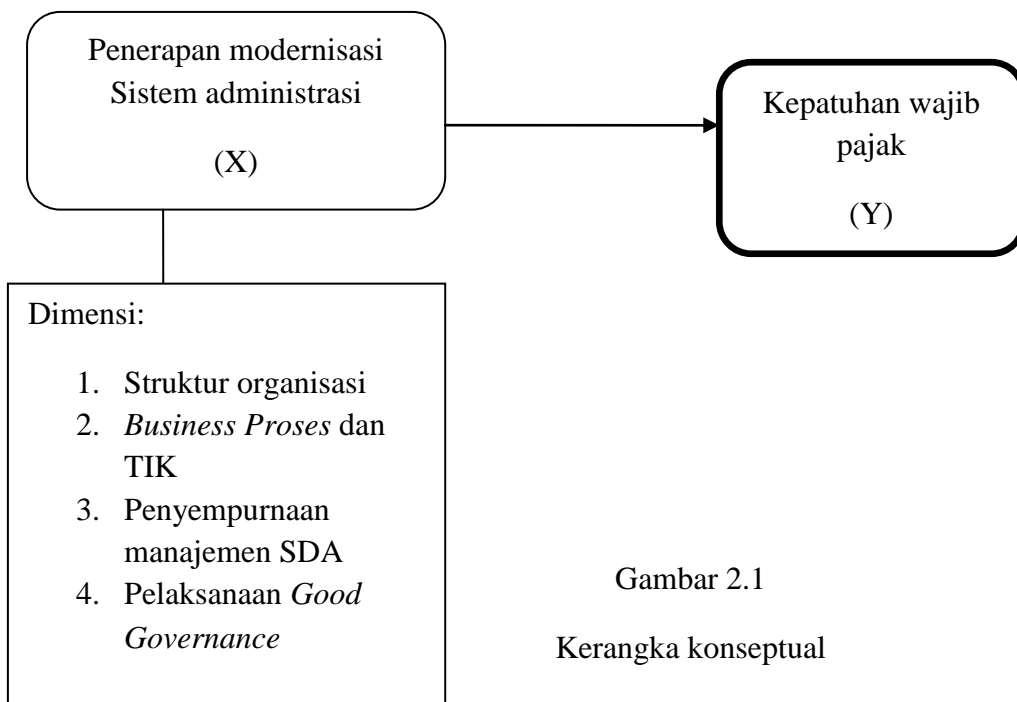
#### **4. Pelaksanaan *Good Governance***

Menurut dianasari (2010) *Good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dan organisasi, baik itu dilakukan pegawai maupun pihak lainnya, baik di sengaja maupun tidak. Salah satunya dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut. Penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati (2013), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari modernisasi *good governance* pada kepatuhan Wajib Pajak. Gede dan putu (2016) menjelaskan bahwa dengan adanya keadilan dan kejujuran aparat pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan yang ada maka akan dapat menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam

membayar pajak. Kondisi ini tentu membuat masyarakat yakin bahwa kewajiban perpajakan yang mereka lakukan tidak akan disalah gunakan.

#### 2.4. Rerangka Konseptual(*framework*)

Menurut Sekaran (2011:114) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran teoritis merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran teoritis yang baik menjelaskan secara logis sangkut paut antara variabel independen dan dependen. Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penekanan pada uji teori melalui variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah Modernisasi sistem administrasi Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak.



Gambar 2.1  
Kerangka konseptual