

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000 dalam Rahayu (2010:112), menyatakan bahwa:

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.”

Menurut Rahayu (2010:138) Wajib Pajak yang patuh adalah:

“Wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Menurut Hamonangan (2012:84) Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

“Definisi kepatuhan wajib pajak dapat dilihat secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana atau secara lebih komprehensif. Secara sederhana menurutnya kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku.“

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.1.2 Macam-macam Kepatuhan

Terdapat dua macam kepatuhan, menurut Rahayu (2010:138) yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak

memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

2.1.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam UU No. 28 tahun 2007 KUP pasal 28, dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

2.2 Perpajakan

2.2.1 Definisi Pajak

Menurut UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) No. 28 Tahun 2007, yang dimaksud dengan Pajak adalah:

“Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pengertian pajak menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H dan Purwana (2017:1) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintahan berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum (*publieke vitgeven*)”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik yang digunakan untuk keperluan negara serta untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum bagi kemakmuran rakyat.

2.2.2 Fungsi Pajak

Pajak memiliki dua fungsi yang diungkapkan oleh Mardiasmo (2016:4) yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (*regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

2.2.3 Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:7) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, sebagai berikut:

1. Menurut golongannya

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut sifatnya

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut lembaga pemungutnya

- a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri dari:

- Pajak provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

- Pajak kabupaten/kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.2.4 Asas Pemungutan Pajak

Ada tiga asas pemungutan pajak yang diungkapkan oleh Mardiasmo (2016:9) sebagai berikut:

1. Asas domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam

2. Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3. Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

2.2.5 Cara Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:8) mengemukakan tentang cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan tiga *stelsel* sebagai berikut:

1. Stelsel nyata (*riël stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata) sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2. Stelsel anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah

pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2.2.6 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga seperti yang diungkapkan oleh Mardiasmo (2016:9) sebagai berikut:

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. *Withholding System*

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

Ciri-cirinya:

Wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.3 Self-Assessment System

2.3.1 Pengertian Self-Assessment System

Self-Assessment System menurut Rahayu (2010:101) adalah:

“*Self-Assessment* terdiri dari dua kata bahasa Inggris yakni *self* yang artinya sendiri dan *to assess* yang artinya menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian maka pengertian *Self-assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. Jadi Wajib Pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya”.

Jadi *Self-Assessment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan:

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak.
2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
3. Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi/kantor pos.
4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak.
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dengan baik dan benar.

Self-Assessment System menurut Waluyo (2013:17) adalah sebagai berikut:

“*Self-Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.”

Self-Assessment System menurut Mardiasmo (2016:9) adalah sebagai berikut:

“*Self-Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.”

Dengan adanya *Self-Assessment System* wajib pajak diberi kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Tanggung jawab atas pelaksanaan kewajiban perpajakan ada pada diri wajib pajak itu sendiri. Pemerintah dalam hal ini (Fiskus) hanya berfungsi untuk melakukan pembinaan, penelitian, pengawasan dan memeriksa pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak, apakah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan undang-undang perpajakan (Neneng Hartati,

2.3.2 Ciri-Ciri *Self-Assessment System*

Ciri-ciri *Self-Assessment System* menurut Rahayu (2010:102) adalah:

1. Wajib Pajak (dapat dibantu oleh Konsultan Pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. Pemerintah dalam hal ini Instansi Perpajakan melakukan pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

2.3.3 Pelaksanaan *Self-Assessment System*

Sistem pemungut pajak tersebut mempunyai arti bahwa pemberian kepercayaan sepenuhnya pada Wajib Pajak (dapat dibantu konsultan pajak) untuk menentukan penetapan besarnya pajak yang terutang sendiri, dan kemudian melaporkan pembayaran pajak dan penghitungan pajak secara teratur jumlah pajak terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan

perundang-undangan perpajakan. Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self-Assessment System* menurut Rahayu (2010:103) menjelaskan bahwa:

1. Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak, dan dapat melalui e-register (media elektronik *on-line*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan 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*).

3. Membayar Pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak

1) Membayar Pajak

- a. Membayar sendiri pajak yang terutang: angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
- b. Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPh pasal 21, 22, 23, dan 26). Pihak lain disini berupa: pemberi penghasilan, pemberi kerja, dan pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah.
- c. Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.
- d. Pembayaran pajak-pajak lainnya; PBB, BPHTB, Bea Materai.

2) Pelaksanaan Pembayaran Pajak

Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (*e-payment*).

3) Pemotongan dan Pemungutan

Jenis pemotongan atau pemungutan adalah PPh Pasal 21, 22, 23, 26, PPh final pasal 4 (2), PPh Pasal 15, dan PPN dan PPnBM merupakan pajak. Untuk PPh dikreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN dikreditkan pada masa diberlakukannya pemungutan dan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

4. Pelaporan Dilakukan oleh Wajib Pajak

Surat Pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilaksanakan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan

2.3.4 Syarat Dalam Pelaksanaan *Self-Assessment System*

Menurut Suandy (2002:95) dalam melaksanakan *Self-Assessment System* ini diperlukan prasyarat yang harus dipenuhi untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan sistem pemungutan ini sebagai berikut, yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak (*Tax Consciousness*)

Kesadaran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

2. Kejujuran Wajib Pajak

Kejujuran Wajib Pajak artinya Wajib Pajak melakukan kewajibannya dengan sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi, hal ini dibutuhkan di dalam sistem ini karena fiskus memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutangnya.

3. Kemauan Membayar Pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)

Tax Mindedness artinya Wajib Pajak selain memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, namun juga dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.

4. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*)

Kedisiplinan Wajib Pajak artinya Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.3.5 Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:10) terdapat hambatan-hambatan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak yang dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Perlawanan Pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
- c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:

- a. *Tax Avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar Undang-undang.
- b. *Tax Evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar Undang-undang (menggelapkan pajak).

2.3.6 Prinsip *Self-Assessment System*

Sebelum UU No. 6 Tahun 1983 lahir, penghitungan pajak dilakukan oleh fiskus (aparatur pajak). Sistem pemungutannya dikenal dengan istilah *official assessment system*. Perpindahan dari *official assessment* ke *self-assessment* inilah yang kemudian ditandai sebagai reformasi perpajakan.

Prinsip *self-assessment system* ini tampak pada Pasal 12 UU KUP. Berikut kutipannya:

1. Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
2. Jumlah pajak yang terutang menurut surat pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Apabila Direktur Jenderal Pajak mendapatkan bukti jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak benar, Direktur Jenderal Pajak menetapkan jumlah pajak yang terutang.

Pada ayat (1) tampak UU KUP menghendaki Wajib Pajak bersifat aktif dalam membayar pajak. Aktif disini berarti menghitung sendiri pajak yang terutang tanpa menunggu adanya surat ketetapan pajak.

Prinsip *self-assessment* pada UU KUP bahkan mengandung makna bahwa hasil perhitungan WP, berapa pun itu, untuk sementara dianggap sebagai perhitungan menurut ketentuan yang berlaku, sebagaimana dinyatakan pada ayat (2). Pasal 12 kemudian ditutup dengan ayat (3), dimana ayat 3 (1) ini berfungsi sebagai pengendali. Jadi, apabila kemudian diketahui bahwa perhitungan yang dilakukan oleh WP keliru, barulah fiskus membenarkannya. Namun, dengan aturan daluarsa pajak berjangka 5 tahun, perlu diketahui bahwa perhitungan WP dianggap benar dan sah untuk selamanya apabila dalam jangka waktu 5 tahun tidak ada pemberitahuan kesalahan perhitungan. *Self-Assessment System* memindahkan beban pembuktian kepada fiskus. Wajib Pajak dianggap benar sampai fiskus dapat membuktikan adanya kesalahan tersebut.

2.4 Reformasi Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Reformasi pajak merupakan perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. Reformasi perpajakan di Indonesia telah dilakukan pertama kali pada tahun 1983 dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem mendasar atas pengelolaan perpajakan Indonesia dari sistem *Official Assessment* ke sistem *Self-Assessment* (Sari, 2013:7). Pembaruan sistem perpajakan juga melakukan pembenahan aparatur

perpajakan, dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Bagi Instansi pajak juga menekankan pada peningkatan penerima pajak. Selain itu juga membenahi baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental (Rahayu, 2010:96).

Tujuan utama reformasi perpajakan adalah menegakan kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional dengan cara lebih mengerahkan kemampuan sendiri (Hartati, 2015:369). Menurut Rahayu (2010:78), tujuan reformasi perpajakan adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas negara.
2. Menekan terjadinya penyelundupan pajak (tax evasion) oleh Wajib Pajak.
3. Meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya.
4. Menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak.
5. Meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak, baik kepada fiskus maupun kepada Wajib Pajak.

2.4.1 Reformasi Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Menurut Hartati (2015:378), tentang administrasi:

“Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan materiil melalui koordinasi dan kerja sama.”

Menurut Lumbantoruan (1997) yang dikemukakan kembali oleh Hartati (2015: 378), tentang administrasi perpajakan:

“Administrasi pajak adalah cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak dan kewajiban pembayar pajak, baik di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai:

- a. fungsi, yaitu administrasi pajak meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian perpajakan;
- b. sistem, yaitu administrasi pajak merupakan seperangkat unsur (subsistem), yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan, yang secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu;
- c. lembaga, yaitu administrasi pajak merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses perpajakan.”

Menurut Hartati (2015:380), dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan perlu diingat sasaran administrasi pajak, yaitu meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamis sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisasi biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian kebijakan pajak.

Menurut Hartati (2015:379), menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak, sedangkan yang bersangkutan memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak, tetapi belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (*stop filing taxpayers*).

Wajib Pajak yang sudah terdaftar di administrasi kantor pajak, tetapi tidak menyampaikan surat pemberitahuan. Administrasi pajak dituntut untuk mengumpulkan data sekaligus menindaklanjutinya dengan meminimalkan kasus seperti ini.

3. Penyelundup pajak (*tax evaders*).

Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan sistem *self-assessment* yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat bergantung pada kejujuran Wajib Pajak.

4. Penunggak pajak (*delinquent taxpayers*).

Dari tahun ke tahun tunggakan pajak semakin meningkat. Permasalahan ini seolah sudah menjadi benang kusut yang selalu dihadapi oleh otoritas pajak setiap tahunnya.

Pelaksanaan administrasi pajak yang baik tentunya perlu menerapkan manajemen modern, yang terdiri dari pelaksanaan perencanaan (*planning*) yang baik, pengorganisasian (*organizing*) yang tepat, pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) yang berkesinambungan yang dikemukakan oleh Gunadi (2000 : 22).

2.4.2 Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

2.4.2.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Terdapat beberapa pengertian mengenai Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, diantaranya:

Menurut Nasucha (2004:37), pengertian modernisasi sistem administrasi pajak adalah sebagai berikut:

“Modernisasi sistem administrasi pajak adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.”

Menurut Sofyan (2005:53), pengertian modernisasi sistem administrasi pajak adalah sebagai berikut:

“Modernisasi sistem administrasi pajak adalah penerapan sistem administrasi pajak 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.”

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.

2.4.2.2 Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Diungkapkan oleh Rahman (2010: 213) bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi; (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Sasaran penerapan modernisasi sistem administrasi pajak yang dikemukakan oleh Sari (2013:19) adalah: (1) maksimalisasi penerimaan pajak; (2) pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak; (3) memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi; (4) menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak; (5) Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang

bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional; (6) peningkatan produktivitas yang berkesinambungan; (7) Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; (8) optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, dilakukan program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak yang dikemukakan oleh Hartati (2015:384) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan
 - 1) Meningkatkan kepatuhan sukarela.
 - a. Program kampanye sadar dan peduli pajak.
 - b. Program pengembangan pelayanan perpajakan.
 - 2) Memelihara (*Maintaining*) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
 - a. Program pengembangan pelayanan prima.
 - b. Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - 3) Menangkal Ketidakpatuhan Perpajakan (*Combating Noncompliance*)
 - a. Program merevisi pengenaan sanksi.
 - b. Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
 - c. Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
 - d. Program moderasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
 - e. Program penyempurnaan ekstensifikasi.
 - f. Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT masterplan.
 - g. Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.
2. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan
 - 1) Meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak.
 - a. Program merevisi UU KUP.
 - b. Program penerapan *Good Corporate Governance*.
 - c. Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding.
 - d. Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.
 - 2) Melanjutkan Pengembangan Administrasi Large Taxpayer Office (LTO)

atas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

- a. Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.
 - b. Program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD.
 - c. Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.
 - d. Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya.
3. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan.
- a. Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak.
 - b. Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
 - c. Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia.
 - d. Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
 - e. Program penyusunan rencana kerja operasional.

Sejalan dengan program dan kegiatan modernisasi administrasi perpajakan adalah dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern, yaitu Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Besar, KPP Wajib Pajak Besar Satu, dan KPP Wajib Pajak Besar dua sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 yang terakhir diubah dengan Keputusan KMK Nomor 587/KMK.01/2003 dan mulai beroperasi tanggal 9 September 2002. Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar (Large Taxpayer Regional Office, LTRO) merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak, sedangkan KPP Wajib Pajak Besar (Large Taxpayer Office, LTO) merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar (Rahayu, 2010:120).

Adapun fasilitas pelayanan yang tersedia di setiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan modernisasi yang dikemukakan oleh Sari (2013:20) adalah sebagai berikut:

1. Tempat Pelayanan Terpadu

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

2. *Account Representative*

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

3. *Help Desk*

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

- a. Peraturan pajak yang komprehensif dan terkini.
- b. Dikomplikasi sesuai standar Q&A, *flowchart*, dan penjelasan singkat.
- c. Tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk diakses.
- d. Diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.

4. *Complaint Centre*

Berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya.

5. *Call Centre*

Fungsi *call* utama yang ditangani *call center* menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya).

6. Media Informasi Pajak

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

7. Website

Untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat *website* perpajakan yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu [www. Pajak.go.id](http://www.Pajak.go.id).

8. E-System Perpajakan

1. E-Registration

Sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak, dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak secara *online*.

2. E-SPT

Penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN.

3. E-Filling

Suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.

4. E-Payment

Suatu cara pembayaran yang dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik *online* seperti internet, sehingga memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

2.4.2.3 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Tujuan dilaksanakannya modernisasi sistem administrasi pajak yang dikemukakan oleh Rahayu (2010:109) adalah sebagai berikut:

1. Untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.
3. Meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan.
4. Mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

2.4.2.4 Indikator Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Menurut Rahman (2010:213), indikator modernisasi sistem administrasi pajak adalah sebagai berikut:

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.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu mengenai Pengaruh Penerapan *Self-Assessment System* Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dapat dilihat dalam tabel 2.5 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Judul Peneliti | Variabel | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|---|--|--|---|---|
| 1. | Diah Sulistia Arini dan Isharijadi (2015) | Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madiun | Variabel Independen: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madiun | Hasil Penelitian terhadap data yang dikumpulkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang terdiri dari Struktur Organisasi, Business Process, dan TIK berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. | Persamaan: Penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan: penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan variabel independen penerapan <i>Self-Assessment System</i> Pajak. |

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Judul Peneliti | Variabel | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|----------------------------|--|--|---|---|
| 2. | Ginar Amali Saputri (2015) | Pengaruh <i>Self-Assessment System</i> dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pratama Bandung Tegallega | Variabel Independen: <i>Self-Assessment System</i> dan Administrasi Perpajakan Modern Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Tegallega | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) <i>self-assessment system</i> pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah cukup baik dengan total nilai sebesar 64,9%; (2) sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah cukup baik dengan nilai sebesar 67,2%; (3) kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah baik dengan total nilai sebesar 79,0%; (4) terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>self-assessment system</i> (X1), sistem administrasi perpajakan modern (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dengan total pengaruh sebesar 51,0% sedangkan sisanya yaitu 49,0% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. | Persamaan: Penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen <i>self-assessment system</i> dan sistem perpajakan modern, serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. |

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Judul Peneliti | Variabel | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|--|--|---|---|---|
| 3. | I Gede Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016) | Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Variabel Independen: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa variabel struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan <i>good governance</i> berpengaruh signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Utara. | Persamaan: Penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan: Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan variabel independen Penerapan <i>self-assessment system</i> pajak. |
| 4. | Inggrid Grace Manuputty dan Swanto Sirait (2016) | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan <i>Self-Assessment System</i> Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Panjaringan | Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan <i>Self-Assessment System</i> Variabel Dependen: Kesadaran Wajib Pajak Serta Dampaknya, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di | Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, penerapan <i>self-assessment system</i> secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap | Persamaan: Penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen penerapan <i>self-assessment system</i> , serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. |

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Judul Peneliti | Variabel | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|----------|----------------|---------------------------------|--|--|
| | | | KPP Pratama Jakarta Panjaringan | kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan penerapan <i>self-assessment system</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, <i>self-assessment system</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan, penerapan <i>self-assessment system</i> dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. | Perbedaan: Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan variabel independen pengetahuan perpajakan, serta variabel dependen kesadaran wajib pajak serta dampaknya. |

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Judul Peneliti | Variabel | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|---|---|---|---|--|
| 5. | S. Mia Lasmaya dan Neni Nur Fitriani (2017) | Pengaruh <i>Self-Assessment System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | <p>Variabel Independen: <i>Self-Assessment System</i></p> <p>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> | <p>Hasil Penelitian didapat <i>Self-Assessment System</i> berada pada kategori cukup baik dan untuk Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berada pada kategori cukup baik. <i>Self-Assessment System</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 46,0% sedangkan sisanya 54,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh <i>Self-Assessment System</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama di Kota Bandung.</p> | <p>Persamaan: Penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen <i>self-assessment system</i>, serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p> <p>Perbedaan: Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan variabel independen modernisasi sistem administrasi perpajakan.</p> |
| 6. | Endang Satyawati dan Cahjono (2017) | Pengaruh <i>Self-Assessment System</i> dan Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | <p>Variabel Independen: <i>Self-Assessment System</i> dan Sistem Informasi Perpajakan</p> <p>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> | <p>Hasil Penelitian bahwa sistem <i>self-assessment</i> dan sistem informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p> | <p>Persamaan: Penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen <i>self-assessment system</i>, serta variabel dependen kepatuhan</p> |

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Judul Peneliti | Variabel | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|----------|----------------|----------|------------------|---|
| | | | | | <p>wajib pajak orang pribadi.</p> <p>Perbedaan: Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan variabel independen sistem informasi perpajakan.</p> |

2.6 Kerangka Pemikiran

2.6.1 Pengaruh Penerapan *Self-Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Rasio kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah. Hal ini disebabkan oleh penyampaian SPT PPh yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan pada persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Masalah kepatuhan Wajib Pajak (WP) adalah masalah penting di seluruh dunia, bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Rahayu, 2010:140).

Menurut Rahayu (2010:101) mengungkapkan bahwa Wajib Pajak harus mendaftarkan diri ke KPP, menghitung pajak oleh Wajib Pajak, membayar pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak dan pelaporan dilakukan oleh Wajib Pajak. Karena dalam pelaksanaan *self-assessment system* menuntut kepatuhan secara

sukarela dari wajib pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang seharusnya.

Self-Assessment System terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa:

“Kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *Self-Assessment System*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut”.

Self-Assessment System diterapkan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya antara lain menghitung, memperhitungkan, membayar, melapor dan mempertanggungjawabkan pajak terhutang kepada pihak fiskus. Wajib pajak yang memiliki kesadaran dan kepatuhan yang tinggi merupakan kunci keberhasilan dalam menjalankan sistem tersebut (Satyawati dan Cahjono, 2017). Penelitian terdahulu menurut Priyantini dan Juana (2008) mediasi tingkat kesadaran dapat menambah pengaruh dari penerapan *self-assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam pelaksanaan *self-assessment system* memberi kebebasan kepada wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dan aparat pajak diberi peran untuk mengawasi pelaksanaannya. Namun, dalam menjalankan *self-assessment system* terdapat banyak kendala salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak yang negatif sehingga dapat menghambat penerimaan pajak (Nugroho, 2010). Oleh karena itu wajib pajak dituntut kejujurannya dalam pelaksanaan *self-assessment system* untuk lebih meningkatkan perpajakannya (Walsh, 2013).

Menurut Lasmaya dan Fitriani (2017), hasil penelitian didapat *Self-Assessment System* berada pada kategori cukup baik dan untuk kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berada pada kategori cukup baik. *Self-Assessment System* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 46,0% sedangkan sisanya 54,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dapat disimpulkan

bahwa adanya pengaruh *self-Assessment System* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama di Kota Bandung.

2.6.2 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Rasio kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah. Hal ini disebabkan oleh penyampaian SPT PPh yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan pada persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Masalah kepatuhan Wajib Pajak (WP) adalah masalah penting di seluruh dunia, bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Rahayu, 2010:140).

Reformasi pajak di Indonesia pertama kali dilakukan pada tahun 2002. Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai pembenahan organisasi agar lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan pembaharuan dalam bidang informasi teknologi, *business redesign process*, serta sumber daya manusia (Hartati, 2015:382). Rahayu (2016) mengungkapkan reformasi pajak di Indonesia pada tahap pertama, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan dua reformasi perubahan yang mendasar. Pertama reformasi administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Kedua adanya reformasi kebijakan, yaitu dengan adanya amandemen atas beberapa peraturan undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiskal.

Tahap kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012, perubahan difokuskan kepada pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki dan penggunaan teknologi informasi dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki merupakan sebuah perubahan substansial karena belum pernah adanya perubahan sebelumnya (Rahayu, 2016).

Modernisasi sistem administrasi merupakan peranan penting dalam perubahan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Diharapkan dengan pembaharuan sistem administrasi perpajakan dapat mempermudah masyarakat atau wajib pajak. Jika sistem yang ada telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka wajib pajak sendiri akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Junia dan Putra, 2017). Dimensi-dimensi dalam variabel sistem administrasi perpajakan modern sebagai penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui program dan kegiatan dalam kerangka penerapan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yaitu Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi Prosedur Organisasi, Modernisasi Strategi Organisasi, dan Modernisasi Budaya Organisasi (Rahman, 2010:219).

Modernisasi prosedur organisasi merupakan perubahan terkait proses penyempurnaan administrasi dalam pemberian layanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan tuntutan undang-undang, masyarakat, serta biaya yang tersedia (Nasucha, 2004). Modernisasi prosedur suatu organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak ditandai dengan adanya pembentukan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, menggunakan teknologi dan fasilitas yang menunjang dalam pemberian pelayanan. Modernisasi prosedur nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi semua tanggung jawab perpajakannya.

Menurut Djahur dan Faisal (2014) perubahan implementasi pelayanan yang merupakan indikator modernisasi prosedur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Darmayasa dan Setiawan (2016), hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa variabel struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan *good governance* berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Utara.

2.6.3 Pengaruh Penerapan *Self-Assessment System* Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Rasio kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah. Hal ini disebabkan oleh penyampaian SPT PPh yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan pada persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Masalah kepatuhan Wajib Pajak (WP) adalah masalah penting di seluruh dunia, bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Rahayu, 2010:140).

Menyadari pentingnya peranan pajak dari segi penerimaan negara, maka upaya ke arah peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak ini terus digiatkan. Reformasi perpajakan di Indonesia menganut *Self-Assessment System* yang menggantikan sistem pemungutan pajak yang semula *Official Assessment System*. Selain itu reformasi perpajakan juga dilakukan tahun 2000 yaitu dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Dengan adanya perubahan tersebut, Wajib Pajak diharapkan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Saputri, 2015).

Salah satu faktor yang mempengaruhi *Self-Assessment System* adalah kepatuhan pajak. *Self-assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. *Self-Assessment System* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan: (1) Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak; (2) Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang; (3) Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi/kantor pos; (4) Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak; (5) Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dengan baik dan benar (Rahayu, 2010:101).

Dalam pelaksanaan *Self-Assessment System*, Wajib Pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak yang terutang, menyetorkan jumlah pajak yang terutang. Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi Wajib Pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang harus dibayarkan (Rahayu, 2010:102). *Self-assessment system* berperan serta masyarakat sebagai wajib pajak dituntut di dalam pemenuhan kewajiban perpajakan penting dalam keberhasilan pengumpulan pajak. Jika sistem tersebut dilaksanakan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan sukarela secara otomatis. Dan apabila semakin banyak wajib pajak yang melakukan penerapan *self-assessment system* dengan baik maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak (Lasmaya dan Fitriani, 2017).

Dalam menentukan program-program dan langkah-langkah reformasi administrasi pajak modern, menurut Rahman (2010:219) meliputi: (1) modernisasi struktur organisasi; (2) modernisasi prosedur organisasi; (3) modernisasi struktur organisasi, dan (4) modernisasi budaya organisasi. Dimensi tersebut menjelaskan bahwa program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, 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) yang dikendalikan oleh *case management system* dan *work flow system* dengan berbagai pelayanan yang berbasis *e-system*, seperti *ERegistration*, *E-SPT*, *E-Filling*, *E-Payment* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku

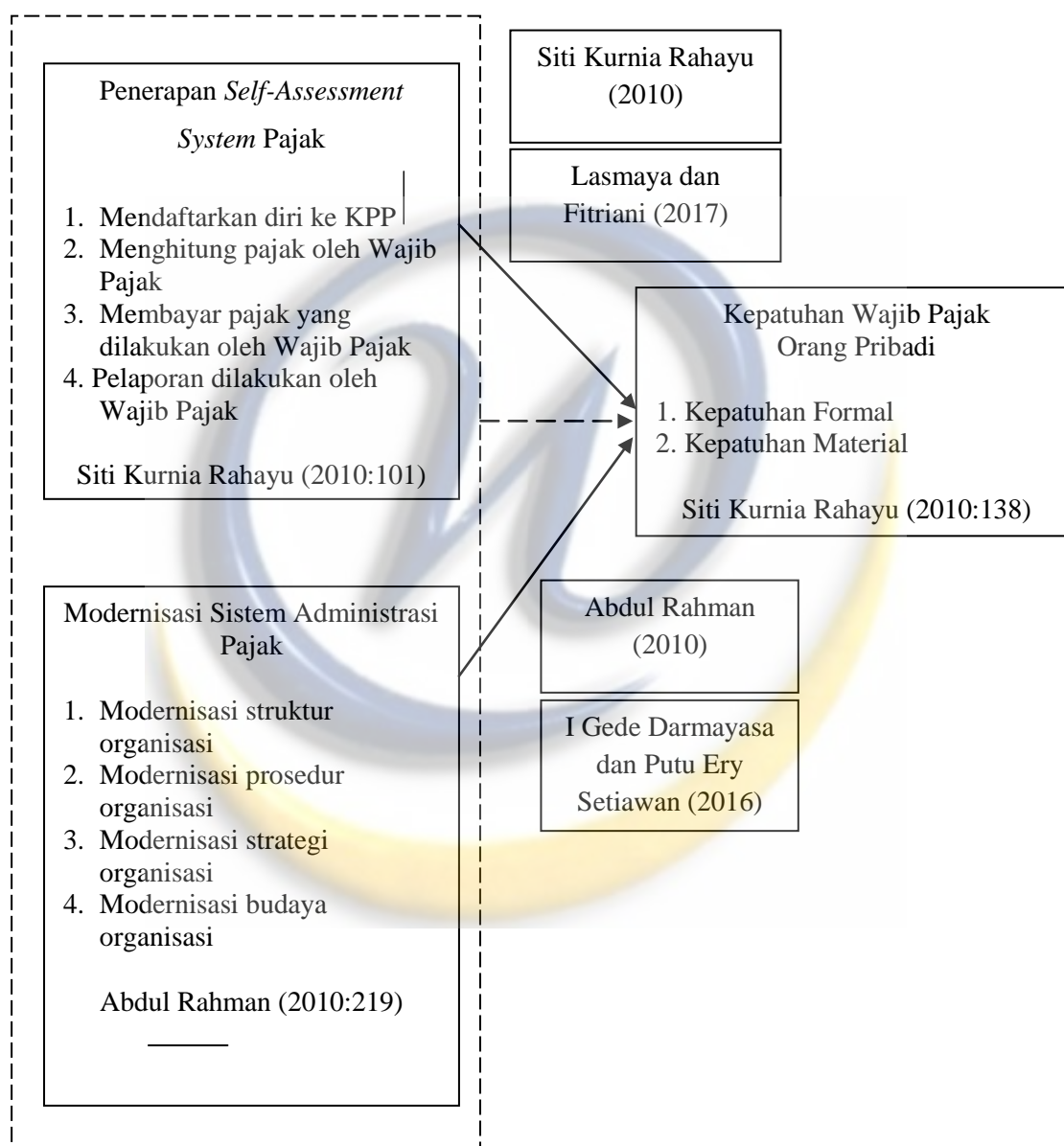
pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance* (Rahayu, 2010:134).

Menurut Rahayu (2010:138) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ada 2 macam kepatuhan meliputi: (1) Kepatuhan Formal, suatu keadaan dimana Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan; (2) Kepatuhan Material, suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

Menurut Saputri (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *self-assessment system* pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah cukup baik dengan total nilai sebesar 64,9%; (2) sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah cukup baik dengan nilai sebesar 67,2%; (3) kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega sudah baik dengan total nilai sebesar 79,0%; (4) terdapat pengaruh signifikan antara variabel *self-assessment system* (X1), sistem administrasi perpajakan modern (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dengan total pengaruh sebesar 51,0% sedangkan sisanya yaitu 49,0% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Self-Assessment System dan modernisasi sistem perpajakan yang ada, diharapkan Wajib Pajak akan termotivasi dalam melakukan administrasi perpajakan, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Berdasarkan dari penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat digambarkan dengan kerangka pemikiran atas pengaruh *Self-Assessment System* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas dan dukungan teori yang ada maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_{a1} : Penerapan *Self-Assessment System* berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{a2} : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_{a3} : Penerapan *Self-Assessment System* dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

