

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020), Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Nurmantu (2020) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Nowak dalam Zain (2014) seperti yang dikutip Rahayu (2020) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam suatu situasi di mana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir perpajakan dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tersebut tepat pada waktunya.

Menurut Siti Kurnia (2020), Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya

pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk kedepannya.

Selanjutnya Edrianita dan Mursal (2021) juga mengungkapkan Kepatuhan perpajakan adalah masalah penting diseluruh dunia, baik bagi negara maju maupun dinegara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan dan pelalaian pajak. Pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Dia juga mengatakan indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak dengan Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas, Wajib pajak melakukan perhitungan dengan benar, Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu, Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu, Wajib pajak Tidak pernah menerima surat teguran.

2.2 Modernisasi Adminitrasi Perpajakan

2.2.1 Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Pengertian modernisasi menurut Kamus Bahasa Indonesia (2017) menyatakan bahwa: “modernisasi adalah proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan tuntutan masa kini.” Pengertian sistem menurut Mulyadi (2018) yaitu suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pengertian administrasi menurut Kamus Bahasa Indonesia (2017) adalah usaha dan kegiatan yang

meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, atau usaha dan kegiatan berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan, atau kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan.

Jadi modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di negara tersebut. Konsep dari program ini sendiri adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat pajak serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat.

2.2.2 Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara yang dipilih. Menurut Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (2017) tujuan dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak demi terwujudnya kepatuhan sukarela wajib pajak. Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara

menyeluruh dan komprehensif. Perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut:

1) Struktur organisasi

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan memerlukan perubahan pada struktur organisasi DJP, baik di tingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di jajaran kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

2) Proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan proses bisnis, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan full automation dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang bersifat administratif/klerikal. Proses bisnis dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung antara pegawai DJP dengan wajib pajak untuk meminimalisasi kemungkinan terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme). Disamping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya built-in control system, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

3) Manajemen sumber daya manusia

Dirjen Pajak melakukan pemetaan kompetensi (competency mapping) terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak guna mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai di mana hasil program dari tersebut

menjadi informasi yang membantu Dirjen Pajak dalam merumuskan kebijakan kepegawaian yang lebih tepat. Kemudian, dalam rangka memperoleh kesesuaian antara jabatan dan kompetensi pegawai, dilakukan evaluasi dan analisis beban kerja atas seluruh jabatan untuk menentukan job grade dari masing-masing jabatan tersebut. Dengan tujuan untuk menciptakan arsitektur Sumber Daya Manusia DJP yang antara lain mempunyai ciri-ciri jujur, ikhlas, mampu, dapat dipercaya, bertanggungjawab, profesional, berwawasan, dapat berlaku adil, menjadi agen perubahan dan dapat menjadi teladan, serta berbasis pada kompetensi dan kinerja.

4) Pelaksanaan *good governance*

Tersedianya dan terimplementasikannya prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup berwawasan ke depan, terbuka, melibatkan partisipasi masyarakat, akuntabel, profesional, dan didukung pegawai yang kompeten. Prinsip keterbukaan dan partisipasi masyarakat dilaksanakan DJP dengan membuka akses informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Penyebaran informasi diantaranya dilakukan dengan cara pemberian penyuluhan, pembuatan iklan layanan masyarakat, dan pemanfaatan website. Disamping keterbukaan informasi, DJP juga membuka diri terhadap masukan dan kritik dari stakeholders, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan perbaikan administrasi perpajakan.

2.3 Pengetahuan Perpajakan

2.3.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2017), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian: atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. Misalnya seperti pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum di sekolah.

Pajak menurut Soemarso (2020) adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment. Secara umum, pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang.

2.3.2 Konsep Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2019). Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan.

Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan pajak di atas yaitu sebagai berikut:

1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak.

2) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah self assessment system yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

- a) Fungsi Penerimaan (Budgeter), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

- b) Fungsi Mengatur (Reguler), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah yaitu dengan adanya PPnBM (Pajak Pertambahan Barang Mewah).

2.4 Penelitian Terdahulu

Menurut judul penelitian yang penulis ambil, ada sejumlah penelitian yang berhubungan serta bisa memperkuat penelitian penulis dan juga bisa diajukan sebagai bahan dasar yakni:

Pravitasari et al., (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, tata pemerintahan yang baik dan sistem whistleblowing punya pengaruh dan signifikan pada kepatuhan WPOP, sedangkan variable lainnya ialah : peraturan pemerintah, modernisasi struktur organisasi, dan Juga peningkatan sumber daya manusia tidak punya pengaruh pada kepatuhan WPOP.

Aryati & Putritanti, (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, tata pemerintahan yang baik dan sistem *whistleblowing* punya pengaruh dan

signifikan pada kepatuhan WPOP, sedangkan variable lainnya ialah : peraturan pemerintah, modernisasi struktur organisasi, dan Juga peningkatan sumber daya manusia tidak punya pengaruh pada kepatuhan WPOP.

Arifah et al. (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan dan kesadaran perpajakan tidak ada pengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP, sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan ada pengaruh signifikan pada kepatuhan WPOP.

Putra (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem Dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika ada pengaruh positif pada kepatuhan pajak. Sedangkan sanksi pajak, modernisasi sistem dan transparansi pajak tidak ada pengaruh positif pada kepatuhan pajak. Secara bersama-sama, semua variable dalam penelitian ini ada pengaruh pada kepatuhan pajak.

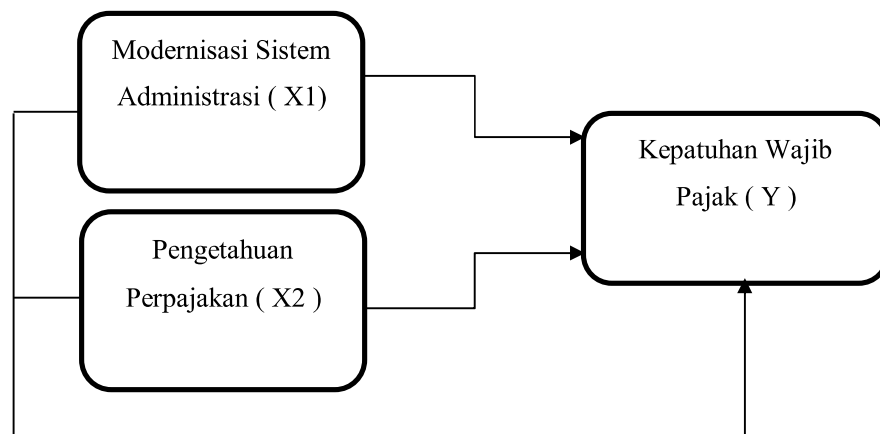
Damayanti & Amah, (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak terhadap kepatuhan WPOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Modernisasi sistem administrasi tidak ada pengaruh pada kepatuhan WPOP, sedangkan Pengampunan pajak ada pengaruh pada kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP.

Pratama Madiun. Kemudian Modernisasi sistem administrasi dan pengampunan pajak ada pengaruh secara bersama-sama pada kepatuhan WPOP.

Kusuma et al. (2020) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan WPOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak ada pengaruh pada kepatuhan WPOP, sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tarif pajak dan tax amnesty punya pengaruh positif pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar.

Yunita Sari & Jati (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus ada pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan WPOP.

2.5 Kerangka pemikiran



Gambar 2.2 kerangka pemikiran

2.6 Hipotesis

Berikut ini penulis menguraikan hipotesis atau dugaan sementara mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 = Modernisasi Sistem Administrasi berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Batam

H2 = Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Batam

H3 = Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Batam