

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Administrasi Pajak Modern

Menurut A.Dunsire, yang dikemukakan kembali oleh S. K. Rahayu and Devano (2009), administrasi diartikan sebagai kegiatan, pemerintahan, arahan, mengarahkan, implementasi, kegiatan melakukan analisis, penciptaan prinsip-prinsip implementasi, kebijakan, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan sebagai pekerjaan individual ataupun kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai bidang arena kerja akademik dan teoritis. Penelitian S. Rahayu and Lingga (2009) yang membahas tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak mengatakan bahwa program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsinya, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak yang ada, adanya perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak dengan adanya *account representative* dan *complain center* untuk menampung saran dan kritik dari wajib pajak. Sistem administrasi pajak modern adalah sistem administrasi yang didukung dengan teknologi dan memiliki peran untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak serta untuk menambah produktivitas kinerja petugas pajak.

Menurut penelitian Maria (2013) tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Bandar

Lampung menyimpulkan bahwa pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan sudah termasuk sangat baik. Sedangkan menurut penelitian Fasmi and Misra (2014), modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Terdapat beberapa hal yang dapat membantu modernisasi administrasi perpajakan, salah satunya adalah indikator-indikator yang ada pada pajak modern, yaitu pengetahuan tentang pajak, *e-filing*, *e-billing*.

Sosialisasi perpajakan adalah salah satu upaya dari DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, agar wajib pajak mengetahui seluruh tata cara perpajakan berdasarkan undang-undang perpajakan. Menurut Ananda, Kumadji, and Husaini (2015) sosialisasi pajak adalah upaya DJP untuk melakukan pembinaan dan menginformasikan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan kepada wajib pajak. Kegiatan penyuluhan dan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu Herryanto and Toly (2013) sosialisasi langsung dan tidak langsung.

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosial dengan melakukan kegiatan atau interaksi secara langsung dengan masyarakat atau wajib pajak. Bentuk sosialisasi yang pernah dilakukan antara lain *early tax education*, *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, seminar, klinik pajak, *workshop*, perlombaan cerdas cermat seputar pajak, pidato perpajakan dan artikel, serta debat. Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi yang dilakukan DJP kepada masyarakat dan wajib pajak dengan sedikit atau tidak ada interaksi dengan peserta. Bentuk-bentuk sosialisasi pajak tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media cetak berupa majalah, koran, brosur perpajakan, tabloid, buku, rubik tanya jawab, komik pajak, dan artikel

penulisan perpajakan. Sedangkan media elektronik yang biasanya digunakan untuk sosialisasi pajak tidak langsung adalah menggunakan *talkshow* TV dan radio.

Salah satu fasilitas pajak modern adalah *E-Filing*. *E-Filing* adalah cara penyampaian SPT melalui sistem online yang dapat diakses pada web DJP dan telah ditetapkan oleh DJP pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. Beberapa manfaat *E-Filing* adalah untuk (1) mempermudah proses perekaman data SPT wajib pajak, untuk mengurangi pertemuan langsung wajib pajak dengan petugas pajak. Artinya wajib pajak tidak harus datang langsung ke KPP. Fungsi kedua adalah untuk mengurangi dampak antrean dan jumlah pekerjaan pada penerimaan SPT, mengurangi jumlah kertas atau dokumen perpajakan. Fungsi dari *E-Filing* adalah mampu menghemat waktu dan bukti pelaporan yang telah diajukan tidak mudah hilang. *E-Filing* juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, sehingga wajib pajak terhindar dari keterlambatan pelaporan SPT karena alasan KPP sudah tutup.

Fasilitas pajak lain selain *E-Filing* adalah *E-Billing*. *E-Billing* merupakan metode pembayaran secara elektronik menggunakan kode *billing*. Sistem pembayaran ini diresmikan pada 1 Januari 2016. Manfaat *E-Billing* adalah memberikan akses kepada wajib pajak untuk memantau status penyetoran pajaknya, meminimalisir terjadinya kesalahan manusia dalam memasukkan data, pembayaran, hingga penyetoran pajak, memberikan kebebasan kepada wajib pajak untuk membuat draft data setoran, membuat waktu menjadi ringkas, tidak perlu membawa banyak dokumen ke KPP, memudahkan integrasi antara wajib pajak, bank persepsi, dan pemerintah.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku (Danarsi et al., 2017). Kepatuhan wajib pajak dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Sulistiawati & Budhiarta, 2013). Bentuk kewajiban wajib pajak secara umum terdiri kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mematuhi dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang dan peraturan-peraturan yang berlaku dan telah ditetapkan di Indonesia. Kepatuhan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan-ketentuan materi perpajakan.

Indikator wajib pajak terdiri dari tiga, yaitu (1) aspek ketepatan, adalah jumlah presentase pelaporan SPT yang disampaikan secara tepat waktu. (2) Aspek penghasilan wajib pajak adalah kesediaan membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Indikator wajib pajak selanjutnya adalah (3) aspek pengenaan sanksi, adalah pembayaran tunggakan yang telah ditetapkan oleh Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi melalui beberapa hal, yaitu kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan menghitung pajak terutang, kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan SPT, kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan tunggakannya.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kondisi sistem administrasi perpajakan, penegakan hukum dalam perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil-hasil kajian dari penelitian terdahulu dirangkum dalam tabel berikut :

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Sampel	Metode Analisa	Hasil Penelitian
1	Cindy Jotopurnomo dan Yeni Mangoting	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.	Wajib pajak orang pribadi yang tidak memperoleh penghasilan dari pemberi kerja, dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Sawahan.	Metode <i>purposive sampling</i>	Sosialisasi pajak dan sistem administrasi dalam perpajakan berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya
2	Achmad Arif, Heru Susilo, dan Rustam Hidayat	Pengaruh Pengetahuan tentang Sistem Administrasi Perpajakan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan	Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singosari Kabupaten Malang	<i>Explanatory</i>	Sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya

		Wajib Pajak Orang Pribadi			
3	R.A. Meiska Lianty, Dini Wahjoe Hapsari, dan Kurnia	Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak orang pribadi (non karyawan) yang melakukan kegiatan usaha bebas di KPP Pratama Bandung Bojonagara yang berjumlah 100 orang.	Regresi linear berganda	Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4	Gusma Dwi Avianto, Sri Mangesti Rahayu, dan Bayu Kaniskha	Analisa Peranan <i>E-Filing</i> Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan.	Metode Kualitatif	Melalui <i>E-Filing</i> wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan mudah, praktis, efisien, dan cepat.
5	Sabil, Dwiyatmoko Pujiwidodo, Amin Setio	Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman	Wajib pajak orang pribadi	Metode kuantitatif	Masih sedikit wajib pajak yang setuju dengan penerapan E-SPT, karena

	Lestiningsih .	n Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.			banyak wajib pajak yang belum mengetahui dan memahami penerapan E-SPT.
6	Ketut Evi Sulistiawati, Ketut Budhiarta	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Wajib Pajak	<i>Propotional Sampling</i>	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor.
7	Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak KPP Pratama Bandung	Deskriptif Kualitatif	Sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Delli Maria	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi	Wajib Pajak KPP Pratama Bandar Lampung	Kuantitatif	Pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan

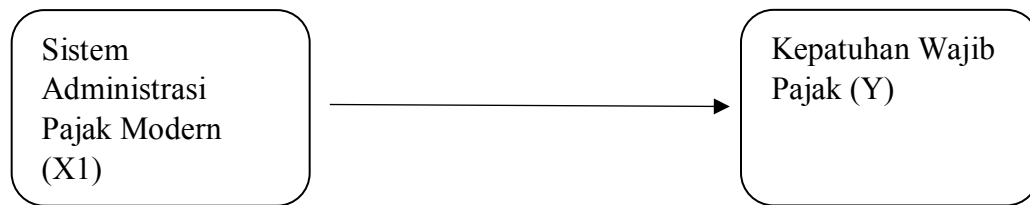
		Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung			pada KPP Pratama di wilayah Bandar Lampung sudah termasuk sangat baik.
9	Lasnofa Fasmi dan Fauzan Misra	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	Pengusaha kena pajak yang terdaftar pada KPP Padang	Convenience Sampling	Modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.
10	Pasca Rizki Dwi Ananda, Srikandi Kumadji, dan Achmad Husaini	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak sektor UMKM	Explanatory Research	Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

11	Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Sawahan Surabaya	Wajib Pajak di KPP Pratama Sawahan Surabaya	Kuantitatif	Kegiatan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Sawahan Surabaya
12	Danarsi, Siti Nurlaela, dan Hendro Subroto	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil dengan Dikeluarkannya Pajak Progresif di Kota Surakarta	Wajib Pajak di Kota Surakarta	Kuantitatif Asosiatif	Pemahaman tentang sistem perpajakan dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil setelah diberlakukannya pajak progresif.

2.3 Model Konseptual

Model konseptual memiliki tujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai konsep dari penelitian ini. Penyusunan kerangka pemikiran

dilakukan atas dasar pemahaman peneliti terhadap tinjauan teoritis serta penelitian terdahulu yang telah dikaji penulis pada bagian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada wajib pajak tentang sistem administrasi pajak modern dan pentingnya sosialisasi perpajakan.



2.4 Perkembangan Hipotesis

Tujuan DJP dalam mengubah sistem administrasi pajak modern dikarenakan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat khususnya wajib pajak. *Good governance* merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang akuntabel, dan transparan, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang ada pada masa kini.

H: Sistem administrasi pajak modern berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya.