

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

**IRMAYANTI MADEWING**



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2013**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**IRMAYANTI MADEWING  
A31108853**



kepada

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2013**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR UTARA**

disusun dan diajukan oleh

**IRMAYANTI MADEWING  
A31108853**

telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar, 13 April 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Muhammad Ashari, M.SA, Ak  
NIP 19650219 199403 1 002

Dra. Andi Kusumawati, M.Si, Ak  
NIP 19660405 199203 2 003

Ketua Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. H. Abdul Hamid Habbe, S.E., Msi.  
NIP 196305151992031003



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irmayanti Madewing

NIM : A31108853

Jurusan/Program Studi : Akuntansi/S1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Makassar Utara**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 14 April 2013

Yang membuat pernyataan,

Irmayanti Madewing

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penelitian dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara”** tidak akan terlaksana tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti haturkan kepada:

- 1) Orang tua tercinta, Ayahanda Madewing dan Ibunda Ratna yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa dan semangat yang tiada hentinya.
- 2) Bapak Drs. Muhammad Ashari, M.SA, Ak dan Ibu Dra. Andi Kusumawati, M.Si, Ak sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan peneliti.
- 3) Kepala KANWIL DJP Wilayah Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara yang telah memberikan izin penelitian.
- 4) Seluruh staf dosen akuntansi yang telah bersedia membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmunya.
- 5) Adinda Muthmainna yang telah menjadi adik yang baik, semoga menjadi kebanggaan orang tua.

- 6) Seluruh keluarga besar, yang telah memberikan banyak hal berharga bagiku, semoga peneliti bisa menjadi kebanggaan bagi kalian.
- 7) Teman-teman Diklat XXI SAR Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pengalaman dan petualangan yang tak akan terlupakan. Terkhusus buat teman-teman ormed Gunung Gandang Dewata dan Pulau Pajene kang.
- 8) Seluruh keluarga besar SAR Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ruang untuk berada diantara kalian.
- 9) Seluruh teman-teman 08stacle Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 13 April 2013

Peneliti

## ABSTRAK

### **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara**

Irmayanti Madewing  
Muhammad Ashari  
Andi Kusumawati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (Primer) dan beberapa studi kepustakaan dan wawancara dengan pihak terkait di KPP Pratama Makassar Utara. Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan ke wajib pajak badan dengan metode *sampling incidental*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis korelasi, analisis regresi, dan uji-t dan uji-F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak memiliki korelasi positif dan signifikan yaitu sebesar 0.502. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji-t dan uji F dihasilkan t-hitung sebesar 4,492, yang berarti  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  dan F-hitung sebesar 20,174, yang berarti  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** Modernisasi, administrasi perpajakan, kepatuhan wajib pajak.



## ABSTRACT

### **The Effect of Modernization of the Tax Administration System against Taxpayer Compliance in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara**

Irmayanti Madewing  
Muhammad Ashari  
Andi Kusumawati

This study aimed to analyze the influence of modernization of the tax administration system on tax compliance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. The research data obtained from the questionnaire (Primary) and some library research and interviews with stakeholders in the KPP Pratama Makassar Utara. The questionnaires in this study were distributed to corporate taxpayers with incidental sampling method. Data analysis used the correlation analysis, regression analysis, t-test.

Results of this study indicate that the modernization of the tax administration system with tax compliance has a positive and significant correlation is equal to 0,502. Based on the hypothesis test using the t-test and F-test produced t-count equal to 4,492, which means the  $t\text{-count} > t\text{-table}$  and F-count equal to 20.174, which means the  $F\text{-count} > F\text{-table}$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted. This shows that there is a positive and significant effect between modernization tax administration system on tax compliance.

**Keywords:** Modernization, tax administration, tax compliance.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.....	8
2.1.1. Definisi Pajak.....	8
2.1.2. Jenis-jenis Pajak.....	9
2.1.3. Fungsi Pajak.....	9
2.1.4. Syarat Pemungut Pajak.....	10
2.1.5. Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	11
2.1.6. Asas-asas Pemungutan Pajak.....	12
2.1.7. Sistem Pemungutan Pajak.....	13
2.1.8. Sistem Administrasi Perpajakan.....	13
2.1.9. Reformasi Administrasi Perpajakan.....	14
2.1.10. Sistem Modernisasi Perpajakan di Indonesia.....	17
2.1.11. Konsep dan Tujuan Modernisasi Perpajakan.....	19
2.1.12. Perubahan Paradigma Perpajakan.....	20
2.1.13. Kepatuhan.....	21
2.1.13.1 Definisi Kepatuhan.....	21
2.1.13.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	22
2.1.13.3 Syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh.....	22
2.1.13.4 Proses Penetapan Wajib Pajak Patuh.....	24
2.1.13.5 Pencabutan Wajib Pajak Patuh.....	25
2.1.13.6 Indikator Kepatuhan.....	26

2.1.14. Pemeriksaan.....	27
2.14.1 Kriteria Pemeriksaan .....	27
2.14.2 Standar Pemeriksaan .....	28
2.14.3 Tata Cara Penyelesaian Usulan pemeriksaan .....	30
2.1.15. Sanksi Administrasi.....	32
2.1.15 Pengurangan Denda Pajak.....	33
2.1.16. Hubungan antara Modernisasi Sistem administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan.....	34
2.2 Tinjauan Empirik.....	37
2.3 Kerangka Pemikiran .....	38
2.4 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	40
3.2 Tempat dan Waktu .....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	42
3.7 Instrumen Penelitian.....	44
3.8 Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Instansi.....	48
4.1.1 Sejarah Singkat Instansi .....	48
4.1.2 Struktur Organisasi.....	51
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Tiap Bagian.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Deskripsi data.....	56
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
4.2.3 Analisis Variabel.....	60
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.2.5 Analisis Data .....	67
4.3 Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	73
5.3 Kebatasan Penelitian.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Variabel Penelitian .....	43
3.2 Skala <i>Likert</i> .....	44
3.3 Interpretasi Terhadap Nilai $r$ Hasil Analisis Korelasi.....	47
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan usia .....	57
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir .....	57
4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	58
4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	59
4.5 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Restrukturisasi ... Organisasi .....	60
4.6 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Proses Bisnis dan Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	61
4.7 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Penyempurnaan Sumber Daya Manusia .....	61
4.8 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Pelaksanaan <i>Good Governance</i> .....	62
4.9 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	63
4.10 Tabel Auto Korelasi .....	66
4.11 Hasil Analisis Korelasi .....	67
4.12 Hasil Analisis Regresi.....	67
4.13 Koefisien Determinasi.....	68
4.14 Uji-f.....	69
4.15 Uji-t.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran .....	38
4.1 Uji Heterokedastisitas .....	64
4.2 Grafik Histogram .....	65
4.3 <i>Normal Probability Plot</i> .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata .....	78
2. Kuesioner Penelitian .....	79
3. Distribusi Jawaban Responden.....	84
4. F-Tabel .....	87
5. t-Tabel .....	88
6. Distribusi Jawaban Responden.....	89
7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	95
8. Analisis Korelasi.....	99
9. Analisis Regresi .....	99

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan fenomena umum sebagai sumber penerimaan negara yang berlaku di berbagai negara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya, kecuali beberapa negara yang kaya akan sumber daya alam yang dijadikan sebagai sumber penerimaan utama negara, tidak mengenakan pajak (Pandiangan, 2008:65).

Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam mengamankan anggaran negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun. Kondisi itu tercapai ketika harga minyak bumi yang berfluktuasi di pasar internasional dalam kurun waktu relatif panjang pada awal dekade 1980-an. Fluktuasi harga itu telah membuat struktur penerimaan negara yang saat itu sangat mengandalkan penerimaan dari minyak bumi dan gas alam (migas) tidak bisa diandalkan lagi untuk kesinambungannya. Dari aspek *budgeting*, bila penerimaan andalan dari migas tetap dipertahankan saat itu, maka akan dapat merusak tatanan atau struktur penerimaan negara di APBN. Ditelaah dari struktur penerimaan negara yang ada di APBN saat itu, hanya penerimaan yang diperoleh dari pajak yang paling memungkinkan dan layak untuk dibangun dan dikembangkan sebagai suatu penerimaan negara yang berkesinambungan.

Menurut Diana dan Setiawati (2009:1) :

Pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung,

memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sistem *self assessment* diberlakukan sejak terjadinya reformasi kebijakan perpajakan pada tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang menggantikan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah Kolonial Belanda, seperti Ordonansi Pajak Pendapatan 1944 dan Ordonansi Pajak Perseroan 1925. Produk hasil reformasi ini bersifat lebih sederhana (*simplicity*), netral (*neutral*), adil (*equity*), dan memberikan kepastian legal (*legal certainty*).

Reformasi Perpajakan tidak sampai disitu saja karena pada akhir tahun 2001 pemerintah melakukan kesepakatan dengan *International Monetary Fund* (IMF). Isi dari kesepakatan itu adalah untuk memperbaharui paket program kebijakan ekonomi dan keuangan. Salah satunya perbaikan administrasi perpajakan.

Reformasi Perpajakan dilakukan bertahap. Tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada periode tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan dua buah perubahan mendasar. 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 sumber daya 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 tampak sebagai upaya untuk mewujudkan DJP baru. DJP yang menjalankan administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pelayanan kepada wajib pajak, dan memiliki nilai-nilai organisasi baru yang kuat.

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.

Sistem Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak, seperti pada Kantor Pajak Paripurna. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan. Selain itu, sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk masing-masing pekerjaan. Modernisasi pajak juga menyediakan *e-Registration* untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, *e-SPT* untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi *paperless* dan *e-Filing* untuk penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*.

Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkesan ada

dikotomi, menjadi berbasis fungsi yang lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat dan didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak. Paradigma berbasis fungsi dalam kerangka *good governance*, meliputi tiga hal. Pertama, restrukturisasi organisasi. Kantor pusat tidak melaksanakan kegiatan operasional, sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus.

Kedua, perbaikan *business process* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai *internal check*. Maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan.

Ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia dengan melakukan *mapping* terhadap seluruh pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai. Sehingga dapat diterapkan "*the right man on the right place*". Juga adanya Kode Etik Pegawai sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas.

Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dengan mengambil judul: **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara”**.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung "X" dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian survei. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian adalah sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya hasil dipenelitian tersebut tidak sesuai dengan tujuan modernisasi, yakni meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul yang sama pada KPP yang berbeda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya menggunakan analisis regresi linier berganda sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ditelaah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah adakah pengaruh yang signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan terkait modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa jurusan akuntansi untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian lebih lanjut.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian dapat bermanfaat serta dapat memberikan gambaran langsung tentang bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari sudut pandang instansi, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai sistem administrasi perpajakan yang diterapkan saat ini guna memberikan pelayanan yang lebih baik di kemudian hari.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Objek penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar KPP Makassar Utara dan hanya membahas mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Pembahasan dalam proposal ini dibagi dalam tiga bab dan didalam tiap bab dibagi dalam sub-sub bab. Adapun rincian masing-masing bab adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup/batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tinjauan teori yang diperlukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, tinjauan atas penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Pada bab ini membahas mengenai metode atau langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu meliputi rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan.

### **Bab IV Hasil Penelitian**

Pada bab ini membahas mengenai deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

### **Bab V Penutup**

Pada bagian penutup membahas mengenai kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

##### 2.1.1 Definisi Pajak

Menurut Soemarso (2007:3) :

pajak diartikan sebagai perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata, baik material maupun spiritual.

Menurut Abut (2007:2) “pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk publik *saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai publik *investment*”.

Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang No.16 Tahun 2009 (KUP) pasal 1 angka 1 bahwa :

pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Menurut Muljono (2010:3) istilah pajak mengandung berbagai pengertian yang hampir sama seperti berikut ini:

- 1) Iuran atau kontribusi.
- 2) Dari rakyat atau dari Wajib Pajak kepada negara.
- 3) Terutang atau dibayar orang pribadi atau badan.
- 4) Memaksa atau wajib berdasarkan undang-undang.
- 5) Tidak mendapat imbalan langsung atau mendapat imbalan tidak langsung.
- 6) Untuk keperluan negara atau kemakmuran rakyat.

### 2.1.2 Jenis-Jenis Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya menurut Mardiasmo (2011:5-6), yaitu :

- 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 memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya : Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya : Pajak Penjualan atas Barang Mewah
- 3) Menurut lembaga pemungutannya
  - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai.
  - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.  
Pajak Daerah terdiri atas :
    - a) Pajak Propinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
    - b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

### 2.1.3 Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2011:1-2), yaitu:

- 1) Fungsi *budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*)
 

Pajak 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.
- c) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

#### **2.1.4 Syarat Pemungut Pajak**

Syarat pemungut pajak menurut Mardiasmo (2011:2), yaitu:

- a) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- b) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warga negaranya.

- c) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.



d) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

e) Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

### 2.1.5 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.

### **2.1.6 Asas-asas Pemungutan Pajak**

Asas pemungutan pajak menurut Rahayu (2010:42-43), antara lain:

#### 1) Asas Domisili

Pengenaan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisili) Wajib Pajak. Wajib Pajak tinggal di suatu negara maka negara itulah yang berhak mengenakan pajak atas segala hal yang berhubungan dengan obyek yang dimiliki Wajib Pajak yang menurut undang-undang dikenakan pajak.

#### 2) Asas Sumber

Cara pemungutan yang bergantung pada sumber dimana obyek pajak diperoleh. Tergantung di negara mana obyek pajak tersebut diperoleh.

Jika di suatu negara terdapat suatu sumber penghasilan, negara tersebut berhak memungut pajak tanpa melihat wajib pajak itu bertempat tinggal.

### 3) Asas Kebangsaan

Cara yang berdasarkan kebangsaan menghubungkan pengenaan pajak dengan kebangsaan dari suatu negara. Asas kebangsaan atau asas nasional, adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan dari suatu negara.

## 2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:7-8) 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.

## 2.1.8 Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi menurut Rahayu (2010:93) merupakan “suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan

dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama”.

Rahayu (2010:93) mengatakan bahwa administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak.

Salah satu indikator administrasi perpajakan yang baik adalah tingkat efisiensi. Efisiensi dapat dilihat dari dua sisi. Dari sisi fiskus pemungutan pajak dikatakan efisien jika biaya pemungutan pajak yang dilakukan oleh Kantor Pajak (antara lain dalam rangka pengawasan kewajiban Wajib Pajak) lebih kecil daripada jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan. Dari sisi Wajib Pajak, sistem pemungutan pajak dikatakan efisien jika biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bisa seminimal mungkin. Dengan kata lain, pemungutan pajak dikatakan efisien jika *compliance cost*-nya rendah (Rosdiana dan Irianto, 2012:103).

Suatu administrasi perpajakan dikategorikan buruk jika administrasi pajak tersebut hanya mampu mengumpulkan pajak dalam jumlah yang besar dari sektor perpajakan yang mudah dipajaki (misalnya dengan sistem *withholding*) seperti memajaki penghasilan gaji dari karyawan namun tidak mampu memungut pajak atas sektor-sektor lain yang potensi pajaknya besar, misalnya perusahaan bisnis atau para profesional (Rosdiana dan Irianto, 2011:3).

#### **2.1.9 Reformasi Administrasi Perpajakan**

Reformasi perpajakan tidak selalu identik dengan modernisasi perpajakan, terlebih jika modernisasi diartikan dalam pengertian yang sempit, yaitu aplikasi teknologi informasi (TI) yang lebih canggih. Sesuai dengan esensinya, reformasi perpajakan, dalam hal ini reformasi administrasi perpajakan

seharusnya merupakan perubahan yang sengaja dilakukan agar sistem administrasi dapat menjadi agen perubahan sosial sekaligus sebagai instrumen terjaminnya persamaan politik, keadaan sosial, dan pertumbuhan ekonomi (Rosdiana dan Irianto, 2011:5).

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.

Program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak menurut Rahayu (2010:117-118) adalah sebagai berikut:

- a. 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 (*Combatting Noncompliance*)
- a) Program merevisi pengenaan sanksi.
  - b) Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
  - c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
  - d) Program modernisasi 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.
- b. 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) atau 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/BUKD.
    - c) Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.

- d) Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya.
- c. 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

#### **2.1.10 Sistem Modernisasi Perpajakan di Indonesia**

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 tuntutan 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).

Modernisasi administrasi perpajakan Indonesia pada tahun 2002 tersebut ditandai dengan keluarnya Keputusan Menteri Keuangan No. 65/KMK.01/2002 yang membentuk 2 KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers' Office*) yaitu KPP

WP Besar I dan KPP WP Besar II yang berkedudukan di Jakarta. KPP-KPP ini melayani Wajib Pajak-Wajib Pajak terkategori pembayar pajak terbesar diseluruh Indonesia dan melayani administrasi pajak PPh dan PPN (Widodo dan Djefris, 2008:63).

Setelah itu berturut-turut dikeluarkan keputusan yang melahirkan KPP modern lainnya. Pada tahun 2003 dengan Kepmenkeu No. 519/KMK.01/2003 jo. 587/KMK.01/2003 dibentuk 10 KPP Khusus yang juga berkedudukan di Jakarta meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa. Pada tahun 2004 berdasarkan Kepmenkeu No 254/KMK.01.2004 dibentuk KPP untuk pembayar pajak menengah (*Medium Taxpayers Office*) yang kemudian disebut KPP Madya. Selanjutnya dalam kurun waktu 2 tahun sejak 2006 hingga 2008, telah dibentuk sebanyak 357 KPP pembayar pajak kecil (*small taxpayers office*), yang kemudian disebut KPP pratama (Widodo dan Djefris, 2008:63).

Sesuatu yang baru kita temui di KPP modern saat ini adalah keberadaan *Account Representative* (AR). AR adalah adalah jabatan baru yang diperkenalkan dalam struktur organisasi modern DJP RI. AR berada pada seksi pengawasan dan konsultasi (Waskon) (Widodo dan Djefris, 2008:64).

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan (Rahayu, 2010:109).

Pandiangan (2008:6) mengemukakan bahwa ada 3 (tiga) hal yang melatarbelakangi dilakukannya modernisasi perpajakan pada awal dekade 2000-an, yakni menyangkut:

- a) Citra DJP, yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan;



- b) Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan; dan
- c) Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan.

### **2.1.11 Konsep dan Tujuan Modernisasi Perpajakan**

Konsep dan tujuan modernisasi menurut Pandiangan (2008:7) adalah sebagai berikut:

#### **1) Konsep Umum**

Modernisasi Administrasi Perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

- a. Dalam hal restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah:
  - a) Debirokratisasi,
  - b) Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan,
  - c) Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan,
  - d) Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola dengan KPP,
  - e) Adanya "*internal audit*" dan "*change program*" unit, dan
  - f) Lebih efisien dan "*customer oriented*".
- b. Dalam hal penyempurnaan proses bisnis, hal ini dilakukan dengan konsep:
  - a) Berbasis teknologi komunikasi dan informasi,
  - b) Efisien dan "*customer oriented*",
  - c) Sederhana dan mudah dimengerti, dan
  - d) Adanya *built-in control*.

- c. Penyempurnaan atas sistem manajemen sumber daya manusia, konsepnya adalah:
- a) Berbasis kompetensi,
  - b) Optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi,
  - c) *Customer driven*, dan
  - d) *Continuous improvement*.

## 2) Tujuan Modernisasi Perpajakan

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

- a) Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi;
- b) Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan
- c) Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

### 2.1.12 Perubahan Paradigma Perpajakan

Perubahan paradigma perpajakan menurut Pandiangan (2008:9), yakni:

- 1) Organisasi, berubah dari berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi. Hal ini dalam rangka *client oriented*;
- 2) Sistem dan proses kerja, berubah dari manual menjadi berdasarkan sistem (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan *case management*. Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini;
- 3) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*) dengan adanya *help desk* maupun *Account Representative* (AR);

- 4) Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complain center*), sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan;
- 5) Tuntutan profesional sumber daya manusia dalam bekerja;
- 6) Adanya Kode Etik Pegawai, yang sebelumnya tidak ada, seiring dengan pelaksanaan *good governance* dan *equal treatment* dapat berjalan dengan baik.

### **2.1.13 Kepatuhan**

#### **2.1.13.1 Definisi Kepatuhan**

Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa “pada prinsipnya 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”.

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

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Rahayu (2010:140) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

### **2.1.13.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Dalam KUP pasal 17C menegaskan adanya wajib pajak dengan kriteria tertentu. Kriteria inilah yang dijadikan acuan oleh Menteri yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012 yang mengatur Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak bagi wajib pajak patuh.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 Pasal 2, untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **2.1.13.3 Syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh**

Menurut Peraturan Menteri Keuangan RI No.74/PMK.03/2012 Pasal 3 Syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh, yaitu:

- 1) Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi:

- a) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu;
  - b) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
  - c) Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan
  - d) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
- 2) Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b) adalah keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 3) Yang dimaksud dengan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c) adalah laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.

#### **2.1.13.4 Proses Penetapan Wajib Pajak Patuh**

Penetapan Wajib Pajak Patuh diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI No.74/PMK.03/2012 Pasal 4, yaitu:

- 1) Penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan:
  - a) Berdasarkan permohonan dari Wajib Pajak; atau
  - b) Berdasarkan kewenangan Direktur Jenderal Pajak secara jabatan.
- 2) Batas waktu pengajuan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1) huruf a), diajukan paling lambat tanggal 10 Januari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian atas pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dan Pasal 3, Direktur Jenderal Pajak:
  - a) Menerbitkan keputusan mengenai penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, dalam hal permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1) memenuhi persyaratan; atau
  - b) Memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak mengenai penolakan permohonan, dalam hal permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1) tidak memenuhi persyaratan.
- 4) Penerbitan keputusan atas Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dan pemberitahuan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat 3) huruf b, dilakukan paling lambat tanggal 20 Februari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 5) Apabila sampai dengan tanggal 20 Februari pada tahun penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat 4) Direktur Jenderal Pajak tidak memberikan keputusan, permohonan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 1) dianggap disetujui dan Direktur Jenderal Pajak

menerbitkan keputusan mengenai penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.

- 6) Keputusan mengenai penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat 5) diterbitkan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah berakhirnya batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 4).
- 7) Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 3) huruf a) berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun kalender, terhitung sejak tanggal 1 Januari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
- 8) Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat 3) huruf a) sesuai dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- 9) Surat pemberitahuan penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat 3) huruf b) sesuai dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### **2.1.13.5 Pencabutan Wajib Pajak Patuh**

Pencabutan Wajib Pajak Patuh diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI No.74/PMK.03/2012 Pasal 11, yaitu:

- 1) Wajib Pajak yang telah ditetapkan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dicabut penetapannya dalam hal Wajib Pajak:
  - a) Dilakukan Pemeriksaan Bukti Permulaan secara terbuka atau dilakukan tindakan Penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan;

- b) Terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa untuk suatu jenis pajak tertentu 2 (dua) Masa Pajak berturut-turut;
  - c) Terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa untuk suatu jenis pajak tertentu 3 (tiga) Masa Pajak dalam 1 (satu) tahun kalender; atau
  - d) Terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- 2) Direktur Jenderal Pajak menerbitkan keputusan mengenai pencabutan penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat 1) dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak.
  - 3) Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu yang telah dicabut penetapannya sebagaimana dimaksud pada ayat 1), tidak dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.
  - 4) Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai pencabutan penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat 2) sesuai dengan contoh format sebagaimana tercantum dalam lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### **2.1.13.6 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* (penerapan 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.

#### **2.1.14 Pemeriksaan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 17/PMK.03/2013 pasal 1:

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

##### **2.14.1 Kriteria Pemeriksaan**

Kriteria Pemeriksaan diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 pasal 4, yaitu:

- 1) Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan harus dilakukan terhadap Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17B Undang-Undang KUP.
- 2) Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dalam hal memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar, selain yang mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
- b. Wajib Pajak yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak;
- c. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan rugi;
- d. Wajib Pajak melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;
- e. Wajib Pajak melakukan perubahan tahun buku atau metode pembukuan atau karena dilakukannya penilaian kembali aktiva tetap;
- f. Wajib Pajak tidak menyampaikan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam surat teguran yang terpilih untuk dilakukan Pemeriksaan berdasarkan analisis risiko; atau
- g. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan yang terpilih untuk dilakukan Pemeriksaan berdasarkan analisis risiko.

#### **2.14.2 Standar Pemeriksaan**

Standar periksaan diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 pasal 8, Pelaksanaan Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan harus dilakukan sesuai standar pelaksanaan Pemeriksaan, yaitu:

- a. Pelaksanaan Pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik sesuai dengan tujuan Pemeriksaan, yang paling sedikit meliputi kegiatan

- program), serta mendapat pengawasan yang seksama; mengumpulkan dan mempelajari data Wajib Pajak, menyusun rencana Pemeriksaan (audit plan), dan menyusun program Pemeriksaan (audit
- b. Pemeriksaan dilaksanakan dengan melakukan pengujian berdasarkan metode dan teknik pemeriksaan sesuai dengan program pemeriksaan (audit program) yang telah disusun;
  - c. temuan hasil Pemeriksaan harus didasarkan pada bukti kompeten yang cukup dan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan;
  - d. Pemeriksaan dilakukan oleh suatu tim Pemeriksa Pajak yang terdiri dari seorang supervisor, seorang ketua tim, dan seorang atau lebih anggota tim, dan dalam keadaan tertentu ketua tim dapat merangkap sebagai anggota tim;
  - e. Tim Pemeriksa Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf d dapat dibantu oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian tertentu, baik yang berasal dari Direktorat Jenderal Pajak, maupun yang berasal dari instansi di luar Direktorat Jenderal Pajak yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, sebagai tenaga ahli seperti penerjemah bahasa, ahli di bidang teknologi informasi, dan pengacara;
  - f. Apabila diperlukan, Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara bersama-sama dengan tim pemeriksa dari instansi lain;
  - g. Pemeriksaan dapat dilaksanakan di kantor Direktorat Jenderal Pajak, tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas Wajib Pajak, dan/atau atau tempat lain yang dianggap perlu oleh Pemeriksa Pajak;

- h. Pemeriksaan dilaksanakan pada jam kerja dan apabila diperlukan dapat dilanjutkan di luar jam kerja; dan
- i. pelaksanaan Pemeriksaan didokumentasikan dalam bentuk KKP.

### **2.14.3 Tata Cara Penyelesaian Usulan Pemeriksaan**

Menurut Sidiq tata cara penyelesaian usulan pemeriksaan adalah sebagai berikut:

#### **1) Di Kantor Pelayanan Pajak**

- a) Kepala Seksi Pemeriksaan menerima usulan Wajib Pajak yang akan diperiksa dari para Ketua Kelompok Fungsional Pemeriksa Pajak, Seksi Pengawasan dan Konsultasi (SOP Tata Cara Pelaksanaan Penelitian dan Analisa Kepatuhan Material Wajib Pajak), Seksi Pelayanan (SOP Tata Cara Penghapusan NPWP), Seksi Penagihan (SOP Tata Cara Penyelesaian Usulan Pemeriksaan dalam Rangka Penagihan Pajak), Seksi Ekstensifikasi (SOP Tata Cara Penerbitan Daftar Nominatif Usulan SP3 PSL Ekstensifikasi) kemudian menyerahkannya kepada Pelaksana Seksi Pemeriksaan.
- b) Pelaksana Seksi Pemeriksanaan membuat konsep Daftar Nominatif Wajib Pajak dan menyerahkan kepada Kepala Seksi Pemeriksaan.
- c) Kepala Seksi Pemeriksaan meneliti dan memaraf konsep Daftar Nominatif Wajib Pajak yang Diusulkan untuk Dilakukan Pemeriksaan serta meneruskan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
- d) Kepala Kantor Pelayanan Pajak menyetujui dan menandatangani

Daftar Nominatif Wajib Pajak yang Diusulkan untuk Dilakukan Pemeriksaan selanjutnya meneruskan kepada Kepala Seksi Pemeriksaan.

- e) Kepala Seksi Pemeriksaan menerima Daftar Nominatif Wajib Pajak yang Diusulkan untuk Dilakukan Pemeriksaan dan menugaskan Pelaksana untuk mengadministrasikan dan mengirimkan daftar yang dimaksud.
- f) Pelaksana Seksi Pemeriksaan menatausahakan dan mengirimkan Daftar Nominatif Wajib Pajak yang diusulkan untuk dilakukan pemeriksaan kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan/atau Direktur Jenderal Pajak melalui Subbagian Umum (SOP Tata Cara Penyampaian Dokumen di KPP).
- g) Proses selesai.

## **2) Di Kantor Wilayah :**

- a) Kepala Kantor Wilayah mendisposisi Surat Usulan Pemeriksaan dan Daftar Nominatif Wajib Pajak yang Diusulkan untuk Dilakukan Pemeriksaan kepada Kepala Bidang Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan .
- b) Kepala Bidang Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan menerima disposisi dari Kepala Kantor Wilayah kemudian menugaskan Kepala Seksi Bimbingan Pemeriksaan untuk mengumpulkan bahan dalam rangka penelitian tunggakan pajak.
- c) Kepala Seksi Bimbingan Pemeriksaan menugaskan Pelaksana Seksi Bimbingan Pemeriksaan untuk mengumpulkan bahan dalam rangka penelitian tunggakan pajak, dan membahas usulan pelaksanaan pemeriksaan bersama Kepala Bidang

Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan.

- d) Pelaksana Seksi Bimbingan Pemeriksaan membuat konsep LP2 dan Daftar kemudian menyerahkannya kepada Kepala Seksi Bimbingan Pemeriksaan.
- e) Kepala Seksi Bimbingan Pemeriksaan memaraf konsep LP2 dan Daftar Alokasi kemudian menyampaikan kepada Kepala Bidang Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan .
- f) Kepala Bidang Pemeriksaan, Penyidikan dan Penagihan memaraf konsep LP2 dan Daftar Alokasi serta menyampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah.
- g) Kepala Kantor Wilayah menandatangani konsep LP2 dan Daftar.
- h) Pelaksana Seksi Bimbingan Pemeriksaan menatausahakan LP2 dan Daftar Alokasi dan menyampaikannya ke Bagian Umum untuk dikirim ke Kantor Pelayanan Pajak terkait dengan SOP Penyampaian Dokumen di Kanwil.
- i) Proses selesai.

#### **2.1.15 Sanksi Administrasi**

Rahayu (2010:213) menjelaskan pengertian sanksi administrasi dapat

berupa:

- a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

### **2.1.15.1 Pengurangan Denda Pajak**

Pengurangan denda pajak diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 542/Kmk.04/2000 Pasal 1, yaitu

- 1) Direktur Jenderal Pajak karena jabatannya atau atas permohonan Wajib Pajak dapat mengurangi atau menghapus sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan yang ternyata dikenakan karena adanya kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahan Wajib Pajak.
- 2) Permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan sebagaimana dimaksud dalam ayat 1) harus memenuhi ketentuan sebagai berikut :
  - a. Permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan memberikan alasan yang jelas dan meyakinkan untuk mendukung permohonannya,
  - b. Disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Direktur Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak yang mengenakan sanksi administrasi tersebut;
  - c. Tidak melebihi jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal diterbitkan Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, kecuali apabila Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaannya.
- 3) Permohonan sebagaimana dimaksud dalam ayat 2) harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan memberikan alasan yang jelas dan meyakinkan untuk mendukung permohonannya.
- 4) Setiap permohonan sebagaimana dimaksud dalam ayat 2) hanya boleh diajukan oleh Wajib Pajak yang tidak mengajukan keberatan atas

ketetapan pajaknya, dan diajukan atas suatu Surat Tagihan Pajak, suatu Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, atau suatu Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan.

#### **2.1.16 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 dan terkini. 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, 2010:109).

Menurut Pandiangan (2008:3) terdapat beberapa kondisi menjelang dekade 2000 yang menjadi dasar sekaligus sasaran apa tujuan modernisasi perpajakan dilakukan, yaitu:

##### 1) Aspek Kepatuhan Wajib Pajak

Rendahnya kepatuhan masyarakat melaksanakan kewajiban pajak seperti membayar pajak menjadi gambaran umum di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kondisi atau indikator seperti berikut:

b) Jumlah wajib pajak terdaftar masih rendah bila dibandingkan dengan potensi yang ada (*coverage ratio*).



- c) Kepatuhan wajib pajak masih rendah yang tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Di antara indikatornya adalah penyampaian SPT baik masa maupun tahunan yang masih rendah.
- d) Realisasi penerimaan pajak setiap tahun yang belum menunjukkan tingkat optimalnya, dengan membandingkan kepada potensi yang ada.
- e) *Tax ratio* sebagai salah satu indikator kinerja perpajakan di suatu negara yang masih rendah sebagaimana dikemukakan banyak pihak (terutama para pengamat, akademisi, kalangan DPR, dunia usaha, dan lainnya).

## 2) Aspek Administrasi Perpajakan

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan. Untuk mendukung hal ini, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu prasyarat. Ditengah keterbatasan dalam berbagai hal, yakni sarana dan prasarana, sumber daya manusia, teknologi, dan sistem informasi, maupun dana yang tersedia, dari penelitian dapat diketahui bahwa pada saat itu kondisi administrasi perpajakan kita adalah:

- a) Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga masyarakat terkadang harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi terkait.
- b) Akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasakan sulit, sehingga kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat mengenai perpajakan menjadi kurang atau bahkan tidak tahu sama sekali.

- c) Proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual, sesuai dengan sarana kerja yang digunakan.
- d) Untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, masyarakat harus datang ke KPP.
- e) Pembayaran pajak di bank persepsi yang banyak dikeluhkan masyarakat, karena terkadang jam kerja untuk melayani pajak sangat terbatas.
- f) Pelaporan pajak dilakukan melalui sarana SPT harus disampaikan langsung ke KPP atau dikirim melalui pos, sehingga membutuhkan waktu dan biaya.
- g) Terdapat beberapa unit kerja vertikal DJP sebagai unit pelaksana teknis (UPT) yang melayani masyarakat, yakni KPP, Kantor Pelayanan PBB (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa).
- h) Organisasi di setiap unit kerja berbasis jenis pajak, sehingga terkesan adanya dikotomi pelayanan antarjenis pajak.
- i) Sistem informasi yang diterapkan cenderung terbatas kepada kebutuhan pelaporan.
- j) Sarana dan prasarana kerja yang masih terbatas sebagaimana umumnya instansi pemerintah, sehingga memengaruhi optimalisasi pelayanan.
- k) Belum adanya standar perilaku pegawai dan budaya kerja profesional dalam melaksanakan tugas, sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi.

Selanjutnya Rahayu (2010:140) menjelaskan bahwa masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik 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.

## **2.2 Tinjauan Empirik**

Sofyan (2005) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar”. Menyimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Besar.

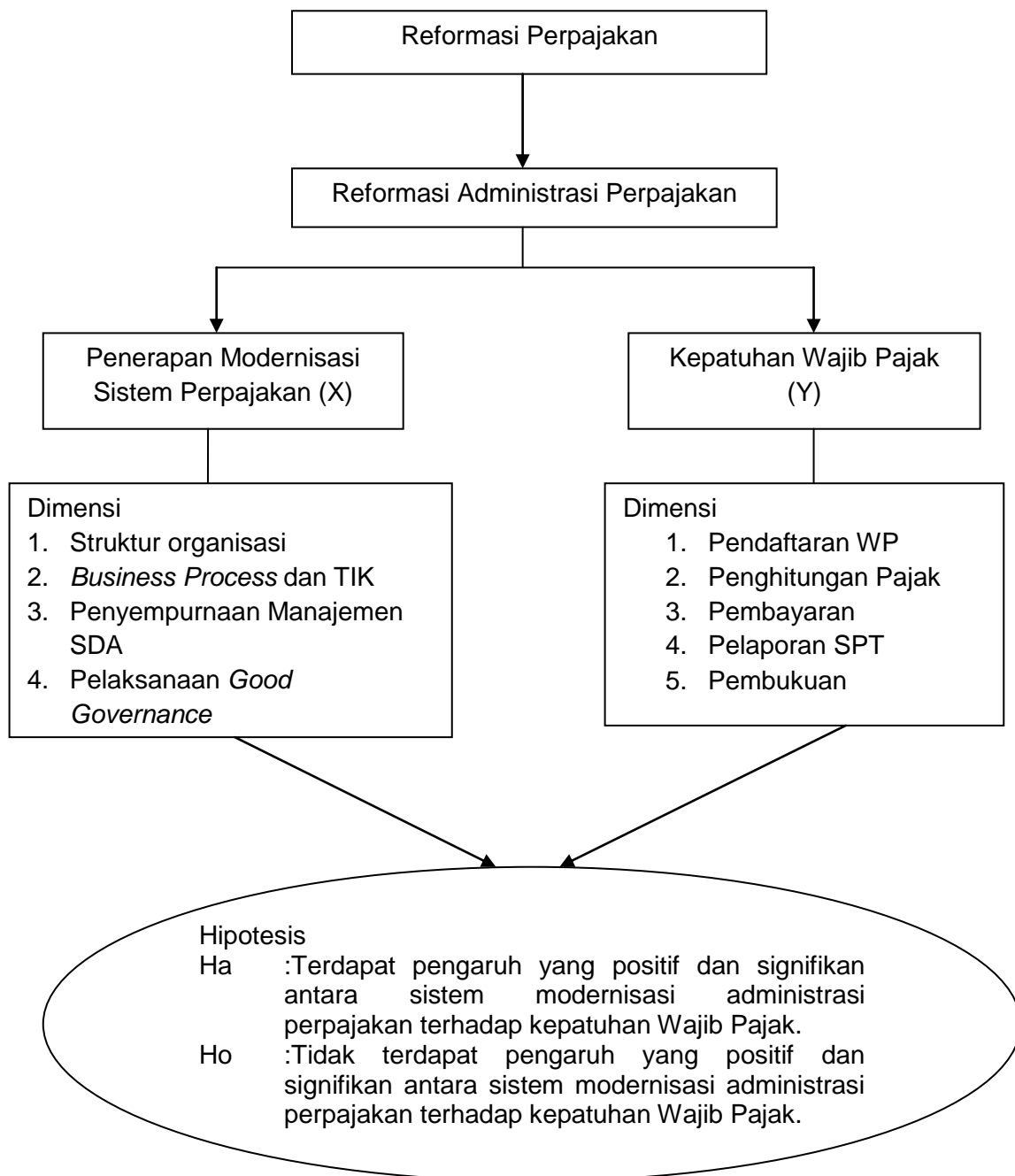
Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian survei. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Bandung. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian adalah sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Rapina, Jerry, dan Carolina (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Hasil yang diperoleh adalah besarnya kontribusi atau pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang terdiri dari sub variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah 79,74%.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Sekaran (2011:114) mengemukakan bahwa “kerangka teoretis adalah model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menyusun teori atau menghubungkan secara logis beberapa faktor yang dianggap penting untuk masalah”.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



## 2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif. Menurut Sugiyono (2011:69) hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan pemaparan diatas maka hipotesis penelitian ini adalah:

- Ha : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- Ho : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak.