

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Atribusi**

Perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal force*) yaitu, faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, seperti kemampuan atau usaha, dan kekuatan eksternal (*external force*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar, seperti kesuliatan dalam pekerjaan atau keberuntungan (Lubis, 2011).

Penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins dan Judge dalam Riyansyah (2017) tergantung pada tiga faktor antara lain sebagai berikut.

1. Kekhususan (Kesendirian atau *Distinctiveness*), artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.
2. Konsensus, artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.
3. Konsistensi, yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal, dan sebaliknya.

Perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan teori atribusi dapat ditentukan dari kekuatan internal berupa persepsi serta pemahaman Wajib Pajak akan peraturan perpajakan yang ada di Indonesia. Kekuatan eksternal dapat dilihat dari penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan

yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

## **2.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Sejak awal dekade 2000, modernisasi telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan DJP. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Menurut Nasucha dalam Djumiati (2017) terdapat empat dimensi dari reformasi administrasi perpajakan antara lain sebagai berikut.

### **1. Struktur Organisasi**

#### **a. Pengertian Struktur Organisasi**

Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang diantara posisi administrative, dan jaringan komunikasi formal. Terdapat enam elemen penting yang perlu diperhatikan ketika mendesain struktur organisasi, yaitu spesialisasi pekerjaan, departementalisasi, rantai perintah, rentang kendali, sentralisasi dan desentralisasi, dan formalisasi.

#### **b. Perubahan Struktur Organisasi**

- 1) Sebagai wujud pembenahan fungsi pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan, pendelegasian otoritas kegiatan, sistem pelaporan secara rutin, jalur pengawasan tugas dan pemeriksaan.
- 2) Menyelesaikan dan menyempurnakan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).
- 3) Sistem monitoring pelaporan rutin melalui rekening Wajib Pajak (*taxpayers account*).

- 4) Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan. Dilakukan melalui penetapan standar kinerja perpajakan, penerapan kode etik pegawai bagi pegawai pajak dan dibentuknya Komite Kode Etik, serta kerjasama dengan Komite Ombudsman Nasional semakin melengkapi perangkat pengawasan tugas dan pelayanan dan pemeriksaan.

## 2. Prosedur Organisasi

### a. Pengertian Prosedur Organisasi

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier.

### b. Perubahan Prosedur Organisasi

- 1) Pelayanan satu pintu melalui *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab secara khusus melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa Wajib Pajak. Menurut Pandiangan dalam Nugroho (2017), *Account Representative* adalah seorang petugas perpajakan yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak, dan bertugas untuk tugas konsultasi, jika Wajib Pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya.
- 2) Penyederhanaan prosedur administrasi dan meningkatkan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak.
- 3) Dukungan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan.
- 4) Untuk mengakses dan mempercepat suatu pelayanan melalui program komputerisasi.
- 5) Intensitas volume pelayanan dan pemeriksaan berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### 3. Strategi Organisasi

#### a. Pengertian Strategi Organisasi

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat.

#### b. Perubahan Strategi Organisasi

- 1) Sensus Pajak Nasional, yaitu kegiatan pengumpulan data mengenai kewajiban perpajakan dalam rangka memperluas basis pajak dengan mendatangi subjek pajak (orang pribadi maupun badan) di seluruh wilayah Indonesia yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- 2) Kampanye sadar dan peduli pajak
- 3) Simplifikasi administrasi perpajakan
- 4) Intensifikasi penerimaan pajak
- 5) Mengembangkan mekanisme *internal quality control* atas pelaksanaan pelayanan dan pemeriksaan dan melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan prima, membangun sistem komunikasi yang efektif untuk mendapatkan *feedback*.
- 6) Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan reorganisasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern.
- 7) Mereview pelaksanaan reorganisasi, pengukuran kinerja, pengukuran kepuasan Wajib Pajak.

### 4. Budaya Organisasi

#### a. Pengertian Budaya Organisasi

*Culture* atau budaya mengandung pengertian sebagai seperangkat kepercayaan, nilai, dan pola perilaku bersama yang diterima oleh sekelompok orang. Menurut Robbins dalam Nugroho (2017) Budaya memiliki beberapa fungsi dari

organisasi. Pertama, berperan sebagai batas penentu yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi yang lain. Kedua, menyampaikan identitas kepada anggota organisasi. Ketiga, mempermudah penerusan komitmen hingga mencapai batasan yang lebih luas. Keempat, mendorong stabilitas sistem sosial, dimana budaya berperan membentuk suatu ikatan sosial yang membantu mengikat kebersamaan organisasi dengan menyediakan standar yang sesuai mengenai apa yang harus dikerjakan. Kelima, pembentuk rasa dan mekanisme pengendalian yang memberikan panduan serta pembentuk perilaku dan sikap.

b. Perubahan Budaya Organisasi

- 1) Adanya program pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*). Tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa dicirikan oleh adanya kode etik pegawai Ditjen Pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 223/KMK.03/2002 tentang Susunan, Tugas, dan Wewenang, Komite Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Beberapa langkah-langkah dalam menyiapkan *good governance* itu yakni dengan: (1) menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, pembentukan Komite Kode Etik, meningkatkan efektivitas pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dan kerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional, dan (2) Penyiapan SDM yang berkualitas dan profesional, antara lain melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai yang disesuaikan dengan kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan, dan program pengembangan *self capacity, reward and punishment*, reformasi moral, dan etika.
- 2) Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan (TKT) kepada pegawai pajak. Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan selain tunjangan lain yang telah diberikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 269/KMK.03/2004 tentang Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan. Besarnya Tunjangan Kegiatan Tambahan dibedakan berdasarkan

golongan/eselon untuk Tunjangan Kegiatan Tambahan Pelaksana dan Pejabat Struktural sedangkan Tunjangan Kegiatan Tambahan Pejabat Fungsional dibedakan untuk Pemeriksa Pajak Ahli dan Pemeriksa Pajak Terampil.

- 3) Fasilitas perkantoran modern dengan keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya administrasi perpajakan di seluruh Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat yang meliputi reformasi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi.

### **2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara fiskus adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 dijelaskan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tugas fiskus saat ini tidak lagi melakukan menetapkan semua jumlah pajak terhutang yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan. Boediono sebagaimana dikutip dalam penelitian

Erlina (2017) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d. Kewajiban melaksanakan putusan

Parasuraman dalam Kusuma (2016) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

- c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/ keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya

pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

## 2.4 Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2016) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan sanksi pajak apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.28 Tahun 2007 yang antara lain:

1. Untuk surat pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa pajak.
2. Untuk SPT Tahunan PPh wajib orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

3. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan PPh wajib pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

Terdapat dua macam sanksi pajak, yang dimuat dalam Undang-Undang Perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya, seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Mardiasmo, (2016) Berikut sanksi dalam perpajakan :

- a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

- b. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 2016):

1. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

2. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

### c. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

## 2.5 Pajak

### 2.5.1 Definisi Pajak

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 ayat 1 berbunyi 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. (Mardiasmo, 2016). Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tanpa Pajak, sebagian besar kegiatan negara tidak dapat untuk dilaksanakan. Pajak sifatnya dapat dipaksakan.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat.

### 2.5.2 Pengelompokan Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutannya menurut Mardiasmo (2016) 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 memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya : Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Menurut lembaga pemungutnya
  - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : PPh, PPN, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.
  - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri atas ;

    - Pajak Propinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
    - Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

### 2.5.3 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) Sistem pemungutan pajak dibedakan menjadi sebagai berikut :

#### 1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang member wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya sebagai berikut :

- 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 member wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya sebagai berikut :

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

#### 3) *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

### 2.5.4 Hambatan Pemugutan Pajak

Hambatan pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016) yaitu sebagai berikut:

#### 1) Perlawanan pasif

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

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

## 2) Perlawanan aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain :

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

## 2.6 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan wajib pajak didefinisikan sebagai orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Nugroho (2017) mengatakan tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah, pada dasarnya dipengaruhi oleh kondisi administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan surat pemberitahuan (SPT).

Ismawan dalam Riyansyah (2017) mengatakan bahwa kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut :

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

2. prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor SE- 02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. Dalam Surat Edaran tersebut disebutkan bahwa Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam PMK Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka PEngembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Kriteria tertentu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 adalah :

- a. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- b. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari Sampai Nopember tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan

atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

## **2.7 Surat Pemberitahuan (SPT)**

### **1. Pengertian Surat Pemberitahuan**

Pengertian Surat Pemberitahuan menurut undang-undang Nomor 16 tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan Pasal 1 angka 11 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pengisian Surat Pemberitahuan yang benar, lengkap dan jelas dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Benar artinya benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- b. Lengkap artinya memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lainnya yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.
- c. Jelas artinya melaporkan asal-usul atau sumber dari objek dan unsur-unsur lainnya yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.

### **2. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)**

#### **a. Bagi Wajib Pajak**

Berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan pertanggungjawaban atas perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang yaitu tentang :

1. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
2. Penghasilan yang merupakan objek pajak, dikenakan PPh bersifat final, dan bukan objek pajak.

3. Harta dan kewajiban.
  4. Pembayaran dari pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP)
- Berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sebenarnya terutang yaitu tentang :
1. Pengkreditan Pajak Masukan (PM) terhadap Pajak Keluaran (PK).
  2. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pemungutan pihak lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- c. Bagi Pemotong/Pemungut Pajak
- Berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dari pihak lain dan penyetorannya.
- d. Bagi Petugas Pajak
- Berfungsi sebagai sarana untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam rangka melaksanakan fungsi pengawasan.

## **2.8 Surat Pemberitahuan Elektronik**

### **1. Pengertian e-SPT**

Pengertian *e-SPT* menurut Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik pada Pasal 2 dijelaskan bahwa Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

### **2. Jenis-jenis *e-SPT***

Aplikasi *e-SPT* yang tersedia di Kantor Pusat sampai Kantor Pelayanan

- a. *e*-SPT Masa Pajak Penghasilan.
- b. *e*-SPT Tahunan Pajak Penghasilan.
- c. *e*-SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi

### 3. Tujuan *e*-SPT

Tujuan penerapan *e*-SPT adalah antara lain sebagai berikut.

- a. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dapat diukur dan dipantau, mengingat pada sistem tradisional sangat sulit dilakukan.
- b. Penerapan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan *e*-SPT terhadap efisiensi pengisian Surat Pemberitahuan menurut Wajib Pajak dapat ditelaah dan dikaji untuk pencapaian tujuan bersama.
- c. Sebagai informasi dan bahan evaluasi dan penerapan sistem administrasi modern perpajakan sehingga dapat mendorong digilirkannya reformasi administrasi perpajakan jangka menengah oleh Direktorat Jenderal Pajak yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan terutama dalam melanjutkan penerapan sistem administrasi modern perpajakan pada kantor-kantor pajak lainnya di seluruh Indonesia.

### 4. Kelebihan *e*-SPT

Kelebihan *e*-SPT adalah sebagai berikut.

- a. Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket.
- b. Data perpajakan terorganisir dengan baik.
- c. Sistem aplikasi *e*-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis
- d. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- e. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak.

### 5. Tata Cara Pelaporan *e*-SPT

Tata cara pelaporan *e-SPT* adalah sebagai berikut.

- a. Wajib Pajak melakukan instalasi *e-SPT* pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakan.
- b. Wajib Pajak menggunakan aplikasi *e-SPT* untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain.
  - 1) Data identitas Wajib Pajak pemotong/pemungut dan identitas Wajib Pajak yang dipotong/dipungut seperti Nomor Pokok Wajib Pajak, nama, alamat, kode pos, nama Kantor Pelayanan Pajak, pejabat penandatanganan, kota, format nomor bukti potong/pungut, nomor awal bukti potong/pungut, kode kurs mata uang yang digunakan.
  - 2) Bukti pemotongan/pemungutan Pajak Penghasilan.
  - 3) Faktur Pajak
  - 4) Data perpajakan yang terkandung dalam Surat Pemberitahuan.
  - 5) Data Surat Setoran Pajak (SSP) seperti masa pajak, tahun pajak, tanggal setor, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN), Kode Akun Pajak/Kode Jenis Setoran (KJS) dan jumlah pembayaran pajak.
- c. Wajib Pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki Wajib Pajak ke dalam aplikasi *e-SPT* dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi *e-SPT*.
- d. Wajib Pajak mencetak bukti potong/pungut dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut.
- e. Wajib Pajak menandatangani Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan/Pajak Pertambahan Nilai dan/atau Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan hasil cetakan aplikasi *e-SPT*.
- f. Wajib Pajak membentuk file data Surat Pemberitahuan dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* dan disimpan dalam media elektronik (*CD*, *flashdisk*).

- g. Wajib Pajak menyampaikan *e-SPT* ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar dengan cara sebagai berikut.
- 1) Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat, dengan membawa atau mengirimkan formulir induk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan dan/atau Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai dan/atau Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan hasil cetakan *e-SPT* yang telah ditandatangani dan file data Surat Pemberitahuan yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan.
  - 2) Melalui *e-filing* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Bukti penerimaan *e-SPT* yang di sampaikan antara lain sebagai berikut.
- 1) Atas penyampaian *e-SPT* secara langsung diberikan tanda terima penerimaan surat dari Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sedangkan penyampaian *e-SPT* melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima Surat Pemberitahuan.
  - 2) Atas penyampaian melalui *e-filing* diberikan bukti elektronik.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak telah banyak diteliti oleh penelitian sebelumnya. Adapun ringkasan penelitian terdahulu sebagai berikut :

**Tabel 2.1**

### Ringkasan Penelitian Terdahulu

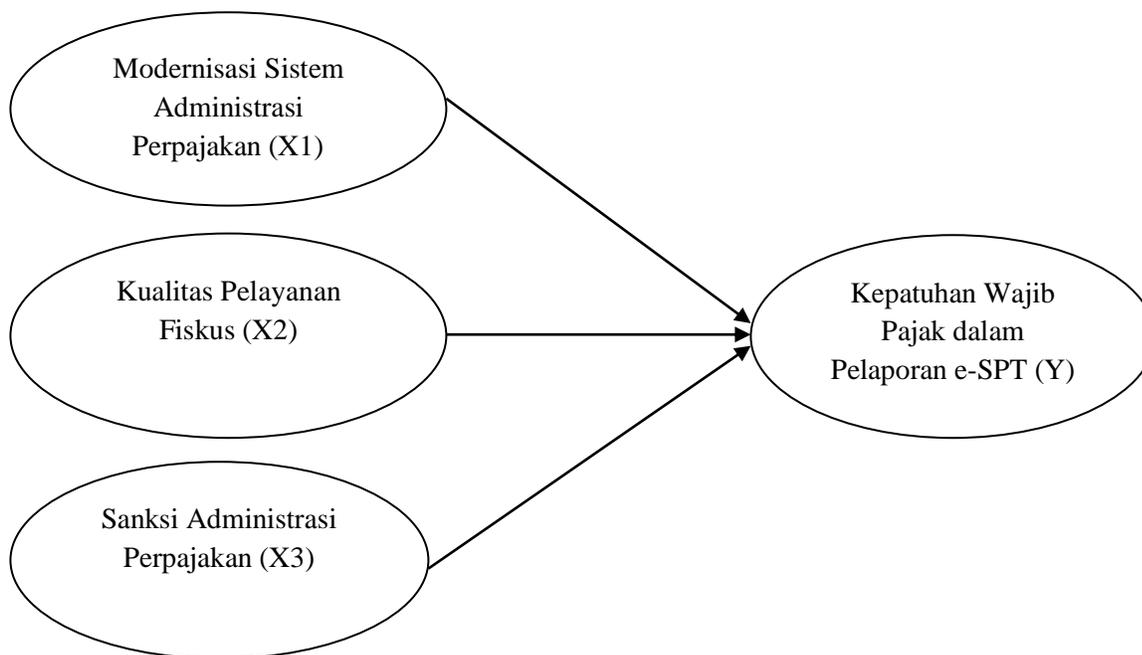
No	Peneliti	Variabel yang digunakan	Alat analisis	Hasil penelitian
1	Bangun Dwi Nugroho (2017)	Variabel bebas, yaitu Struktur organisasi,	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	Struktur organisasi, prosedur organisasi,

		prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi. Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan <i>e-SPT</i>		strategi organisasi, budaya organisasi. Berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan <i>e-SPT</i>
2	Riyansah (2017)	Variabel bebas yaitu Modernisasi sistem administrasi perpajakan, Kecerdasan spiritual. Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak Orang pribadi	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	Modernisasi sistem administrasi perpajakan, kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Sitti Djumiati (2017)	Variabel bebas, yaitu Modernisasi sistem administrasi perpajakan, Variabel terikat yaitu kepatuhan pengusaha kena pajak	Regresi Linear berganda	Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan kena pajak
4	Nur Aini (2017)	Variabel bebas yaitu Modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan,	Regresi Linear Berganda	Modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan

		sanksi perpajakan Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak		Berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
5	Erlina (2017)	Variabel bebas yaitu Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, tax amnesty Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak Variabel Pemoderasi yaitu preferensi risiko	<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh antara <i>tax amnesty</i> terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.
6	Kusuma (2016)	Variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan Variabel terikat, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Regresi Linear Berganda	Kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

## 2.10 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan *e-SPT*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas yang digunakan yaitu Struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi. Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan *e-SPT*. Adapun gambar kerangka pemikiran sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 2.11 Pengembangan Hipotesis

### 2.11.1 Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan *e-SPT*.

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. 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). Oleh karena itu, modernisasi sistem administrasi perpajakan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Nugroho (2017), Riyansyah (2017) dan Djumiati (2017), membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H1 :Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan e-SPT.**

### **2.11.2 Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT.**

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 dijelaskan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring dengan diberlakukannya modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan dari pihak fiskus menjadi sangat penting dan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak badan. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Kusuma, 2016). Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Dalam penelitian Kusuma (2016) dan Ismawati (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan *e-SPT*.**

### **2.11.3 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan *e-SPT*.**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Mardiasmo, (2016). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya karena sanksi perpajakan cenderung memberikan banyak kerugian kepada mereka, hal tersebut berarti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan adanya penelitian dari Ismawati (2017), Aini (2017) dan Kusuma (2016), yang membuktikan bahwa sanksi perpajakan sebagai variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H3 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan *e-SPT***