

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

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 kesulitan dalam pekerjaan atau keberuntungan. Berdasarkan hal tersebut, seseorang akan termotivasi untuk memahami lingkungannya dan sebab-sebab dalam kejadian tertentu (Lubis, 2011).

Menurut Robbins dan Judge (2008) dalam Marsururoh (2013), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor berikut :

1. Kekhususan

Kekhususan merujuk pada apakah seseorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku yang berbeda dalam situasi-situasi yang berbeda. Apabila perilaku dianggap biasa maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap tidak biasa maka perilaku tersebut secara eksternal.

2. Konsensus

Konsensus merujuk apakah semua individu yang menghadapi situasi yang serupa merespon dengan cara yang sama. Apabila konsensus rendah, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, apabila konsensus tinggi maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

3. Konsistensi

Konsistensi merujuk pada apakah individu selalu merespon dalam cara yang sama, semakin konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara internal. Sebaliknya, semakin tidak konsisten perilaku, maka perilaku tersebut disebabkan secara eksternal.

Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam patuh pajak. Alasan pemilihan teori ini adalah kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

## **2.2 Pajak**

### **2.2.1 Pengertian Pajak**

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009, tentang perubahan keempat atas undang – undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terhutang 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. Ada beberapa definisi pajak yang diungkapkan oleh para ahli, antara lain :

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., dalam Mardiasmo (2016 : 3) “pajak adalah iuran kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat di tujukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut S.I Djajadiningrat, dalam Sudirman (2016 : 2) “pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang di sebabkan sautu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu,

tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang di tetapkan pemerintah serta dapat di paksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Sudirman, (2016 : 3). menyatakan bahwasanya ciri-ciri pajak itu meliputi; dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang/aturan Hukum, merupakan peralihan kekayaan dari orang atau badan ke Negara (pemerintah). Tidak ada imbalan langsung yang dapat ditunjukkan dalam pembayaran pajak secara individual, dapat dipaksakan, pembayaran berulang-ulang atau sekaligus, untuk membiayai pengeluaran pemerintah, alat untuk mencapai tujuan tertentu, serta pemungutan dapat langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang diterima karena pembayaran pajak diantaranya adalah berupa sarana dan prasarana jalan, pendidikan, kesehatan, keamanan, dan sebagainya.

### **2.2.2 Fungsi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016), Pajak Mempunyai 2 fungsi, Yaitu :

#### 1. Fungsi Anggaran (Budgetair)

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

#### 2. Fungsi Mengatur (Regulered)

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

Contoh :

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

### **2.2.3 Syarat Pemungut Pajak**

Syarat pemungut pajak menurut Mardiasmo (2016 : 4-5), 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.

#### 2.2.4 Teori – teori yang mendukung pemungutan pajak

Menurut Mardiasmo (2016 : 5-6) 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.

### **2.2.5 Pengelompokan Pajak**

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya menurut Mardiasmo (2016 : 7-8), 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.
  - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

2. Menurut sifatnya
  - a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
  - b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
3. Menurut lembaga pemungutannya
  - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
  - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri 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.

### **2.3 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, taat, patuh pada ajaran dan aturan. 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 didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Wira sakti (2015) mengatakan tingkat kepatuhan pajak yang masih rendah, salah satunya dapat disebabkan oleh minimnya pengetahuan masyarakat tentang pajak itu sendiri. Padahal, salah satu fungsi penggunaan uang pajak adalah untuk

kepentingan bersama. Pembangunan jalan, jembatan, atau infrastruktur lainnya memakan biayanya yang sangat mahal. Dengan demikian, kontribusi masyarakat melalui pajak adalah salah satu cara dan sarana pembiayaan yang digunakan oleh pemerintah dalam membangun sarana umum. Tingkat kesadaran ini dapat dibangun melalui informasi dan sosialisasi tentang penggunaan uang pajak.

Ismawan (2001), dalam Masruroh, (2013) 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.

Supadmi, (2009) menyebutkan bahwa wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Doran (2009) dalam Darmayasa (2016), menyatakan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan. Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak di negara tersebut. Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak negara.

Kepatuhan terdiri dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal adalah wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebelum batas waktu. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan ketentuan undang-undang serta menyampaikannya sebelum batas waktu.

Direktur 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 Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan 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 atau 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.

Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

#### **2.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Sejak awal dekade 2000, modernisasi telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan DJL, 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 *stakeholder* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan KPP sebagai unit pelaksanaan 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 (Madewing, 2013).

Rahayu (2009), mengemukakan bahwa perubahan kebijakan perpajakan tanpa didukung perubahan administrasi perpajakan menjadi tak berarti. Perubahan di bidang perpajakan harus sejalan dengan kapasitas administrasinya, karena administrasi perpajakan merupakan kebijakan di bidang perpajakan yang mempunyai hubungan tak terpisahkan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara kelompok, individu, maupun kelembagaan secara efisien, ekonomis dan cepat dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi yang handal dan terkini. (Wetta, 2015). Sesuatu yang baru kita temui di KPP modern saat ini adalah keberadaan *Account Representative* (AR) adalah jabatan baru yang diperkenalkan dalam struktur organisasi modern DJP RI. AR berada pada seksi pengawasan dan konsultasi (Waskon). Menurut Widodo dan Djefri (2008:64) dalam Madewing (2013).

Menurut Wetta, (2015) Mengatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan.

Jika program modernisasi telah ditelaah secara mendalam atas perubahan-perubahan yang dilakukan, maka dapat dilihat bahwa modernisasi merupakan suatu terobosan yang membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner dalam sistem administrasi pajak yang telah ada selama ini. Perubahan-perubahan tersebut didesain dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif meliputi bidang-bidang berikut :

#### 1. Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Struktur organisasi juga harus diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang dinamis, termasuk perkembangan bisnis dan teknologi.

#### 2. *Business Process dan Technology* Informasi dan Komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu *business process*

merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Diharapkan dengan *full automation* akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan akurat sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

### 3. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Fokus program ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini diperlukan karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode, dan alur kerja suatu organisasi semua tidak dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang memadai dan berintegritas. Sistem administrasi modern harus didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja.

### 4. Pelaksanaan *Good Governance*

Elemen terakhir adalah pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik ketika terdapat rambu-rambu yang jelas dan konsisten untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi.

Ghania (2010) mengatakan *outcome* yang diharapkan dalam modernisasi ini adalah terjadinya perubahan paradigma, pola pikir, dan nilai organisasi yang tercermin dalam perilaku setiap pegawai, terciptanya proses bisnis dari setiap pekerjaan yang lebih efisien.

## 2.5 Kecerdasan Spiritual

Dalam pandangan tradisional, kecerdasan ditetapkan secara operasional sebagai kemampuan untuk menjawab berbagai jenis kecerdasan. Lebih lanjut terdapat sejumlah kecerdasan yang dikenal dengan *multiple intelligence*. Kecerdasan ini meliputi: (1) kecerdasan linguistik; (2) kecerdasan logika matematika; (3) kecerdasan persepsi ruang; (4) kecerdasan gerak tubuh; (5) kecerdasan musik; (6) kecerdasan interpersonal; (7) natural intelligence; dan (8) spiritual intelligence (Darmoyuwono, 2008). Kemudian dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia kecerdasan diartikan sebagai: kepandaian, kepintaran, dan ketajaman berpikir.

Dalam perkembangan selanjutnya berkembang kecerdasan emosional (*Emotional Quotation*) yakni memberi rasa empati, cinta, motivasi, dan kemampuan untuk menanggapi kesedihan atau kegembiraan secara tepat (Zohar, 2007). Sedangkan pengertian lain dari *Emotional Quotation* adalah kemampuan untuk merasa. Kunci kecerdasan emosi ialah pada kejujuran dan suara hati.

Letupan ketakjuban *Emotional Quotation* ternyata tidak terlalu lama berlangsung. Perkembangan terakhir menunjukkan adanya kecerdasan lain yaitu kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotation*). *Spiritual Quotation* merupakan temuan terkini secara ilmiah yang pertama kali digagaskan oleh Danah Zohar dan Ian Marshall. Selanjutnya Danah dan Marshall mendefinisikan *Spiritual Quotation* sebagai kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibanding dengan yang lain (Zohar, 2007).

“Kecerdasan spiritual adalah fakultas dimensi non material kita- jiwa manusia. Inilah intan yang belum terasah yang dimiliki oleh kita semua. Kita harus mengenalinya seperti apa adanya, menggosoknya sehingga berkilap dengan tekad yang besar dan menggunakannya untuk memperoleh kebahagiaan abadi, seperti dua bentuk kecerdasan lainnya.

Berdasarkan uraian tentang kecerdasan spiritual di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya dengan menyinergikan antara *Intellectual Quotation*, *Emotional Quotation*, dan *Spiritual Quotation* secara komprehensif serta kemampuan untuk menilai pemikiran, tindakan, perilaku, kegiatan, atau jalan hidup seseorang.

Seseorang dikatakan cerdas secara spiritual yaitu memiliki sejumlah ciri antara lain:

1) Fleksibel

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi ditandai dengan sikap hidupnya yang fleksibel atau luwes. Orang ini dapat membawa diri dan mudah menyesuaikan diri dengan berbagai situasi yang dihadapi.

2) Kemampuan refleksi tinggi

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi memiliki refleksi yang tinggi. Dia cenderung bertanya “mengapa” atau “bagaimana seandainya” sebagai kelanjutan dari “apa” dan “bagaimana”.

3) Kesadaran diri dan lingkungan yang tinggi

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi akan memiliki kesadaran diri dan kesadaran lingkungan yang tinggi. Kesadaran diri tinggi, berarti telah mengenal dirinya. Dengan mengenal dirinya maka ia juga mengenal orang lain. Kesadaran lingkungan tinggi mencakup kepedulian terhadap sesama, persoalan hidup yang dihadapi bersama, dan juga peduli terhadap bangsa dan Negara.

4) Kemampuan kontemplasi tinggi

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi ditandai juga dengan adanya kemampuan kontemplasi yang tinggi, misalnya kemampuan mendapat inspirasi dari berbagai hal, kemampuan menyampaikan nilai dan makna kepada orang lain, mengamati berbagai hal untuk menarik hikmahnya dan memiliki kreativitas yang tinggi.

5) Berpikir secara holistik

Berpikir secara holistik berarti berpikir secara menyeluruh, mengaitkan berbagai hal yang berbeda-beda. Berpikir secara kesisteman, tidak terkotak-kotak atau tersegmentasi.

6) Berani menghadapi dan memanfaatkan penderitaan

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi adalah orang yang berani menghadapi penderitaan.

7) Berani melawan arus/tradisi

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi ditandai juga dengan adanya keberanian melawan arus.

8) Sesedikit mungkin menimbulkan kerusakan

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi cenderung memiliki tingkat kepatuhan perpajakan yang lebih tinggi. Karena ia menyadari bahwa hasil dari pajak yang mereka bayar akan dimanfaatkan oleh dirinya sendiri dan juga orang lain meskipun dalam bentuk yang tidak langsung (Darmoyuwono, 2008).

## 2.6 Penelitian Terdahulu

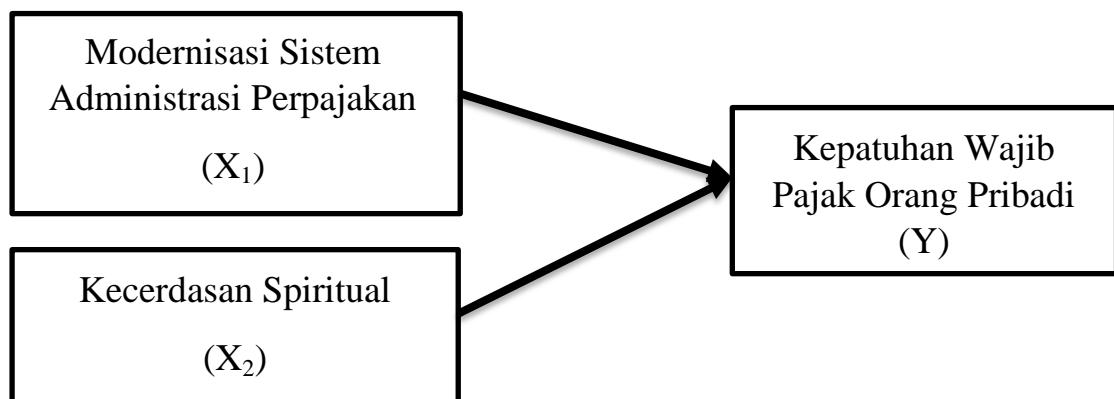
**Tabel 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Mohamad Rajif (2011)	Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon	Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan	Pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM

				di daerah Cirebon.
2.	Siti Masruroh (2013)	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman Wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Irmayanti Madewing (2013)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Utara	Modernisasi Sistem Administrasi dan Kepatuhan Wajib Pajak	Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4.	Wetta, Siti Nurhayati N., dan Yeni Widyanti (2015)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Kecerdasan Spiritual dan Kepatuhan Wajib Pajak	Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

5.	Putu Agustini Eka Pratiwi W. Dan Ni Luh Supadmi (2016)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak.	Modernisasi Sistem Administrasi Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
6.	Rahmad Suci Ramadhan (2016)	Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Waji Pajak	Sanksi Perpajakan, Pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak	Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

## 2.7 Kerangka Pemikiran



## 2.8 Bangunan Hipotesis

### 2.8.1 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

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). Oleh karena itu, modernisasi sistem administrasi perpajakan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Dalam Penelitian Madewing, (2013) Wetta, (2015) dan Supadmi (2016) mengatakan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, oleh karna itu, maka di ajukan hipotesis sebagai berikut:

*H1 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak*

### **2.8.2 Kecerdasan Spiritual dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kecerdasan spiritual yang dimilikinya, jika seorang wajib pajak telah memiliki tingkat kecerdasan spiritual yang baik, maka tidak akan sulit untuk mengajaknya menjadi patuh, karena disinilah kecerdasan spiritual wajib pajak sangat berperan besar apabila wajib pajak memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi maka apa yang telah menjadi tugasnya tentu akan dilaksanakan dengan sepenuh hati, dengan atribut-atribut individual termasuk nilai-nilai tanggung jawab dan jujur. Penelitian Ghania (2010) mengatakan bahwa Kecerdasan Spiritual mempunyai hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Sedangkan penelitian Wetta, (2015) kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:

*H2 : Kecerdasan Spiritual berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak*