

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada saat ini terdapat banyak wacana mengenai adanya pengaruh atau tidak berpengaruhnya modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gaby Raditya Susilo Mariz (2012) dalam skripsinya yang berjudul pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan terhadap aspek psikologis kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Malang menyimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari beberapa variabel yaitu: modernisasi struktur organisasi memiliki hasil regresi sebesar 0,0468, memiliki t_{hitung} sebesar 2,115, dan memiliki sig. t sebesar 0,045 ($0,045 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa modernisasi struktur organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap psikologis kepatuhan wajib pajak. Modernisasi prosedur organisasi memiliki hasil regresi sebesar 0,482, memiliki t_{hitung} sebesar 2,460, dan memiliki sig. t sebesar 0,021 ($0,021 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa modernisasi prosedur organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap psikologis kepatuhan wajib pajak. Modernisasi strategi organisasi memiliki hasil regresi sebesar -3,18%, memiliki t_{hitung} sebesar -1,885, dan memiliki sig. t sebesar 0,071 ($0,071 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa modernisasi strategi organisasi memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap psikologis kepatuhan wajib pajak. Modernisasi budaya organisasi memiliki hasil regresi sebesar 0,268, memiliki t_{hitung} sebesar 1,678, dan memiliki

sig. t sebesar 0,106 ($0,106 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa modernisasi budaya organisasi memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap psikologis kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari uji F nya maka menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut memiliki pengaruh secara simultan terhadap psikologis kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan juga teknik pengambilan sampel yang menggunakan *purposive sampling*.

Menurut Rochyati (2001) dalam skripsinya yang berjudul pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak: studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Dua mendapatkan hasil dengan menggunakan tes statistik menghasilkan z hitung sebesar -7,80. Dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,2$ diperoleh nilai z tabel sebesar 3,09. Dari penelitian non parametrik ini, H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa ada kecukupan bukti yang mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern di KPP Wajib Pajak Besar Dua, atau menerima $H_a : (\mu_1 - \mu_2) \neq 0$. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa baik dengan uji deskriptif maupun komparatif terdapat perbedaan kepatuhan Wajib Pajak sebelum mereka diadministrasikan oleh KPP Wajib Pajak Besar Dua yang telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dan sesudah mereka oleh administrasikan di KPP Wajib Pajak Besar Dua.

Penelitian yang dilakukan oleh Anni ermawati (2011) dalam skripsinya yang berjudul pengaruh teknologi informasi (*e-system*) terhadap kepatuhan wajib

pajak. Dalam skripsinya terdapat variabel berupa *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*, dan *e-NPWP* yang secara signifikan berpengaruh secara positif yaitu hanya *e-registration* saja yang memiliki nilai sebesar $0,021 < 0,05$. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Rahayu dan Lingga (2009) dalam jurnalnya yang berjudul pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyimpulkan bahwa perubahan struktur organisasi yang memiliki nilai signifikan $0,393 > 0,05$, implementasi pelayanan yang memiliki nilai signifikan $0,079 > 0,05$, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi yang memiliki nilai signifikan $0,218 > 0,05$, kode etik pegawai yang memiliki nilai signifikan $0,742 > 0,05$ secara signifikan seluruh indikator tersebut tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun secara simultan memiliki pengaruh positif walaupun hanya sedikit namun pasti yaitu sebesar 0,247.

Tabel 3 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No.	Judul dan Tahun penelitian	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Aspek Psikologis Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu Malang (2012)	Gaby Raditya Susilo Mariz	Variabel Bebas: Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Variabel Terikat: Psikologis Kepatuhan Wajib Pajak	Modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap psikologis kepatuhan wajib pajak.

2.	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Dua (2001)	Rochyati	Variabel Bebas: Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat perbedaan kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern.
3.	Pengaruh teknologi informasi (<i>e-system</i>) terhadap kepatuhan wajib pajak (2011) (Studi kasus pada KPP Pratama Mojokerto)	Anni Ermawati	Variabel Bebas: Teknologi Informasi (<i>e-system</i>) Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan <i>e-system</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (2009) (Studi kasus pada KPP Pratama Bandung)	Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga	Variabel Bebas: Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (2014) (Studi kasus pada KPP Pratama Batu)	Rindi Lestari Suci Sofiyana	Variabel bebas: Perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan kode etik Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib Pajak	Modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Data diolah, 2013

B. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

1. Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 167/PMK.01/2012 yang dikutip oleh Pandiangan (2008:15) tentang Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan implementasi program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah tersebut. Disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari reformasi administrasi perpajakan. Sebagai dasar dan konsep dari modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance* (Pandiangan, 2008:9).

2. Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan (Devano dan Siti, 2006:87), yaitu:

- (a) Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi;
- (b) Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan
- (c) Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan adalah (Rahayu, 2010:110):

- (a) Citra DJP, yang harus diperbaiki dan ditingkatkan
- (b) Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan
- (c) Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan.

3. Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Pandiangan (2008:9) telah terjadi paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan, yakni:

(a) Perubahan Struktur (restruktur) Organisasi dan Sistem Kerja KPP

Restrukturisasi organisasi pada KPP dilakukan agar dalam sistem kerjanya menjadi lebih efektif dan efisien, serta untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Perestruktur kantor pajak dilakukan beberapa hal, yaitu:

- (1) Dalam memudahkan wajib pajak, ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu kantor pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian wajib pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakan.
- (2) Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.

(3) Untuk vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak, yaitu:

a) KPP Wajib Pajak Besar (LTO-*Large Taxpayers Office*)

- 1) KPP wajib pajak Besar mengelola wajib pajak skala besar secara nasional dengan jenis badan dan terbatas jumlahnya.
- 2) Tidak ada kegiatan ekstensifikasi (jumlah telah ditetapkan dengan keputusan DJP)
- 3) Tidak semua jenis pajak dikelola (hanya PPH, PPN, PPnBM dan Bea materai)
- 4) Kedudukan hanya di Jakarta, dan jumlahnya 3 kantor.

Tujuan pembentukan kantor pajak wajib pajak besar adalah sebagai berikut:

1) Melakukan modernisasi administrasi perpajakan.

Menggunakan teknologi informasi (LAN) dilengkapi SAPT, *E-mail account*, internet dan intranet.

2) Meningkatkan pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Pelayanan: menyampaikan SPT melalui e-SPT dan *e-filing*.

Pengawasan *taxpayers account (automatic record)*.

3) Meningkatkan citra DJP menginformasikan dan memberi pelayanan pada wajib pajak.

a. *Account representative*

b. Sarana dan prasarana kantor yang baik

4) Mencegah penyalahgunaan wewenang

Pegawai dan pimpinan kantor mematuhi kode etik, diawasi pelaksanaannya oleh Komite Kode Etik dipimpin: Sekjen Dep Keu, dan Lembaga Ombudsmen (John Hutagaol).

b) KPP Madya (*MTO-Medium Taxpayers Office*), dan

1) Mengelola wajib pajak besar jenis badan dalam lingkup kantor wilayah.

2) Terbatas jumlahnya, tidak ada kegiatan ekstensifikasi (jumlah telah ditetapkan dengan keputusan DJP).

3) Jenis pajak yang dikelola: PPh, PPN, PPnBM, Bea Materai.

4) Kedudukannya berada di Medan, Pekanbaru, Batam, Palembang, Jakarta (Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Utara), Tangerang, Bekasi, Bandung, Semarang, Surabaya, Sidoarjo, Malang, Balikpapan, Dan Makassar.

5) Termasuk KPP khusus yang melayani wajib pajak PMA, Badora, dan PMB.

Wilayah kerja sama dengan Kantor Wilayah DJP atasannya.

c) KPP Pratama (*STO-Small Taxpayers Office*)

1) Mengelola wajib pajak menengah ke bawah, wajib pajak badan dan orang pribadi serta bendaharawan pemerintah.

- 2) Terdapat kegiatan ekstensifikasi wajib pajak, sehingga jumlah wajib pajak bertambah seiring dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas PTKP.
- 3) Jenis pajak yang dikelola: PPh, PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB, dan BPHTB.
- 4) Kedudukannya berada di semua kanwil kecuali kanwil WP besar dan Jakarta khusus.
- 5) Merupakan penggabungan KPP, KPPBB, Karikpa.
- 6) Struktur organisasi sama dengan LTO, MTO dan ditambah seksi ekstensifikasi perpajakan.
- 7) Sistem administrasi perpajakan yang digunakan merupakan gabungan sistem informasi DJP (SIDJP) dan sistem manajemen informasi obyek pajak (SISMIOP).
- 8) Mengadministrasi seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB dan BPHTB).
- 9) Terdapat *account representative* ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu atau WP tertentu yang berada dalam wilayah kerja KPP tersebut.

Sebagai suatu bentuk yang diharapkan menjadi model KPP ke depan, keunggulan KPP Pratama adalah:

- 1) Pelayanan satu atap

- 2) Program instensifikasi dan ekstensifikasi lebih maksimal dengan adanya *account representative* yang melakukan pengawasan kegiatan wajib pajak di wilayahnya.

Penggalian potensi wajib pajak orang pribadi dapat ditingkatkan.

Karakteristik KPP Modern adalah sebagai berikut:

- 1) Organisasi berdasarkan fungsi.
- 2) Bertanggungjawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan pajak.
- 3) Merupakan penggabungan dari KPP, KPPBB dan Karikpa. Sehingga pelayanannya pun merupakan gabungan dari semua jenis pajak pusat.
- 4) Pemeriksaan hanya ada di KPP.
- 5) Adanya *account representative* yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa wajib pajak.
- 6) Adanya Komite Kode Etik pegawai.
- 7) Adanya *help desk* dengan teknologi *knowledge base* di TPT (*service counter*).
- 8) Menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini (*e-government*).
- 9) Sumber daya manusia yang berkualitas.
- 10) Sarana dan prasarana kerja yang lebih baik.
- 11) Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih baik.

12) Adanya *Taxpayer's bill of rights*.

Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

(4) Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *account representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.

(5) Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh kantor wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak (Rahayu, 2010:111-112).

(b) Perubahan Implementasi Pelayanan kepada Wajib Pajak

Pelayanan perpajakan merupakan contoh bentuk pelayanan publik. Keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 dalam buku (Rahayu, 2010:134) mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah (BUMN/D) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik

menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara), pelayanan yaitu Pemerintah/ Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) (Hardiyansyah, 2011:12-13). Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam buku (Hardiyansyah, 2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena:

- 1) Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
- 2) Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang- undang dan
- 3) Tidak berorientasi pada laba.

Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu DJP. Bila DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tercapai, berbeda dengan

organisasi lain. Hal ini disebabkan karena adanya sistem perpajakan yang disebut *self assessment system*.

Unsur-unsur yang terkandung dalam sistem tersebut adalah:

- 1) Unsur otomatis, di mana wajib pajak akan secara otomatis menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu.
- 2) Unsur ditegakkannya hukum dimana adanya sifat dapat dipaksakan dengan pemberian sanksi jika undang-undang dan peraturan yang mengaturnya dilanggar.
- 3) Unsur kekuasaan di mana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hukum dan peraturan (Rahayu, 2010:134).

(c) Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi (*e-system*)

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik adalah mempercepat proses kerja serta modernisasi sistem administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu salah satunya dari teknologi informasi. Pada era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan system informasi. Terdapat beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak, yaitu (Rahayu, 2010:131-132):

(1) *E-registration*

E-registration adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan DJP.

Sistem ini dibagi menjadi:

- a) Sistem yang digunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara *online*
- b) Sistem yang digunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak.

Berdasarkan permohonan yang disampaikan masyarakat, melalui *website* DJP sistem akan menampilkan:

- a) Formulir registrasi wajib pajak yang berisi:
 - 1) Nomor aplikasi
 - 2) Nomor Pokok Wajib Pajak
 - 3) Identitas lain
- b) Surat keterangan terdaftar sementara yang mencantumkan, nama dan alamat KPP tempat wajib pajak terdaftar.

Formulir tersebut dicetak dan ditandatangani wajib pajak, dan berlaku selama 30 hari sejak pendaftaran dilakukan. Dapat digunakan untuk pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak oleh pihak lain. Formulir tersebut disampaikan ke KPP setempat, jika lebih dari 30 hari sejak pendaftaran belum diberikan ke KPP maka proses pendaftaran akan

batal secara sistem. Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak, wajib pajak akan dikirimkan notifikasi (pemberian mengenai status permohonan wajib pajak) melalui sistem *e-registration*.

(2) E-SPT

E-SPT merupakan penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan.

- a) SPT Masa PPh (e-SPT PPh)
- b) SPT Tahunan PPh (e-SPT PPh)
- c) SPT Masa PPN (e-SPT PPN)

(3) E-Filling

E-filling merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*. Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik. *Application service provider* (ASP) yang ditunjuk saat ini:

- a) www.pajakku.com
- b) www.laporpajak.com
- c) www.taxreport.web.id
- d) www.layananpajak.com
- e) www.onlinepajak.com

- f) www.setor pajak.com
- g) www.pajak mandiri.com
- h) www.SPT.co.id

Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT terlebih dahulu memiliki *electronic filling identification number* (eFIN) dan memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dari DJP. E-FIN adalah nomor identitas yang diberikan oleh KPP tempat wajib pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik. eFIN diterbitkan oleh KPP berdasarkan permohonan wajib pajak yang diajukan secara tertulis kepada kepala KPP tempat dengan melampirkan fotokopi kartu NPWP atas surat keterangan terdaftar dalam hal pengusaha kena pajak disertai dengan fotokopi surat pengukuhan pengusaha kena pajak. Wajib pajak yang sudah mendapatkan eFIN dapat mendaftarkan diri melalui *website* beberapa perusahaan ASP yang ditunjuk oleh DJP.

(d) Perubahan Kode Etik Pegawai

Adanya program pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*). Tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa dicirikan oleh adanya kode etik pegawai Dirjen Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 01/KMK.03/2007. Beberapa langkah-langkah dalam menyiapkan *good governance* itu yakni dengan:

- (1) Menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai DJP, pembentukan Komite Kode Etik, meningkatkan efektivitas pengawasan oleh

Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan dan kerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional.

- (2) Penyiapan SDM yang berkualitas dan professional, 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.

Kode etik pegawai terdiri dari 2 (dua), yaitu:

(1) Kewajiban Pegawai

- a) Menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain.
- b) Bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel.
- c) Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki DJP.
- d) Memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya.
- e) Mentaati perintah kedinasan.
- f) Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik DJP.
- g) Mentaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor.
- h) Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- i) Bersikap, berpenampilan, bertutur kata secara sopan.

(2) Larangan Pegawai

- a) Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas.
- b) Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik.
- c) Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung.
- d) Menyalahgunakan fasilitas kantor.
- e) Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung, dari wajib pajak, sesama pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaan.
- f) Menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan.
- g) Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik DJP.
- h) Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak serta martabat DJP.

C. Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (2) yaitu “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” (Fitriandi, Aryanto, dan Priyono, 2011:4). Kriteria wajib pajak dibedakan menjadi :

(a) Wajib Pajak Orang Pribadi

Seseorang dapat dikatakan menjadi wajib pajak orang pribadi dan wajib untuk mengurus serta memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak bila seseorang tersebut memenuhi ukuran sebagai subjek dan objek pajak. Ketentuan subjek pajak sendiri secara umum dapat dikategorikan sebagai berikut :

- (1) Orang, badan, bentuk usaha tetap, dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak, atau yang menurut undang-undang dikenakan pajak (Pasal 2 UU PPh no. 16/2009);
- (2) Menerima atau memperoleh penghasilan;
- (3) Dikenakan pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama tahun pajak, atau bagian tahun pajak;
- (4) Subyek pajak orang pribadi dibedakan subyek pajak orang pribadi Dalam Negeri dan Subyek Pajak orang pribadi Luar Negeri (Fitriandi, Aryanto, dan Priyono, 2011:100).

(b) Wajib Pajak Badan.

Subjek pajak badan dapat dikategorikan :

- (1) Sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha (Fitriandi, Aryanto, dan Priyono, 2011:102);
- (2) Badan yang tidak didirikan/ bertempat kedudukan di Indonesia dan beroperasi melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT).

2. Hak Wajib Pajak

Hak wajib pajak digunakan untuk lebih memberikan keadilan di bidang perpajakan yaitu antara keseimbangan hak negara dan hak warga negara pembayar pajak, maka Undang-Undang Perpajakan yaitu Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengkomodir mengenai berbagai hak-hak wajib pajak. Hak wajib pajak berdasarkan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 dalam Suandy (2009 : 121) adalah:

- (a) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus.
Hak ini merupakan konsekuensi logis dari sistem *self assessment* yang mewajibkan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar pajaknya sendiri.
- (b) Hak untuk membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT).
Wajib pajak dapat melakukan pembetulan SPT apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan, dengan syarat belum melampaui jangka waktu 2 (dua) tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak dan fiskus belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- (c) Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian SPT.
Wajib pajak dapat mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT ke Dirjen Pajak dengan menyampaikan alasan-alasan secara tertulis sebelum tanggal jatuh tempo.
- (d) Hak untuk menunda atau mengangsur membayar pajak.
Wajib pajak dapat mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak kepada Dirjen Pajak secara tertulis disertai alasan-alasannya.
- (e) Hak memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak.
Wajib pajak yang mempunyai kelebihan pembayaran pajak dapat mengajukan permohonan pengembalian atau restitusi. Setelah melalui proses pemeriksaan akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB).
- (f) Hak mengajukan keberatan atau banding.
Wajib pajak yang merasa tidak puas atas ketetapan pajak yang telah diterbitkan, dapat mengajukan keberatan kepada Kepala KPP di mana wajib pajak terdaftar. Jika wajib pajak tidak puas dengan keputusan keberatan wajib pajak dapat mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.

3. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 dalam Suandy (2009 : 122-123) adalah:

- (a) Kewajiban untuk mendaftarkan diri.
Setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Dirjen Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan nomor pokok wajib pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak (PKP).
- (b) Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan.
Setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar.
- (c) Kewajiban membayar atau menyetor pajak.
Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.
- (d) Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan.
Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan. Sedangkan pencatatan dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan norma penghitungan penghasilan neto dan wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- (e) Kewajiban mentaati pemeriksaan pajak.
Terhadap wajib pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya wajib pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh.
- (f) Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.
Wajib pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara.
- (g) Kewajiban membuat Faktur Pajak.
Setiap PKP wajib membuat faktur pajak untuk setiap penyerahan barang kena pajak (BKP) atau jasa kena pajak (JKP). Faktur Pajak yang dibuat merupakan bukti adanya pemungutan pajak yang dilakukan PKP.

4. Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Fitriandi, Aryanto, dan Priyono, 2009:4). Tata cara untuk memperoleh NPWP, wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada KPP, atau KP2KP dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi yang diperlukan, atau dapat pula mendaftarkan diri secara *on-line* melalui *e-registration*.

Data pendukung yang perlu disiapkan oleh wajib pajak untuk mengisi formulir permohonan antara lain sebagai berikut:

- (a) Bagi wajib pajak orang pribadi diperlukan hanya berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku atau paspor khusus bagi orang asing.
- (b) Bagi wajib pajak badan, dokumen yang diperlukan antara lain:
 - (1) Akte pendirian dan perubahan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap;
 - (2) KTP yang masih berlaku atau paspor khusus bagi orang asing, dari salah seorang pengurus aktif; dan
 - (3) NPWP pimpinan/ penanggung jawab badan.
- (c) Bagi wajib pajak bendahara yang diperlukan antara lain :
 - (1) Surat penunjukan sebagai bendahara;
 - (2) KTP bendahara.

Wajib pajak akan diberikan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan kartu NPWP diberikan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah diterimanya permohonan secara lengkap. Dalam pengurusan NPWP tersebut diatas tidak dipungut biaya apapun.

D. Pemungutan Pajak

1. Syarat Pemungutan Pajak

Tidaklah mudah untuk membebankan pajak pada masyarakat. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Bila terlalu rendah, maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang. Menurut Mardiasmo (2009:2-3), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- (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 warganya.
- (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 (secara 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.

Contoh:

- (1) Bea materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif,
- (2) Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 10%,
- (3) Pajak perseroan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPh) yang berlaku bagi badan maupun perseorangan (orang pribadi).

2. Teori Pemungutan Pajak

Pajak sebagai instrumen fiskal yang merupakan penerimaan negara adalah kemudian menjadi suatu investasi pemerintah dan kemudian ditujukan untuk memenuhi kemakmuran rakyat. Berikut ini beberapa teori yang mendasari perlunya pajak dipungut dari masyarakat dalam buku Mardiasmo (2009:3-4):

- (a) 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.
- (b) 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.
- (c) 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:
 - (1) Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
 - (2) Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.
- (d) 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.
- (e) 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.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan dikenal *self assessment system*, *official assessment system*, dan *withholding tax system*. Indonesia mempunyai beberapa sistem pemungutan pajak yang pernah dilaksanakan yaitu (Devano dan Siti, 2006:80):

- (a) *Official assessment system*. Dimana wewenang pemungutan pajak pada fiskus. Utang pajak timbul kalau ada surat ketetapan pajak (SKP), dilaksanakan sampai tahun 1967.
- (b) *Semi Self Assessment system*. Wewenang pemungutan ada pada wajib pajak dan fiskus. Pada awal tahun pajak wajib pajak menaksir dahulu berapa pajak yang akan terutang untuk satu tahun pajak, kemudian mengangsurnya. Akhir tahun pajak, pajak terutang sesungguhnya ditentukan fiskus. Dilaksanakan di Indonesia pada periode 1968-1983.
- (c) *Full self assessment system*. Wewenang sepenuhnya untuk menentukan besar pajak ada pada wajib pajak. Wajib pajak aktif menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajaknya. Fiskus tidak campur tangan dalam penentuan besarnya pajak terutang selama wajib pajak tidak menyalahi peraturan yang berlaku. Dilaksanakan secara efektif pada tahun 1984 atas dasar perombakan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983
- (d) *With holding system*. Wewenang pemungutan ada pada pihak ketiga. Dilaksanakan secara efektif sejak 1984.

E. Surat Pemberitahuan

1. Pengertian Surat Pemberitahuan

Pasal 1 angka 11 Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menyebutkan bahwa pengertian surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Fitriandi, Aryanto, dan Priyono, 2011:5). Sarana wajib

pajak dalam membayar dan menyetor pajak harus dilakukan dengan menggunakan surat Setoran Pajak (SSP) atau sarana administrasi lain yang disamakan dengan SSP yang dimaksudkan sebagai surat oleh wajib pajak digunakan untuk pembayaran atau penyetoran pajak yang terutang ke kas negara dilakukan di kantor pos atau sebagai bukti pembayaran pajak apabila telah disahkan oleh pejabat kantor penerima pembayaran yang berwenang atau telah mendapatkan validasi sebagai tanda sahnya SSP atau sarana administrasi lain yaitu telah divalidasi dengan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN). Tata cara pembayaran setoran pajak melalui system pembayaran *online* dan penyampaian SPT dalam bentuk digital telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep 383/PJ./2002 Tanggal 14 Agustus 2002. Pengaturan-pengaturan tersebut meliputi :

- (a) Pembayaran pajak umumnya menggunakan sarana SSP, tetapi wajib pajak dapat melakukan pembayaran setoran pajak melalui sistem pembayaran *online* terhitung mulai tanggal 1 Juli 2002. Wajib pajak wajib melakukan pembayaran setoran pajak melalui system pembayaran *online* terhitung 1 Januari 2003, sedangkan tata caranya disampaikan pada lampiran keputusan Direktur Jenderal Pajak yang dimaksud ini (contoh pembayaran pajak melalui *teller*, pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi bank seperti *ATM*, pembayaran pajak menggunakan fasilitas *cash management service-CMS*). Sistem pembayaran *online* ini adalah pembayaran setoran pajak melalui PT. Pos Indonesia atau Bank Persepsi/Devisa persepsi *online*.

(b) Penyampaian SPT dapat dilakukan dalam bentuk digital terhitung mulai tanggal 1 Juli 2002. Penyampaian SPT dalam bentuk digital adalah pelaporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media *computer*. Tata cara penyampaiannya dengan memperhatikan lampiran keputusan DJP dimaksud (tata cara pelaporan SPT dengan menggunakan media *computer*).

2. Jenis Surat Pemberitahuan

Surat pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

- (a) SPT Masa, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. Terdapat beberapa macam SPT Masa, yaitu: PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Pasal 25, PPh Pasal 26, PPh Pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPN dan PPnBM, Pemungut PPN.
- (b) SPT Tahunan, yaitu SPT yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak tahunan. Terdapat beberapa macam SPT Tahunan, yaitu: orang pribadi dan badan.

3. Fungsi Surat Pemberitahuan

Terdapat beberapa fungsi surat pemberitahuan dalam buku Suandy (2011:158-159), yaitu:

- (a) Fungsinya bagi wajib pajak PPh adalah untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - (1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 tahun pajak atau bagian tahun pajak.
 - (2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak;
 - (3) Harta kewajiban;

- (4) Penyetoran dari pemotong atau pemungut pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 masa pajak.
- (b) Mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - (1) Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran;
 - (2) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam suatu masa pajak.
- (c) Bagi pemotong atau pemungut pajak, sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

4. Sanksi

Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mempunyai dua

(2) pilihan yaitu:

- (a) Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai Undang-Undang perpajakan dan aturan pelaksanaannya atau taat hukum (*lawfull*).
- (b) Tidak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai Undang-Undang perpajakan dan aturan pelaksanaannya atau tidak taat hukum.

Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidak taat hukum, ada resiko baginya sanksi perpajakan yang akan dikenakannya pada saat ini sanksi perpajakan yang akan dikenakannya pada saat ini atau masa akan datang yang merugikan diri sendiri baik usahanya atau pihak-pihak yang terkait, antara lain: berupa pemborosan *cash flow*, waktu, perasaan tidak nyaman, dan lain-lain. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar perundang-undangan perpajakan.

Sanksi dalam Undang-Undang perpajakan dikenal ada dua (2) macam sanksi, yaitu:

(a) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi adalah sanksi yang ditetapkan oleh Undang-Undang kepada wajib pajak, karena tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dalam Undang-Undang dapat berupa: denda, bunga, kenaikan.

(b) Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang ditetapkan oleh Undang-Undang kepada wajib pajak karena melakukan tindak pidana, yaitu berupa: kurungan, denda. Kategori yang digolongkan sebagai tindak pidana dalam dalam bidang perpajakan dapat berupa: alpa, sengaja, pengulangan, percobaan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan, suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi.

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada tiga (3) macam sanksi pidana, yaitu:

(1) Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada pidana yang bersifat pelanggaran ditambah pidana denda.

(2) Pidana penjara

Pidana penjara diancam terhadap kejahatan di bidang perpajakan ditambah denda pidana.

(3) Denda pidana

Dikarenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan.

F. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut perpajakan kita dapat memberikan pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Moh. Zain: 2004) dalam buku Devano dan Siti Kurnia (2010:110) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

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

Safri Nurmantu mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Neumark yang dikutip oleh Narmantu (1987) dalam buku Simanjuntak dan Imam Mukhlis (2012:108) menyatakan bahwa kenyamanan administrasi dan kepatuhan (*ease of administration and compliance*) memerlukan empat persyaratan yaitu:

- (a) *The requirement of clarity*, yaitu dalam proses pemungutan pajak terdapat kejelasan, antara lain menyangkut kejelasan mengenai subjek, objek, tarif, kapan pajak harus dibayar, di mana harus dibayar, hak-hak wajib pajak maupun pejabat pajak (*kursif-per*) dan sebagainya.
- (b) *The requirement of continuity*, yaitu menyangkut perlunya kesinambungan kebijaksanaan, karena peraturan perundang-undangan kemungkinan dapat berubah-ubah dan bervariasi, tetapi tetap dalam kerangka kebijakan umum perpajakan.

- (c) *The requirement of economy*, yaitu menghendaki agar organisasi dan administrasi pajak (fiskus) dilaksanakan seefisien mungkin, karena biaya dan tenaga yang dikorbankan untuk pemungutan pajak harus seimbang. Efisiensi bukan hanya dari sisi fiskus, tetapi juga dari sisi wajib pajak.
- (d) *The requirement of convenience*, yaitu menghendaki supaya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan wajib pajak merasa senang, maksudnya tidak merasa tertekan, merasa diburu atas kewajibannya membayar pajak.

3. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Ada dua macam kepatuhan menurut Devano dan Siti Kurnia (2006:110), yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

- (a) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.
- (b) Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakannya, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Chaizi Nasucha dalam (Devano dan Siti, 2006:111), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- (a) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- (b) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT,
- (c) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan
- (d) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- (a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir,
- (b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
- (c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir,
- (d) Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%,
- (e) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

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.

4. Pelayanan Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu pelayanan publik, apabila kinerja pelayanan yang dilakukan oleh KPP bagus maka akan dapat memperoleh meningkatkan perolehan pajaknya. Maka DJP disini harus tetap memperhatikan kinerja pelayanan yang diberikan agar dapat memperoleh manfaat ganda apabila kinerja pelayanan tersebut dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak. Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi

Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran (Rahayu, 2010:135):

- (a) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
- (b) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- (c) Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat.

Apabila setiap pegawai DJP dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan *stakeholder* maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan negara. Wajib pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu (Rahayu, 2010:135):

- (a) Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan hormat
- (b) Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti
- (c) Mendapat pelayanan yang tepat waktu
- (d) Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

G. Model Konsep dan Hipotesis

Kerangka teoritis adalah model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menyusun teori atau menghubungkan secara logis beberapa faktor yang dianggap penting untuk masalah. Teori tersebut mengalir secara logis

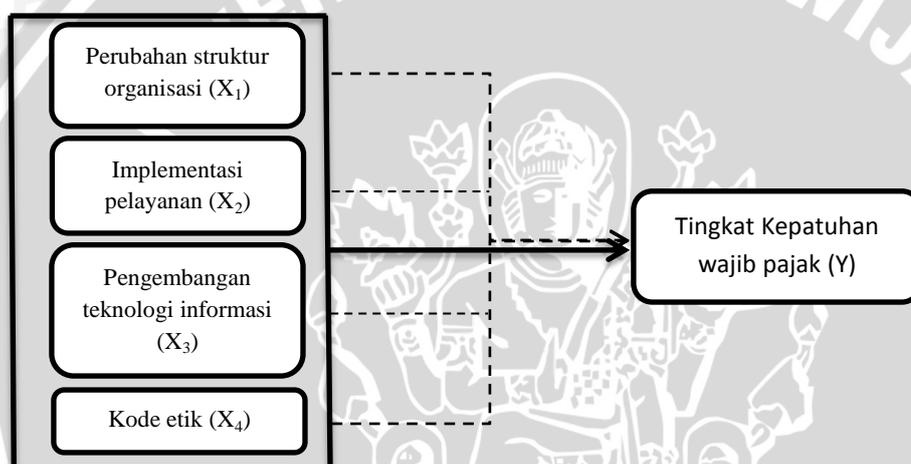
dari dokumentasi penelitian sebelumnya dalam bidang masalah (Sekaran, 2006:114). Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Model konsep



Gambar 1

2. Model hipotesis



Gambar 2

Keterangan :

————> = Pengaruh secara simultan

-----> = Pengaruh secara parsial

H. Hipotesis

Kerangka penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dengan hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan kode etik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan kode etik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

