

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Tinjauan Umum Pajak

2.1.1.1 Definisi Pajak

Definisi pajak menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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

Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya mengenai definisi pajak dalam Mohammad Zain, (2008:10-11). Menurut P.J.A.Adriani definisi pajak adalah sebagai berikut :

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan

Sedangkan menurut Rochmat Soemitro,

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum

Definisi dari Rochmat Soemitro tersebut kemudian dikoreksi oleh beliau bahwa 'Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*'.

Dan menurut Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock Horace R,

Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan

Dari definisi para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran dari masyarakat untuk mengisi kas Negara yang diatur oleh Undang-Undang dan yang dapat dipaksakan serta tidak mendapatkan balasan secara langsung, digunakan untuk kebutuhan Negara dalam menjalankan pemerintahan.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Keberadaan pajak tentunya memiliki fungsi tersendiri. menurut Siti Resmi (2008:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak.
2. Fungsi *Regularend* (Pengatur), artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

1.1.1.3 Pengelompokan Pajak

Menurut Mardiasmo (2006:5-6) pajak dapat dikelompokkan kedalam beberapa kelompok sebagai berikut :

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 pemungutnya : (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 dari Pajak Propinsi dan Pajak Kabupaten/Kota

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo (2008:17) menyatakan bahwa sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi :

1. *Official Assessment System*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Sistem ini memiliki ciri-ciri yaitu wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus, Wajib Pajak bersifat pasif, utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. *Self Assessment System*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
3. *With Holding System*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.1.1.5 Asas Pemungutan Pajak

Negara kita telah menempatkan landasan pemungutan pajaknya dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi; “*segala pajak untuk keperluan Negara berdasarkan Undang-Undang*”.

Terdapat dua prinsip utama yang merupakan prinsip yang fundamental agar tercapai sasaran perpajakan adalah prinsip keadilan (*equity*) dan efisiensi ekonomik (*economic efficiency*), sedangkan prinsip lainnya yang merupakan karakteristik yang esensial bagi setiap jenis pajak yang sempurna, terlepas dari fungsi dan keperluannya adalah efisiensi fiskal (*fiscal efficiency*), kesederhanaan (*simplicity*) dan kepastian hukum (*certainty*) yang mengacu kepada ‘*the four canons of taxation*’ dari Adam Smith, yaitu :

1. *Equity*, menyangkut keadilan pendistribusian pajak dari berbagai-bagai kalangan
2. *Certainty*, tidak terdapatnya kesewenang-wenangan dan ketidakpastian berkenaan dengan utang pajak
3. *Convenience*, menyangkut cara pembayaran pajak
4. *Economy*, biaya pemungutan yang kecil dibandingkan secara proporsional dengan peningkatan penerimaan dan menghindarkan efek distorsi perilaku wajib pajak

(Mohammad Zain (2008:24)

Menurut Mohammad Zain (2008:25-30) berdasarkan ‘*the four canons of taxation*’ dari Adam Smith tersebut, maka prinsip-prinsip pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1. Prinsip keadilan dan pemerataan

Menurut Adam Smith (Mohammad Zain, 2008:24), bahwa :

prinsip yang paling utama dalam rangka pemungutan pajak adalah keadilan dalam perpajakan yang dinyatakan dengan suatu pernyataan bahwa setiap warga negara hendaknya berpartisipasi dalam pembiayaan pemerintah, sedapat mungkin secara proporsional sesuai dengan kemampuan masing-masing yaitu

dengan cara membandingkan penghasilan yang diperoleh dengan perlindungan yang dinikmatinya dari Negara.

Sistem perpajakan yang adil ialah adanya perlakuan yang sama terhadap orang atau badan yang berada dalam situasi ekonomi yang sama misalnya mempunyai penghasilan tahunan yang sama (keadilan horizontal) dan memberikan perlakuan yang berbeda-beda terhadap orang atau badan yang berada dalam keadaan ekonomi yang berbeda-beda (keadilan vertikal).

2. Efisiensi Ekonomik

Salah satu caranya adalah dengan menerapkan suatu set penerimaan pajak netral yang sempurna, yaitu suatu sistem pemajakan yang dapat mengumpulkan uang pajak tanpa menyebabkan seseorang mengubah perilaku ekonominya sebagai akibat cara pemungutan pajak yang dikenakan terhadap dirinya.

3. Efisiensi fiskal

Suatu sistem perpajakan dikatakan baik apabila administrasinya maupun pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak, dilaksanakan dengan biaya yang sekecil mungkin di satu pihak, dan penerimaan pajak yang cukup besar dipihak lainnya. Hal ini berarti bahwa hasil realisasi pemungutan pajak pada setiap kemungkinan skala ekonomi baru dianggap efisien untuk dilaksanakan, apabila dapat meningkatkan penerimaan pajak.

4. Kesederhanaan

Sederhana tidaklah berarti bahwa barang siapa yang mengalami kesulitan ekonomi akan dikurangi beban pajaknya, akan tetapi yang jelas dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan hendaknya dijaga agar perbedaan yang terjadi antara kepentingan sosial dan kepentingan ekonomi berada dalam posisi

yang paling minimal. Sederhana juga berkontribusi dalam mengembangkan keadilan dalam perpajakan karena memungkinkan para Wajib Pajak yang pendidikannya terbatas menghitung pajaknya dengan benar, seperti halnya yang dilakukan para ahli dan yang memiliki pengetahuan perpajakan.

5. Kepastian hukum

Apabila ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sangat kompleks dan tidak akurat, maka akan terdapat interpretasi yang berbeda-beda, baik yang dilakukan oleh penuntut umum maupun oleh hakim pada pengadilan pajak. Ketidakpastian ini dapat dieliminasi dengan dikeluarkannya surat edaran (*ruling*) dari instansi pajak yang dapat berupa interpretasi resmi sesuai dengan yang dimaksud oleh Undang-Undang perpajakan atau dapat berupa petunjuk pelaksanaannya.

2.1.2 Penerimaan Pajak Penghasilan

Pengertian penerimaan menurut Kamus Bahasa Indonesia, adalah “ proses, cara, perbuatan menerima; besarnya uang yang diterima dari hasil penjualan barang atau jasa”.

(www.KamusBahasaIndonesia.org)

Sedangkan pajak penghasilan merupakan jenis pajak yang dikenakan untuk setiap penghasilan yang diperoleh atau diterima subjek pajak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Maka penerimaan Pajak Penghasilan adalah besarnya uang yang diterima oleh Negara dari pajak yang dikenakan untuk setiap

penghasilan yang diperoleh atau diterima subjek pajak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

2.1.2.1 Subjek Pajak

Dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan No.36 Tahun 2008 pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa *“yang menjadi subjek pajak adalah orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai suatu kesatuan menggantikan yang berhak, Badan dan Bentuk Usaha Tetap. Bentuk usaha tetap sendiri merupakan subjek pajak yang perlakuan perpajakannya dipersamakan dengan subjek pajak Badan”*.

2.1.2.2 Pengecualian Subjek Pajak

Yang tidak termasuk subjek pajak dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan No.36 Tahun 2008 pasal (3) adalah sebagai berikut :

1. Badan perwakilan negara asing
2. Pejabat-pejabat perwakilan diplomatik, dan konsulat atau pejabat-pejabat lain dari negara asing, dan orang-orang yang diperbantukan kepada mereka yang bekerja pada dan bertempat tinggal bersama-sama mereka, dengan syarat bukan warga negara Indonesia dan di Indonesia tidak menerima atau memperoleh penghasilan lain diluar jabatannya di Indonesia serta negara yang bersangkutan memberikan perlakuan timbal balik
3. Organisasi-organisasi internasional yang diterapkan oleh Menteri keuangan dengan syarat :
 - a. Indonesia menjadi anggota organisasi tersebut;
 - b. Tidak menjalankan usaha atau melakukan kegiatan lain untuk memperoleh penghasilan dari Indonesia selain pemberian pinjaman kepada pemerintah yang dananya berasal dari iuran para anggota;
4. Pejabat perwakilan organisasi internasional yang diterapkan oleh Menteri Keuangan dengan syarat bukan warga negara Indonesia dan tidak menjalankan usaha atau melakukan kegiatan atau pekerjaan lain untuk memperoleh penghasilan dari Indonesia

2.1.2.3 Objek Pajak Penghasilan

Secara garis besar penghasilan terbagi menjadi tiga kelompok, yakni penghasilan yang merupakan objek pajak, penghasilan yang bukan merupakan objek pajak, dan penghasilan yang pengenaannya bersifat final. Pasal 4 Undang-Undang Pajak Penghasilan No.36 Tahun 2008 ayat (1), menyebutkan bahwa

Yang menjadi objek Pajak Penghasilan adalah Penghasilan, yakni setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan bentuk apapun.

Berdasarkan pasal 4 ayat (2) Undang-Undang No.36 tahun 2008 penghasilan yang dikenakan pajak penghasilan bersifat final adalah:

1. Penghasilan berupa bunga deposito dan tabungan lainnya, bunga obligasi dan surat utang negara, dan bunga simpanan yang dibayarkan oleh koperasi kepada anggota koperasi orang pribadi;
2. Penghasilan berupa hadiah undian;
3. Penghasilan dari transaksi saham dan sekuritas lainnya, transaksi derivatif yang diperdagangkan di bursa, dan transaksi penjualan saham atau pengalihan penyertaan modal pada perusahaan pesangannya yang diterima oleh perusahaan modal ventura;
4. Penghasilan dari transaksi pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan, usaha jasa konstruksi, usaha *real estate*, dan persewaan tanah dan atau bangunan; dan
5. Penghasilan tertentu lainnya, yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah.

Meskipun setiap tambahan kemampuan ekonomis merupakan objek pajak penghasilan, namun Undang-Undang Pajak Penghasilan mengatur ada beberapa yang dikecualikan sebagai objek pajak penghasilan. Diantaranya adalah bantuan atau sumbangan, harta hibahan, warisan, pemberian dalam bentuk natura atau kenikmatan yang diberikan sehubungan dengan pekerjaan atau jasa, dan lain sebagainya. (Wahyu Sukmana, 2009:10).

2.1.2.4 Tarif Pajak Penghasilan

Tarif pajak untuk Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri tertuang dalam tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1
Tarif Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
s/d Rp 50.000.000	5 %
Di atas Rp 50.000.000 s/d Rp 250.000.000	15%
Di atas Rp 250.000.000 s/d Rp 500.000.000	25 %
Di atas Rp 500.000.000	30 %

Tarif dalam tabel 2.1 tersebut merupakan tarif terbaru yang berlaku untuk masa pajak mulai tahun 2009. Sedangkan untuk Wajib Pajak Badan dalam negeri dan bentuk usaha tetap dikenakan tarif tunggal yaitu sebesar 28 %.

(Wahyu Sukmana, 2009 :35-36)

2.1.2.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:27-29) terdapat beberapa faktor yang sangat berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana melalui pemungutan pajak ke kas negara, yaitu :

1. **Kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.** Undang-undang yang jelas, sederhana, dan mudah dimengerti maka memberi penafsiran yang sama bagi Wajib Pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan Undang-Undang tidak akan menimbulkan salah interpretasi, selanjutnya akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya. Kesadaran dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan terbentuk dengan peraturan yang tidak berbelit-belit. Prosedur yang tidak rumit dengan formulir yang mudah dimengerti.
2. **Kebijakan pemerintah dalam mengimplementasikan Undang-Undang perpajakan.** Kebijakan dalam hal ini adalah dengan adanya Keputusan Menteri Keuangan maupun Surat Edaran dari DJP, untuk hal-hal tertentu dalam perpajakan yang tidak dijelaskan secara rinci dalam Undang-Undang.

3. **Sistem administrasi yang tepat.** Sistem administrasi memegang peran penting. Unit-unit penting sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian (Kantor Pelayanan Pajak) sebagai *operating arms* dari pemerintah harus memiliki sistem administrasi pajak yang tepat. Sistem administrasi perpajakan diharapkan tidak rumit tetapi ditekankan pada kesederhanaan prosedur.
4. **Pelayanan.** Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara.
5. **Kesadaran dan pemahaman Warga Negara.** Dengan mengutamakan kepentingan Negara di atas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal.
6. **Kualitas petugas pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi).** Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, digaji baik, dan bermoral tinggi. Petugas pajak harus berkompeten dibidangnya, dapat menggali obyek-obyek pajak yang menurut Undang-Undang harus dikenakan pajak, tidak begitu saja mempercayai keterangan dan laporan keuangan Wajib Pajak.

2.1.3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti “*tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan*”. Dalam perpajakan dapat dikatakan bahwa kepatuhan dalam perpajakan adalah ketaatan, tunduk atau patuh serta melaksanakan ketentuan atau aturan perpajakan. Jadi wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan atau peraturan perpajakan.

Menurut Safri Nurmantu (2005:148) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai “*suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya*”.

Kepatuhan Wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138) sebagai :

Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :

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.

Pada dasarnya kepatuhan perpajakan adalah suatu tindakan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kewajiban perpajakan secara garis besar terdiri dari empat kewajiban yaitu, mendaftarkan dan melaporkan usaha, menghitung pajak yang terutang, membayarkan pajak yang terutang tersebut, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

2.1.3.2 Pengukuran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk menentukan kepatuhan Wajib Pajak, dibutuhkan suatu ukuran agar dapat dipastikan kepatuhan tersebut. Menurut Chaizi Nasucha (dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:139) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Menurut Erly Suandy (2001:103) ukuran kepatuhan wajib pajak dapat dilihat atas dasar:

1. Patuh terhadap Kewajiban Interen, yakni dalam pembayaran angsuran pajak, laporan SPT Masa PPh
2. Patuh terhadap Kewajiban Tahunan, yakni dalam menghitung pajak atas dasar sistem *self assessment*, melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pada akhir tahun pajak serta melunasi hutang pajak
3. Patuh terhadap ketentuan materil dan yuridis formil perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya

Menurut Safri Nurmantu (2005:148-149) terdapat dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Yang dimaksud kepatuhan formal adalah *“suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan”*. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Tahunan adalah selambatnya 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya adalah tanggal 31 Maret. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut maka dapat dikatakan bahwa WP tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

Dan yang dimaksud dengan kepatuhan material adalah *“suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif / hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa UU perpajakan. kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal”*. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan pajak penghasilan, adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, karena Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara jujur, akurat dan tepat waktu. Dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri maka kewajiban perpajakan akan dipenuhi secara sukarela.

Untuk menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, menurut salah satu pegawai KPP Pratama Bandung Cibeunying dapat dilihat dari hasil membandingkan jumlah SPT Tahunan PPh yang disampaikan dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar. Hal ini sejalan dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-68/PJ/2009 tentang Target Rasio Penyampaian SPT Tahunan PPh pada tahun 2009 sebagaimana telah diubah menjadi SE-10/PJ/2010 tentang Target Rasio Kepatuhan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai pada Tahun 2010, bahwa untuk mengukur tingkat kepatuhan adalah dengan membandingkan jumlah seluruh SPT Tahunan PPh yang diterima Direktorat Jenderal Pajak tahun 2010 (tanpa membedakan tahun pajaknya, namun tidak termasuk pembetulan SPT Tahunan PPh) dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar per 31 Desember 2009. Tingkat kepatuhan dalam penelitian ini diukur sejalan dengan surat edaran tersebut yaitu dengan membandingkan jumlah seluruh SPT Tahunan PPh yang diterima Direktorat Jenderal Pajak tahun bersangkutan (x) (tanpa membedakan tahun pajaknya, namun tidak termasuk pembetulan SPT Tahunan PPh) dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar akhir tahun atau per 31 Desember tahun sebelumnya ($x-1$)

2.1.3.3 Proses Dan Teori Kepatuhan

Dilihat dari perspektif hukum menurut Soekanto (dalam Chaizi Nasucha, 2004:132), kepatuhan dapat mengandung empat proses utama, yaitu sebagai berikut :

1. **Indoctrination**, yaitu orang mematuhi hukum karena diindoktrinasi untuk berbuat seperti yang dikehendaki oleh kaidah hukum tersebut. keadaan ini umumnya terjadi melalui proses sosialisasi sehingga orang mengetahui dan mematuhi kaidah-kaidah hukum tersebut
2. **Habituation**, yaitu sikap lanjut dari proses sosialisasi di atas. Dimana dilakukan suatu sikap dan perilaku yang terus menerus dilakukan secara berulang-ulang sehingga menjadi suatu kebiasaan
3. **Utility**, yaitu orang cenderung untuk berbuat sesuatu karena merasakan memperoleh manfaat dari sikap yang dilakukannya. Orang akan mematuhi hukum karena merasakan kegunaan hukum untuk menciptakan keadaan yang diharapkan
4. **Group Identification**, yaitu kepatuhan hukum didasarkan pada kebutuhan untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok sosialnya. Kepatuhan terhadap hukum dianggap merupakan sarana yang paling tepat untuk mengadakan identifikasi tersebut.

Menurut Chaizi Nasucha (2004:133) kepatuhan hukum sebagai derajat kualitatif dapat dibedakan menjadi tiga proses sebagai berikut :

1. **Compliance**, yaitu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan adanya suatu imbalan dan sebagai usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin akan dijatuhkan. Dalam tingkatan ini kepatuhan terhadap hukum tidak didasarkan pada keyakinan akan tujuan hukum, tetapi ada unsur pengendalian dari pemegang kekuasaan yang mempunyai legalitas paksaan. Kepatuhan akan muncul dari masyarakat jika terdapat pengawasan yang efektif dari penegak hukum
2. **Identification**, dalam proses ini orang mematuhi hukum dengan maksud agar keberadaan anggota dalam kelompok tetap utuh dan terjadi hubungan baik antara anggota-anggota kelompok dengan pihak-pihak yang diberi wewenang menerapkan kaidah hukum. Jadi inisiatif dan motivasi untuk mematuhi hukum adalah keuntungan yang akan diperoleh dari hubungan baik tersebut sehingga kepatuhan hukum bergantung pada baik-buruknya hubungan itu.
3. **Internalization**, orang akan mematuhi kaidah hukum karena dengan kepatuhannya akan diperoleh imbalan. Dalam keadaan demikian mungkin terjadi bahwa asas kaidah hukum tidak mendapat respon dari segi keyakinan akan nilai yang berlaku. Yang penting menurut sistem ini orang

percaya tujuan yang akan dicapai oleh hukum hendak memberikan imbalan bagi dirinya.

Menurut Soekanto (dalam Susanti, 2007:37) secara garis besar, teori

tentang kepatuhan Wajib Pajak digolongkan menjadi dua, yaitu :

1. **Teori paksaan.** Menurut teori ini orang akan mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dari pemerintah. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa paksaan fisik sebagai monopoli penguasa adalah dasar terciptanya suatu ketertiban untuk tujuan hukum. Jadi menurut teori paksaan, unsur sanksi merupakan faktor yang menyebabkan orang mematuhi hukum.
2. **Teori *consensus*.** Pada teori *consensus*, dasar ketaatan hukum terletak pada penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum, yaitu sebagai dasar legalitas hukum. Pemungutan Wajib Pajak mempunyai sifat yang dapat dipaksakan karena pelaksanaannya didasarkan pada Undang-Undang. Berhubung sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut sistem *self assessment* yaitu kewajiban menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak sehingga pemungutan pajak yang sifatnya pemaksaan tidak begitu saja dilaksanakan. Oleh karena itu, kunci utama sistem pemungutan pajak dengan sistem *self assessment* adalah kepatuhan sukarela wajib pajak.

2.1.4 Modernisasi Administrasi Perpajakan

2.1.4.1 Definisi Modernisasi

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia modernisasi adalah “*proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan bantuan masa kini; pemodernan*”.

(www.KamusBahasaIndonesia.org)

Menurut Soerjono Soekanto (dalam Ayuna Kusuma,2009) modernisasi adalah ‘suatu bentuk dari perubahan sosial yang terarah yang didasarkan pada suatu perencanaan yang biasanya dinamakan *social planning*’.

Maka modernisasi dapat diartikan sebagai suatu perubahan sikap dan mentalitas yang terencana menuju ke arah depan atau masa kini.

2.1.4.2 Administrasi Perpajakan

Pengertian administrasi menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah,

Administrasi merupakan usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan, pembinaan organisasi; usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan; kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; kegiatan kantor dan tata usaha.

Menurut Sophar Lumbatoruan (dalam Siti Kurnia rahayu, 2010:93), menyebutkan bahwa administrasi perpajakan adalah :

Administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran Wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak. Tahap –tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (*tax evasion*).

Menurut Carlos A. Silvani (dalam Tedy Iswahyudi, 2005:22) administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut :

1. **Wajib Pajak yang tidak terdaftar atau *unregistered taxpayers*.**
Ini artinya, sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walaupun seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib pajak
2. **Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) atau *stopfiling taxpayers*.**
Yaitu Wajib Pajak yang sudah terdaftar di administrasi kantor pajak, tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Administrasi pajak dituntut untuk dapat mengumpulkan data sekaligus menindaklanjutinya dengan meminimalkan kasus seperti ini
3. **Penyelundupan pajak atau *tax evaders*.**
Yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sistem *self assessment* yang sekarang berlaku memang rentan menyebabkan terjadinya modus kejahatan seperti ini, karena sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak
4. **Penunggakan pajak atau *delinquent taxpayers*.**
Dari tahun ke tahun selalu ada daja tunggakan pajak yang terjadi, bahkan menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat. Permasalahan ini seolah sudah menjadi benang kusut yang selalu dihadapi oleh otoritas pajak setiap tahunnya. Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam pemenuhan

kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara satu persepsi antara Wajib pajak dan fiskus sama dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

2.1.4.3 Konsep Modernisasi Administrasi Perpajakan

Dari definisi modernisasi dan administrasi perpajakan yang telah diungkapkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa modernisasi administrasi perpajakan adalah proses pemodernan cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.

Modernisasi perpajakan merupakan bagian dari sebuah reformasi perpajakan. Latar belakang dilaksanakannya modernisasi administrasi perpajakan pada tahun 2000an adalah sebagai berikut :

1. Citra DJP, yang harus diperbaiki dan ditingkatkan
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan
3. Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan

Dengan latar belakang tersebut, tujuan dari modernisasi itu sendiri adalah meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*), meningkatkan tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan meningkatkan produktivitas pegawai pajak.

Sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan insentif dengan pelaksanaan *good governance*. Dan konsep umum modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi :

1. Restrukturisasi organisasi
 2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi; dan
 3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.
- (Liberti Pandiangan,2008:7)

1. Restrukturisasi Organisasi

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan, maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama, untuk memudahkan Wajib pajak, tiga jenis kantor pajak yang ada yaitu Kantor Pelayanan Pajak(KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak(KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. 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.

Unit Vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO-Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO-Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO-Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap Wajib Pajakpun dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Khusus di kantor Operasional,

terdapat posisi baru yaitu *Account Representative*, dan seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah.

Struktur Kantor Pusat DJP (KP DJP) ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal dibawahnya. Struktur KP DJP dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu direktorat yang menangani *day-to-day operation* (1 sekretariat + 9 direktorat), dan tiga direktorat yang menangani pengembangan/transformatasi. Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting, maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelegen dan penyidikan perpajakan, ekstensifikasi perpajakan dan hubungan masyarakat, serta beberapa subdirektorat baru yang menangani penelitian perpajakan, kepatuhan internal dan *transfer pricing*.

2. Penyempurnaan Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *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 cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. *Business process* dirancang sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN. Disamping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built in control system*,

karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Langkah awal perbaikan business process adalah penulisan dan dokumentasi *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Selain itu dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-filing* pengiriman SPT secara *online* melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet). Semua fasilitas tersebut dimaksudkan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk sistem administrasi internal, terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP). Salah satu fitur penting sistem ini adalah *case management* dan *workflow system* yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* Wajib Pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti seperti Sistem Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan dan Akuntansi, Sistem Pelaporan dan *Key Performasne Indicator* (KPI) juga terus dikembangkan. Selain itu, dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis resiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi resiko yang dihadapi. DJP meluncurkan program penggalian potesi Wajib Pajak non-filter, yaitu Wajib Pajak yang berhenti mengirim SPT. DJP juga mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang berkaitan dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *third party*

data project. Dan untuk menjadikan fungsi penagihan lebih efektif dan efisien, tengah dikembangkan dan dilaksanakan program *debt management project*.

3. Penyempurnaan atas sistem manajemen sumber daya manusia

Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semuanya tidak akan berjalan dengan optimal tanpa didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang *capable* dan berintegritas. Sebelum melakukan langkah perbaikan di bidang SDM, DJP melakukan pemetaan kompetensi (*competency mapping*) untuk seluruh 30.000 pegawai DJP guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. Meskipun program ini masih terbatas mengidentifikasi 'soft' *competency* saja, tetapi informasi yang didapat cukup membantu DJP dalam merumuskan kebijakan kepegawaian yang lebih *fair*. Kemudian seluruh jabatan dievaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya ditentukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut. Selanjutnya beban kerja dari masing-masing jabatan tersebutpun dianalisis kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai. Pembuatan dan dokumentasi SOP dapat dijadikan sebagai standar penilaian kinerja. Secara bersamaan dilakukan penilaian terhadap seluruh pegawai secara lebih obyektif dan konsisten, sekaligus standar kompetensi jabatannya melalui proyek *assessment center*. Selisih (*gap*) antara hasil penilaian pegawai dengan standar kompetensi jabatan yang didudukinya dijadikan dasar perancangan program *capacity building* (termasuk pendidikan dan pelatihan) yang lebih fokus dan terarah. Semua itu akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir, khususnya sistem mutasi dan promosi, serta sistem remunerasi yang

lebih jelas, adil dan akuntabel. Diharapkan dengan makin transparan dan fairnya sistem mutasi, promosi, dan remunerasi, DJP dapat menerapkan kebijakan “*right man in the right place*”, dimana seorang pegawai dapat menempati suatu jabatan yang tepat sesuai dengan keahliannya dan sebaliknya suatu jabatan diisi oleh pegawai yang sesuai dengan standar kompetensinya.

(Siti Kurnia Rahayu, 2010:110-116)

Dalam hal pelaksanaan good governance, dalam praktek berorganisasi good governance biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi. DJP dengan program modernisasinya membuat dan menegakkan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam melaksanakan tugasnya termasuk sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut. Pemerintah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan dibidang perpajakan seperti komisi Ombudsman nasional. Dalam internal DJP dibentuk dua Subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal dibawah Direktorat Kepatuhan internal dan Transformasi Sumberdaya aparatur, yaitu Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan dan Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman.

Berdasarkan konsep dan tujuan modernisasi tersebut, telah terjadi perubahan paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan yakni :

1. Organisasi, berubah dari berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi, dalam rangka *client oriented* (mengutamakan pelanggan)
2. Sistem dan proses kerja, berubah dari manual menjadi berdasarkan sistem (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan *case manajemen* (manajemen kasus), terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini
3. Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*) dengan adanya *help desk* maupun *Account Representative* (AR)
4. Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*Complaint center*), sehingga masukan yang berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan
5. Adanya Kode Etik Pegawai, dalam rangka pelaksanaan *good governance* dan *equal treatment* dapat berjalan dengan baik

2.1.4.4 Implementasi Modernisasi Administrasi Perpajakan pada KPP

Implementasi modernisasi administrasi perpajakan dilakukan melalui organisasi Direktorat Jenderal Pajak, baik pada Kantor Pusat, Kantor Wilayah maupun pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam Penelitian ini hanya akan dibahas mengenai Implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadikan kantor ini memiliki karakteristik sebagai berikut (Liberti Pandiangan, 2008:18-19) :

1. Paradigma organisasi berdasarkan fungsi, yang sebelumnya berdasarkan jenis pajak
2. Bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan pajak
3. Merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pajak Bumi dan bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan

Penyidikan Pajak (Karipka), yang melayani semua jenis pajak (PPH, PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB, dan BPHTB)

4. Pemeriksaan pajak hanya terdapat di Kantor Pelayanan pajak (KPP) dengan konsep spesialisasi
5. Dalam organisasi KPP dikenal adanya Account Representative (AR), yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak untuk setiap AR, serta sebagai jembatan/penghubung antara Wajib Pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
6. Penerapan Kode Etik Pegawai dan adanya Komite Kode Etik pegawai
7. Adanya *help desk* dengan teknologi *knowledge base* (berbasis pengetahuan) di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) (*service counter*)
8. Menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini (*e-Government*)
9. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, yang telah melalui pendidikan dan pelatihan, *mapping* serta *fit and proper test*
10. Sarana dan prasarana kerja yang lebih baik
11. Sistem penggajian dan remunerasi yang lebih baik
12. Adanya *taxpayers bill of rights*

Implementasi modernisasi perpajakan di KPP pertama kali dimulai dengan dibentuknya KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*) melalui Keputusan Menteri Keuangan No.65/KMK.01/2002, bersamaan dengan kantor Wilayah DJP Wajib Pajak Besar. Kemudian selanjutnya dengan karakteristik Wajib Pajak yang dikelola, organisasinya dirubah dengan Keputusan Menteri keuangan No.587/KMK.01/2003, selanjutnya dirubah lagi dengan Keputusan Menteri Keuangan No.254/KMK.01/2004 dan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006.

Dalam implementasinya ada 3 (tiga) model atau jenis Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006, yaitu :

1. KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*)
2. KPP Madya (Medium Taxpayers office, MTO)
3. KPP Pratama (Small Taxpayers Office, STO)

Perbedaan mendasar dari ketiga model KPP ini adalah menyangkut level dan jenis Wajib Pajak, jenis pajak yang dikelola, kegiatan dan organisasinya, wilayah kerjanya, serta kontribusinya bagi penerimaan di tingkat Kantor Wilayah dan nasional.

1. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar

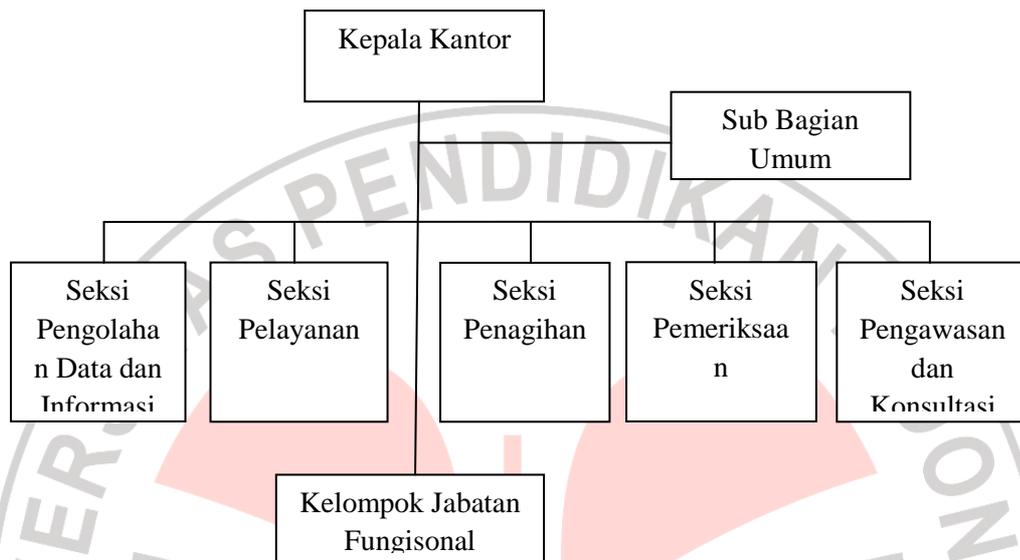
KPP Wajib Pajak Besar mengelola Wajib Pajak skala besar secara nasional dengan jenis badan dan terbatas jumlahnya. Di KPP ini tidak ada kegiatan ekstensifikasi, karena jumlah Wajib Pajaknya sudah tetap sekitar 200-300 yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Jika dilakukan penambahan Wajib Pajak, sumbernya berasal dari seluruh KPP di Indonesia. Tidak semua jenis pajak dikelola, melainkan hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Kedudukannya hanya berada di Jakarta.

2. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya

KPP madya mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kanwil) dan juga terbatas jumlahnya. Di KPP Madya juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, jumlah Wajib Pajak -nya sudah tetap sekitar 200-500 yang ditetapkan Direktur Jenderal pajak. Jika suatu saat ditambah, Wajib Pajak -nya berasal dari seluruh KPP di wilayah Kanwil. Jenis pajak yg dikelola hanya PPh, PPN, PPnBM dan bea materai. Wilayah kerjanya sama dengan Kanwil DJP atasnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006, KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya terdiri dari Subbagian Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi

Pemeriksaan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV, dan Kelompok Jabatan Fungsional. Susunan organisasi KPP WP Besar dan KPP Madya tergambar dalam gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1
Struktur Organisasi KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya

3. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

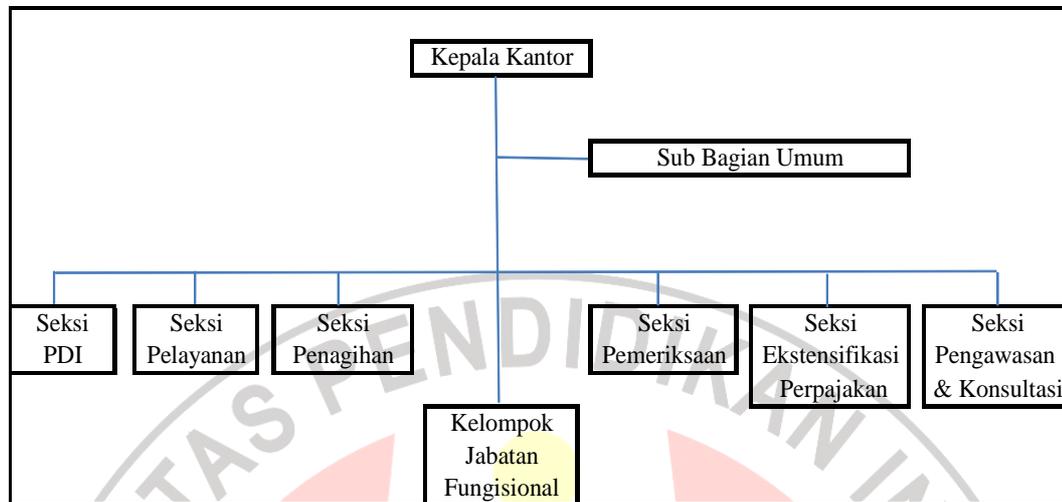
Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006, pada pasal 58 KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada pasal 60, peraturan yang sama dijelaskan bahwa KPP Pratama terdiri dari Subbagian Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I-IV, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

KPP Pratama ,mengelola WP menengah kebawah yakni jenis badan diluar yang telah dikelola di KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya serta orang pribadi. Di KPP Pratama ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak, sehingga jumlah Wajib Pajak-nya dapat selalu bertambah sejalan dengan penambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Jenis Wajib Pajak yang dikelola terdiri atas orang pribadi,badan, maupun sebagai pemotong atau pemungut pajak (seperti bendaharawan instansi pemerintah). Kedudukannya berada pada semua Kanwil di Indonesia kecuali di Kanwil Wajib Pajak Besar dan Kanwil Jakarta Khusus.

Karakteristik KPP Pratama dalam Liberti Pandaingan (2008: 22-24) adalah :

1. Merupakan penggabungan dari tiga unit kantor pajak sebelumnya, yaitu KPP,KPPBB, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka)
2. Struktur organisasi umumnya sama dengan KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya, hanya dengan penambahan satu seksi yaitu seksi ekstensifikasi perpajakan
3. Sistem administrasi perpajakan yg digunakan merupakan gabungan Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)
4. Mengadministrasikan seluruh jenis pajak yang dikelola DJP (PPh,PPN,PPnBM,bea materai, PPB dan BPHTB); dan
5. *Account Representative* (AR) ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu atau Wajib Pajak tertentu yg berada dalam wilayah kerja KPP yang bersangkutan

Susunan organisasi KPP Pratama adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2
Struktur Organisasi KPP Pratama

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

1. Pelayanan satu atap
2. Program intensifikasi dan ekstensifikasi lebih maksimal dengan adanya *Account Representative* yang melakukan pengawasan kegiatan Wajib Pajak di wilayahnya
3. Penggalian potensi Wajib Pajak Orang Pribadi dapat ditingkatkan

Dengan adanya KPP Modern, menurut Mohammad Zain (2010:7) manfaat bagi Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal, melalui :
 - a. Konsep *One Stop Service* : Wajib Pajak cukup pergi ke satu unit (AR) pada satu kantor untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya (seluruh jenis pajak- PPh dan PPN)
 - b. Adanya Tenaga *Account Representative* (AR) dengan tugas antara lain :
 - 1) Konsultasi untuk membantu segala permasalahan Wajib Pajak
 - 2) Meningkatkan Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya
 - 3) *Update* atas peraturan perpajakan yang terbaru

- c. Pemanfaatan Informasi dan Teknologi secara maksimal : *e-mail*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan lain-lain
- d. Sumber daya manusia yang profesional
 - 1) Adanya *fit and proper test*
 - 2) Pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten
 - 3) Pemberian tunjangan khusus
- e. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan professional
- f. Keberatan tidak dilakukan ozleh KPP, hanya pada Kantor Wilayah dan Kantor Pusat

2. Pelaksanaan *Good Governance* di semua lini – KKN dapat dihilangkan Dengan Modernisasi Administrasi Perpajakan, menurut Siti Kurnia Rahayu

(2010:128:133) fasilitas pelayanan yang terdapat pada KPP modern adalah

sebagai berikut :

1. **Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).** TPT merupakan sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang terintegrasi dalam penerimaan dokumen dan laporan semua jenis pajak seperti Surat Setoran Pajak (SSP) dan Surat Pemberitahuan (SPT) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak. Dalam TPT Wajib pajak diberikan fasilitas ruang tunggu ber-AC, nomor antrian, kursi, air minum.
2. **Account Representative (AR).** Dengan syarat profesionalisme yang dimiliki AR yaitu *knowledge*, *skill* dan *attitude*, maka melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK 01/2006 pada pasal 2, AR memiliki tugas adalah sebagai berikut :
 - a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak
 - b. Bimbingan/Himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
 - c. Penyusunan Profil Wajib Pajak
 - d. Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan
 - e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku
3. **Help Desk.** Untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak maka di setiap KPP disediakan *help desk*. Petugas yang ditugaskan di *help desk* adalah pegawai yang dapat berkomunikasi dan memiliki pengetahuan tinggi tentang perpajakan
4. **Complaint Center.** Berfungsi untuk menampung keluhan Wajib pajak yang terdaftar, mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan dan banding. Penyampaiannya dapat melalui *e-mail*, kantor pos, telepon bebas pulsa, faksimili dan langsung datang ke KPP setempat.
5. **Call Center.** Fungsi utamanya adalah menyangkut pelayanan konfirmasi prosedur, peraturan, materi perpajakan dan lainnya dan penanganan *complaint* Wajib Pajak.

6. Media Informasi pajak. Media informasi pajak dengan fasilitas *touch screen* disediakan di KPP guna memberikan informasi peraturan perpajakan.

7. Website. Website yang tersedia saat ini adalah

1. www.kanwilpajakwpbesar.go.id
2. www.kanwilpajakkhusus.depkeu.go.id
3. www.kanwiljaksel.pajak.go.id
4. www.kanwilmalang.pajak.go.id
5. www.kppmadyapalembang.pajak.go.id

8. Pojok Pajak. Pojok pajak merupakan sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yang berada dipusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis dan tempat tertentu lainnya berupa *stand*. Pelayanan yang diberikan berupa pendaftaran NPWP, Konsultasi perpajakan, penyampaian SPT Masa dan Tahunan.

9. e-system Perpajakan. Beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau Wajib Pajak yaitu :

- a. *e-registration* : sistem pendaftaran, perubahan data Wajib pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan DJP.
- b. *e-SPT* : penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektrik atau dengan menggunakan media computer. Yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa dan Tahunan PPh serta SPT Masa PPN.
- c. *e-Filling* : cara penyampaian SPT melalui system online dan real time. Dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP, yaitu: (1)www.pajakku.com, (2)www.laporpajak.com, (3)www.taxreport.web.id,(4)www.layananpajak.com,(5)www.onlinepajak.com,(6)www.setorpajak.com,(7)www.pajakmandiri.com,dan(8)www.sPT.com.id. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT harus memiliki *Elektronik Filling Identification Number (eFIN)* yang merupakan nomor identitas yang diberikan oleh KPP tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan SPT secara elektronik.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-112/PJ/2007

tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya KPP Pratama dan KP2KP di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II, bahwa untuk saat mulai beroperasinya KPP Pratama Bandung yaitu pada 28 Agustus 2007. Terdiri dari KPP Pratama

Bandung Bojonagara, KPP Pratama Bandung Cibeunying, KPP Pratama Bandung Cicadas, KPP Pratama Bandung Karees, KPP Pratama Bandung Tegallega.

2.1.4.5 Hubungan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak

Sumber penerimaan Negara yang terbesar adalah dari sektor pajak. Peran pajak sangat besar dalam menunjang kebutuhan dalam menjalankan pemerintahan yang tertuang dalam APBN. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Menteri Keuangan mengemban misi untuk menghimpun penerimaan Negara dari sektor perpajakan guna menunjang kemandirian pembiayaan APBN. Dengan misi tersebut DJP melakukan berbagai upaya agar Wajib Pajak bersedia melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan dari sektor perpajakan dapat membiayai APBN.

Upaya yang dilakukan DJP mulai dari perbaikan sistem pemungutan pajak yang kini telah menggunakan sistem *self assessment* sehingga Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya sendiri yang terdiri dari mendaftarkan diri, menghitung dan memperhitungkan pajak, membayar pajak dan melaporkan kewajibannya, kemudian perubahan peraturan perundangan dan tarif guna memperingan kewajiban Wajib Pajak dan perbaikan administrasi dan pelayanan serta hal lainnya. Upaya yang telah dilakukan salah satunya melakukan modernisasi administrasi perpajakan, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*), meningkatkan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan meningkatkan produktivitas pegawai pajak.

Dengan tujuan tersebut modernisasi yang dilakukan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan tersebut dapat diukur dari penyampaian atau pelaporan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh. Ketika Wajib Pajak melaporkan SPT Tahunan PPh-nya maka telah melaksanakan kewajiban mendaftarkan diri, menghitung dan memperhitungkan pajak dan membayar pajaknya, karena Wajib Pajak yang melaporkan SPT harus memiliki NPWP, membayar pajaknya dengan menghitung pajak yang terutang dan memperhitungkan pajak yang telah dibayar sebelumnya.

Maka semakin banyak Wajib Pajak patuh dalam melaporkan SPT maka semakin banyak Wajib Pajak yang melaksanakan kewajiban membayar sehingga penerimaan pajak pun terus meningkat. Sehingga dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak berhubungan dengan Penerimaan pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Seperti yang telah diketahui bahwa pajak menempati urutan pertama dari kelompok penerimaan negara, yang artinya pajak merupakan sumber penerimaan negara yang utama. Senada dalam definisi pajak menurut Rochmat Sumitro Rochmat Soemitro (dalam Mohammad Zain, 2008:11) bahwa 'Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.' Definisi

tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi ‘Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*’.

Hal tersebut juga sejalan oleh pernyataan Budiono (dalam John Hutagaol (2005:4), beliau mengatakan bahwa ‘dalam perekonomian modern, pajak merupakan sumber penerimaan utama bagi suatu Negara’. Indonesia menggunakan *self assessment system* dalam pemungutan pajaknya, *fiscus* dalam hal ini pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Negara kita telah menempatkan landasan pemungutan pajaknya dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi; “*segala pajak untuk keperluan Negara berdasarkan Undang-Undang*”.

Dalam Mohammad Zain (2008:24), terdapat dua prinsip utama yang merupakan prinsip yang fundamental agar tercapai sasaran perpajakan adalah prinsip keadilan (*equity*) dan efisiensi ekonomik (*economic efficiency*), sedangkan prinsip lainnya yang merupakan karakteristik yang esensial bagi setiap jenis pajak yang sempurna, terlepas dari fungsi dan keperluannya adalah efisiensi fiskal (*fiscal efficiency*), kesederhanaan (*simplicity*) dan kepastian hukum (*certainty*) yang mengacu kepada ‘*the four canons of taxation*’ dari Adam Smith, yaitu :

1. *Equity*, menyangkut keadilan pendistribusian pajak dari berbagai-bagai kalangan
2. *Certainty*, tidak terdapatnya kesewenang-wenangan dan ketidakpastian berkenaan dengan utang pajak
3. *Convenience*, menyangkut cara pembayaran pajak

4. *Economy*, biaya pemungutan yang kecil dibandingkan secara proporsional dengan peningkatan penerimaan dan menghindarkan efek distorsi perilaku wajib pajak

Konsekuensi dari sistem *self assessment system* tersebut adalah diperlukannya sebuah kesadaran dari wajib pajak untuk patuh memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Safri Nurmantu (2005:148) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai “*suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya*”.

Untuk menentukan kepatuhan Wajib Pajak, dibutuhkan suatu ukuran agar dapat dipastikan kepatuhan tersebut. Menurut Chaizi Nasucha (dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:139) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Untuk menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, menurut salah satu pegawai KPP Pratama Bandung Cibeunying dapat dilihat dari hasil membandingkan jumlah SPT Tahunan PPh yang disampaikan dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar. Hal ini sejalan dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-68/PJ/2009 tentang Target rasio Kepatuhan SPT Tahunan PPh pada tahun 2009 sebagaimana telah diubah menjadi SE-10/PJ/2010 tentang Target Rasio Kepatuhan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai pada Tahun 2010, bahwa untuk mengukur tingkat kepatuhan adalah dengan membandingkan jumlah seluruh SPT Tahunan PPh yang diterima Direktorat Jenderal Pajak tahun bersangkutan (x) (tanpa membedakan tahun pajaknya, namun tidak termasuk pembetulan SPT Tahunan PPh) dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar akhir tahun atau per 31 Desember tahun sebelumnya (x-1).

Menteri Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP), melakukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar penerimaan dari sektor pajak dapat ditingkatkan. Maka dilakukan reformasi perpajakan, yang salah satunya melakukan modernisasi administrasi perpajakan dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak(DJP). Modernisasi ini mengacu kepada Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 mengenai Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan tahun 2010.

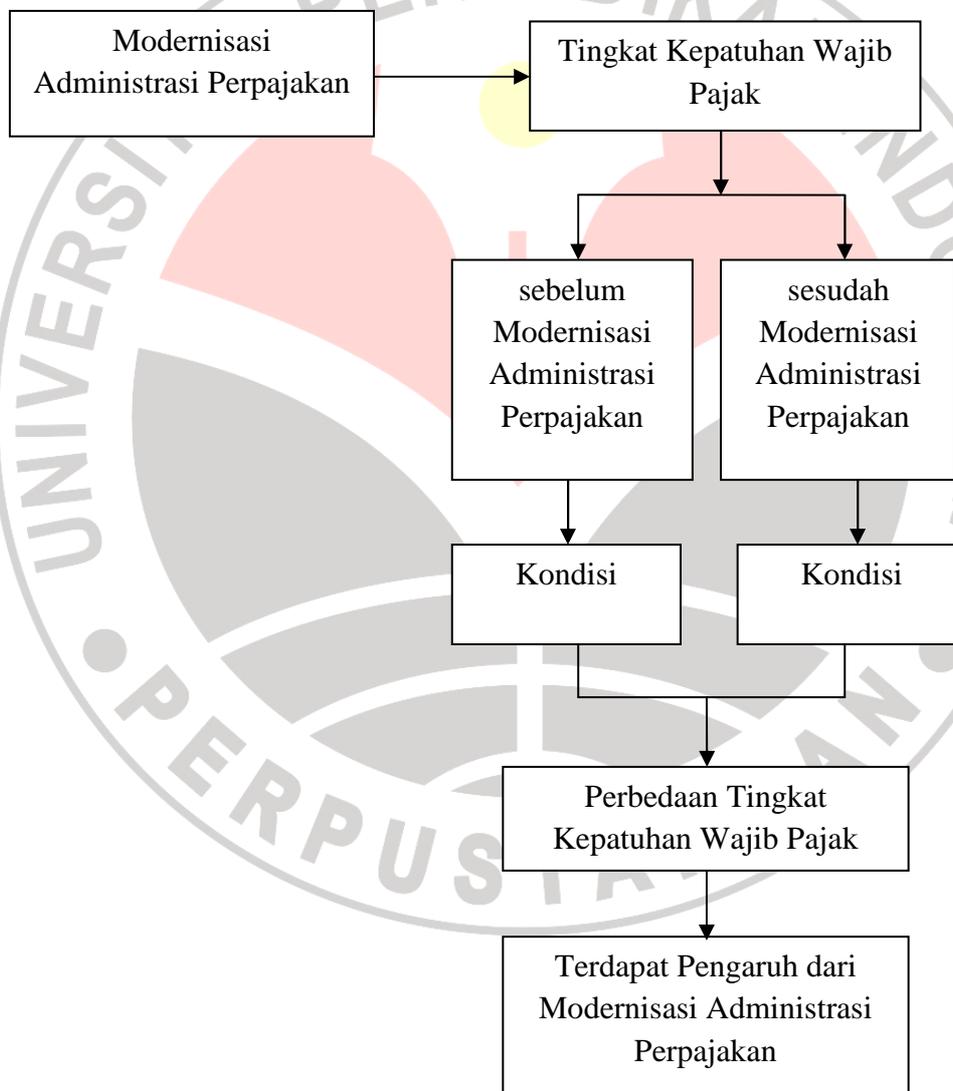
Latar belakang dilaksanakannya modernisasi administrasi perpajakan yaitu, citra DJP, yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan, dan integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan. Dengan tujuan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*), meningkatkan tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan meningkatkan produktivitas pegawai pajak.

Dalam implementasinya ada 3 (tiga) model atau jenis Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office*, LTO), KPP Madya (*Medium Taxpayers office*, MTO), dan KPP Pratama (*Small Taxpayers Office*, STO).

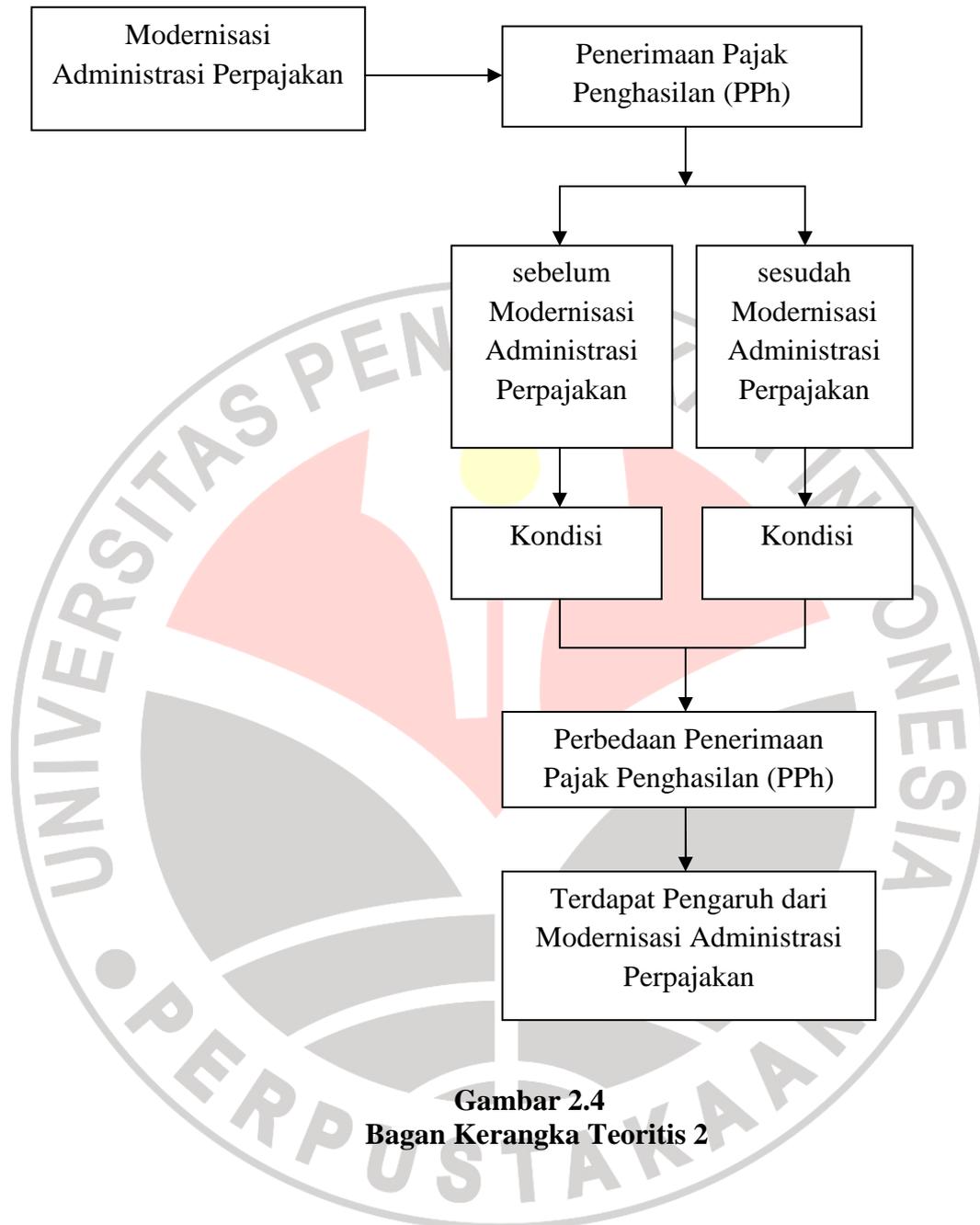
Administrasi perpajakan dikatakan efektif menurut Carlos A. Silvani (1992) (dalam Tedy Iswahyudi, 2005) apabila mampu mengatasi masalah Wajib Pajak yang tidak terdaftar, Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), penyelundupan pajak, dan penunggakan pajak.

Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa dengan administrasi pajak yang baik, akan dapat menumbuhkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal melaporkan SPT dan penerimaan pajak pun dapat mengalami peningkatan.

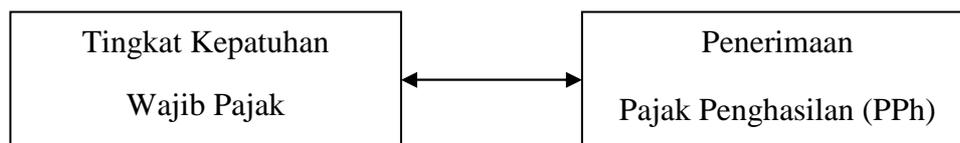
Dari kerangka pemikiran yang telah diuraikan maka terdapat tiga bagan kerangka pemikiran yang tergambarkan dalam gambar 2.2, gambar 2.3 dan gambar 2.4 berikut .



Gambar 2.3
Bagan Kerangka Teoritis 1



Gambar 2.4
Bagan Kerangka Teoritis 2



Gambar 2.5
Bagan Kerangka Teoritis 3

2.3 Hipotesis

Menurut Sudjana (dalam Riduwan, 2008:162) hipotesis adalah ‘asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya’. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya.

Ketika menggunakan pengujian statistik, maka kita selalu bekerja dengan dua hipotesis yaitu hipotesis nihil atau nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil dengan simbol (H_o) inilah yang sebenarnya diuji secara statistik dan merupakan pernyataan tentang parameter yang bertentangan dengan keyakinan peneliti. Hipotesis alternatif dengan simbol (H_a) disebut juga hipotesis penelitian atau hipotesis kerja.

Dalam penelitian ini hipotesisnya berupa hipotesis komparatif dan asosiatif. Menurut Riduwan (2008:167-168) hipotesis komparatif dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat membedakan, dan hipotesis asosiatif dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan. Sedangkan menurut Sugiyono (2007 : 7), “*hipotesis komparatif merupakan dugaan sementara terhadap perbandingan nilai dua sampel atau lebih*”.

Hipotesis yang muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat perbedaan tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bandung

2. Terdapat perbedaan penerimaan pajak penghasilan (PPh) sebelum dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bandung
3. Terdapat hubungan antara tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan pajak penghasilan (PPh) pada KPP Pratama Bandung

