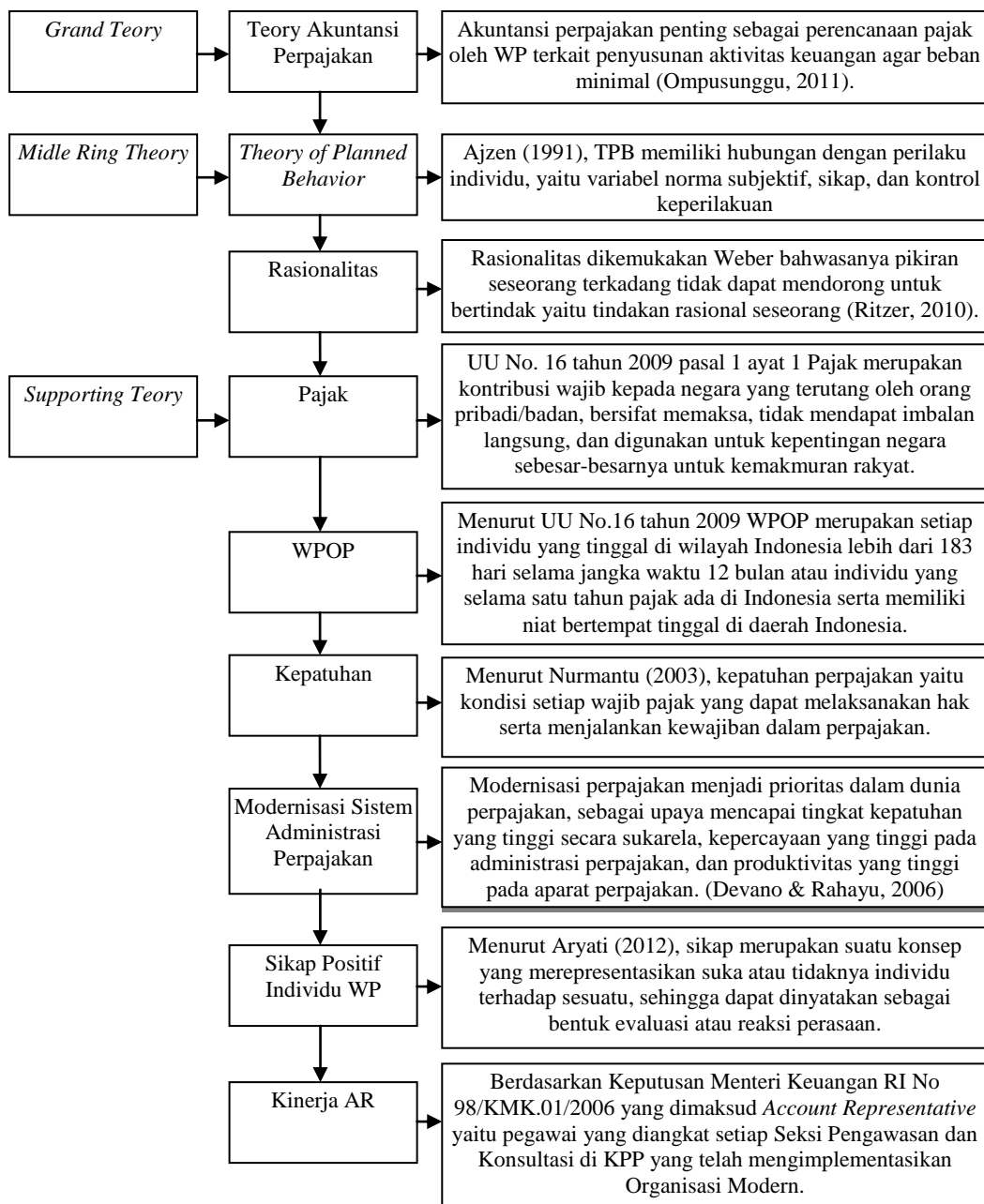


## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori



**GAMBAR 2.1**  
Grand Theory, Midle Ring Teory, Supporting Teory

Gambar 2.1 merupakan gambaran secara ringkas terkait dengan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana dibagi menjadi *grand theory*, *midle ring theory*, dan *supporting theory*. Adapun landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini lebih lanjut akan dijelaskan satu per satu berikut ini:

### 1. Teori Akuntansi Perpajakan

Menurut Agoes & Trisnawati (2013):

“Tahun 1967, Indonesia memperkenalkan sistem pemungutan pajak yang dikenal dengan sistem Menghitung Pajak Sendiri (MPS) dan Menghitung Pajak Orang Lain (MPO) dengan Undang-Undang Nomor 867 jo. PP11 Tahun 1967. Sistem pemungutan pajak dengan cara yang baru ini termasuk sistem *self assessment*. Melalui Inpres 6, Tahun 1979 dikenal dengan Paket 27 Maret 1979, dan KMK-108/KMK/1979, WP diberikan keringanan dalam penetapan pajak apabila yang bersangkutan menggunakan laporan pemeriksaan akuntan publik. Laporan keuangan yang dibuat oleh akuntan publik tidak dibenarkan dikoreksi, kecuali apabila laporan itu ternyata tidak benar. Peraturan baru ini sekaligus membatasi kewenangan aparat perpajakan dalam menetapkan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh WP. Dengan demikian sejak tahun 1979 peraturan akuntansi atau pembukuan semakin meningkat dalam perpajakan.”

Akuntansi perpajakan sangat penting dimana perlu pemahaman perpajakan yang baik oleh wajib pajak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan pajaknya karena sewaktu-waktu pemeriksaan dapat dilakukan oleh fiskus. Selain itu akuntansi perpajakan juga penting untuk perencanaan pajak oleh wajib pajak, dimana perencanaan pajak merupakan suatu kapasitas dalam penyusunan aktivitas terkait keuangan guna mendapatkan beban pengeluaran pajak yang minimal (Ompusunggu, 2011).

Akuntansi perpajakan yang merupakan perhitungan secara akuntansi terkait penentuan besarnya pajak dari wajib pajak yang menjadi kewajibannya untuk dibayarkan sehingga harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perhitungan pajak tidak bisa dilakukan sembarangan atau tidak sesuai aturan. Dimana nantinya ketika perhitungan tidak sesuai aturan dan tidak sesuai keadaan sebenarnya maka akan menimbulkan masalah yang akan datang.

Sistem *self assessment* memberikan keleluasaan kepada wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajaknya. Meskipun ketika wajib pajak kurang faham terkait dengan akuntansi pajak atau perhitungan pajak juga dapat dilakukan oleh akuntan publik. Namun dengan demikian pengawasan juga harus tetap dilakukan untuk memastikan proses perhitungan pajak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

## **2. *Theory of Planned Behavior* (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* (TPB) telah dikembangkan oleh Ajzen (1991) yang merupakan pengembangan dari *Theory Reasonable Action* (TRA) yang memiliki hubungan dengan perilaku individu. *Theory Reasonable Action* (TRA) berhubungan dengan variabel norma subjektif dan sikap sedangkan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dikembangkan satu variabel tambahan yaitu kontrol berperilaku yang dipersepsikan.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) telah banyak digunakan untuk mengukur perilaku wajib pajak yaitu pada kepatuhan wajib pajak. *Theory of Planned Behavior* (TPB) didasarkan pada pemikiran bahwa individu akan menggunakan berbagai informasi yang berguna secara sistematis. Setiap individu akan memikirkan manfaat dari tindakan yang mereka lakukan sebelum melakukan tindakan tertentu. Sehingga perlu kehati-hatian dalam mengambil tindakan dan sesuai dengan pandangan mereka terhadap kondisi yang akan dilakukan.

Menurut Aryati (2012), teori ini mempunyai beberapa faktor yang dikategorikan sebagai perilaku individu yaitu, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilkuan. Sebelumnya telah dilakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan sampel wajib pajak orang pribadi menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Aryati (2012), Oktaviani (2015) dan Bobek (2013). Mereka menerapkan TPB guna menerangkan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam hal ini wajib orang pribadi yang memiliki hasil signifikan bahwa sikap memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan tindakan seseorang yang diarahkan pada beberapa keyakinan yaitu:

- a. Keyakinan perilaku, yakni keyakinan mengenai keadaan dimana kemungkinan bahwa akan terjadi suatu perilaku dimana pada *Theory Reasonable Action* (TRA) dikaitkan dengan sikap (*attitude*).

- b. Keyakinan normatif, yaitu suatu keyakinan yang berkaitan dengan harapan normatif yang ada karena adanya pengaruh dari orang lain serta adanya motivasi agar menyetujui harapan tersebut, dimana dalam TRA berkaitan dengan norma subjektif.
- c. Keyakinan kontrol, yaitu kepercayaan terhadap adanya faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau menghalangi kinerja dari perilaku. Faktor tersebut dalam TRA belum ada yang kemudian dalam TPB dikembangkan dan disebut dengan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan.

### **3. Teori Rasionalitas**

Menurut Ritzer (2010), rasionalitas dikemukakan oleh Weber, bahwasanya pikiran seseorang terkadang tidak dapat mendorong untuk bertindak merupakan tindakan rasional seseorang. Seseorang terkadang berfikir bahwa perilaku yang dilakukan oleh orang lain yang dilihatnya tidaklah rasional atau tidak lazim karena hal tersebut diluar kebiasaan. Namun setiap orang juga harus berfikir bahwa perilaku setiap orang itu akan berbeda-beda dan tindakan yang tidak lazim tersebut terjadi karena perbedaan lingkungan, kebiasaan, dan lain sebagainya yang dapat disebabkan oleh masalah sosial.

Pemikiran yang hanya fokus pada pemikiran sendiri akan menjadikan keputusan atau perilaku orang lain yang dilihatnya tidak sesuai. Sehingga pemikiran wajib pajak harus diperbaiki agar sejalan

dengan upaya meningkatkan kepatuhan secara sukarela. Peraturan yang ada sudah tentu harus menjadi acuan dalam berfikir secara rasional setiap individu untuk taat dan patuh dalam kewajiban perpajakannya.

#### **4. Pajak**

Dalam UU No. 16 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib 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.

Setiap subjek pajak di Indonesia memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada negara dimana hal ini sifatnya dipaksakan. Pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak bukan semata-mata untuk kepentingan beberapa pihak, namun digunakan untuk kepentingan bersama dengan tujuan terciptanya kemakmuran. Sehingga wajib pajak tidak akan menerima imbalan dari negara secara langsung setelah melaksanakan pembayaran pajak.

Soemitro (1992), menjelaskan pajak merupakan iuran dari rakyat yang diberikan untuk kas negara sesuai dengan Undang-Undang, pelaksanaannya tidak memperoleh kontra prestasi langsung namun guna membayar pengeluaran umum. Undang-undang perpajakan di Indonesia telah menganut sistem *self assessment*, yang mana wajib pajak diberikan keleluasaan dan kepercayaan untuk menghitung, membayar,

dan melaporkan pajaknya sendiri atas transaksi yang dilakukan. Pajak menjadi salah satu pendapatan bagi yang mana dampaknya sangat positif bagi pemasukan negara. Namun meskipun telah diatur dalam Undang-undang masih banyak wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak. Sehingga perlu adanya pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pajak memiliki fungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk pembiayaan dalam segala bentuk pengeluaran negara serta sebagai alat yang dapat mengatur ataupun melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi. Sehingga pajak memiliki fungsi yang sangat penting dalam perekonomian negara. Pajak sendiri dalam pembagian kewajibannya oleh rakyat didasarkan pada kepentingan masing-masing individu. Dimana ketika seseorang memiliki kepentingan yang semakin besar terhadap negara maka akan semakin tinggi pajak yang harus dibayarkan kepada negara, begitupun sebaliknya.

Kewajiban rakyat dalam membayar pajak tentu akan mendapat imbalan namun tidak secara langsung. Selain itu dengan patuhnya rakyat dalam membayar pajak negara memiliki tanggung jawab melindungi keselamatan jiwa, segala hak rakyatnya, dan harta benda. Sehingga masyarakat sudah seharusnya menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan sebuah kewajiban.

Dari beberapa pendapat yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa pajak memiliki beberapa unsur. Adapun unsur-unsur tersebut antara lain yakni:

- i. Iuran yang dikeluarkan oleh rakyat ditujukan kepada negara,
- ii. Sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan,
- iii. Kontraprestasi atau timbal balik dari negara tidak didapatkan secara langsung,
- iv. Digunakan untuk membiayai keperluan negara.

## **5. Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib pajak orang pribadi merupakan salah satu subjek pajak, memiliki hak dan kewajiban dalam dunia perpajakan sesuai dengan undang-undang pajak, serta harus melakukan perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak. Sehingga apabila tidak melakukan hak dan kewajiban perpajakan maka dikenakan sanksi sesuai Undang-Undang yang berlaku.

Menurut UU Nomor 16 tahun 2009 pasal 1 ayat 2, wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan demikian terdapat dua jenis wajib pajak yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.



Wajib pajak orang pribadi terbagi dua diantaranya wajib pajak orang pribadi dalam negeri dan luar negeri. Selanjutnya orang pribadi yang dimaksud adalah setiap individu yang tinggal di wilayah Indonesia lebih dari 183 hari selama jangka waktu 12 bulan atau individu yang selama satu tahun pajak ada di Indonesia serta memiliki niat bertempat tinggal di daerah Indonesia (Triyanto, 2017).

Orang pribadi dalam negeri sejak lahir sudah dihitung sebagai wajib pajak. Selain itu orang pribadi yang telah berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam setahun harus segera mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan melakukan kewajiban perpajakannya. Adapun berakhirnya menjadi wajib pajak yaitu ketika orang pribadi tersebut meninggal dunia atau saat dimana ketika meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.

## **6. Kepatuhan**

Patuh yaitu taat pada aturan dan perintah serta suka menurut. Sehingga kepatuhan artinya ketaatan, sifat patuh (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2002). Menurut Nurmantu (2003), kepatuhan perpajakan merupakan kondisi dari setiap wajib pajak yang dapat melaksanakan haknya serta menjalankan seluruh kewajiban dalam kaitannya dengan perpajakan. Sehingga kepatuhan merupakan sikap seseorang untuk mentaati segala peraturan yang berhubungan dengan pribadinya.

Menurut Nurmantu (2003), kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan material dan kepatuhan formal. Kepatuhan material yaitu ketika wajib pajak berada dalam suatu keadaan dimana secara substantif hakekat memenuhi seluruh ketentuan material dalam perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan formal merupakan keadaan ketika wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sehingga dengan demikian wajib pajak dikatakan memenuhi kepatuhan wajib pajak ketika wajib pajak tersebut memenuhi kewajiban perpajakannya, baik kewajiban menurut ketentuan material maupun ketentuan formal.

Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 sebagai berikut:

“Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, 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%, wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.”

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tingkat penyerahan surat pemberitahuan (SPT) yaitu surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Dengan demikian negara sangat mengharapkan tingginya tingkat

penyampaian SPT dari wajib pajak dimana hal tersebut akan meningkatkan pendapatan negara guna tercapainya kemakmuran rakyat.

Wajib pajak perlu menyadari harus melakukan hak dan kewajibannya dalam perpajakan. Apalagi adanya sistem *self assessment* menuntut individu wajib pajak berperan dan berinisiatif dalam menghitung, menyetorkan, serta melaporkan kewajiban pajaknya dengan tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Dimana negara Indonesia yang sebagian pendapatannya berasal dari pajak akan menjadikan wajib pajak sebagai tulang punggungnya, sehingga kemakmuran tergantung pada diri wajib pajak.

Aspek-aspek kepatuhan yang dapat dijadikan sebagai acuan menurut PMK No. 192/PMK.03/2007 karakteristik dari Wajib Pajak patuh yaitu:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam jangka waktu 3 (tiga) tahun terakhir.
- b. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT masa yang terlambat seperti dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT masa untuk masa pajak berikutnya.

- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas publik.
- f. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Peneliti telah mempertimbangkan banyak hal terkait beberapa pendapat mengenai aspek-aspek untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dari beberapa aspek tersebut peneliti menggabungkannya untuk dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini. Adapun beberapa aspek untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak

yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

- i. Kesesuaian wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajaknya menurut ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
- ii. Wajib pajak telah melakukan pencatatan atau pembukuan dan sesuai dengan aturan yang telah berlaku.
- iii. Setiap kali wajib pajak memiliki kewajiban perpajakan baik menghitung, membayar maupun melaporkan pajaknya dilakukan secara tepat waktu.
- iv. Selama menjadi wajib pajak belum pernah dikenakan bunga, sanksi, maupun denda dalam kewajiban perpajakannya.
- v. Wajib pajak tidak pernah memiliki tunggakan atas kewajiban perpajakannya.
- vi. Wajib pajak menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) secara tepat waktu, sehingga selama dua tahun terakhir ini belum pernah terlambat atau melebihi waktu jatuh tempo.
- vii. Wajib pajak berusaha untuk selalu melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya tanpa melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

## **7. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Menurut Irmayani & Mildawati (2015):

”Mulai 2001 Direktorat Jendral Pajak mengawali langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah atau berkisar

tiga sampai empat tahun sebagai prioritas reformasi perpajakan sebagai landasan terciptanya administrasi perpajakan modern, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.”

Rahayu (2010), menjelaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya memiliki empat aspek antara lain:

- a. Restrukturisasi organisasi, yaitu perubahan struktur yang berbasis fungsi pada KPP yang menggunakan sistem administrasi modern guna mewujudkan birokrasi pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak dengan sistematis yang berbasis analisis risiko. Pemberian perlakuan yang adil terhadap wajib pajak mengenai keberatan dilakukan Kantor Wilayah yang menerbitkan atau mengeluarkan surat ketetapan hasil pemeriksaan.
- b. Penyempurnaan proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam penulisan serta dokumentasi yang dapat dilakukan dengan:
  - i. SOP setiap kegiatan di seluruh unit DJP
  - ii. Penggunaan *e-system* untuk perbaikan proses bisnis.
  - iii. Pengembangan serta penyempurnaan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak.
- c. Penyempurnaan manajemen SDM dengan upaya antara lain:
  - i. Direktorat Jenderal pajak melakukan pemetaan kompetensi pegawai.
  - ii. Evaluasi dan analisis seluruh jabatan.

- iii. Analisis beban kerja masing-masing jabatan.
  - iv. Pembuatan dokumentasi SOP atas proses pekerjaan untuk standar penilaian kerja.
  - v. Pembuatan sistem jenjang karir yang khususnya untuk promosi dan mutasi, selain itu sistem remunerasi agar lebih akuntabel, adil, dan jelas.
- d. Pelaksanaan *Good Governance*, antara lain:
- i. Pembuatan maupun penegakan kode etik pegawai
  - ii. Menyediakan sarana pengaduan untuk menangani pelanggaran dan penyelewengan perpajakan.
  - iii. Dibentuk dua subdirektorat yang menangani pengawasan internal.
  - iv. Dibentuknya *compliance center* pada setiap Kanwil sebagai upaya dalam menampung keluhan dari wajib pajak.

Modernisasi perpajakan sekarang menjadi prioritas dalam dunia perpajakan, dimana berkaitan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan untuk jangka menengah yaitu 3-5 tahun sebagai upaya mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi secara sukarela, tingkat kepercayaan tinggi pada administrasi perpajakan, dan produktivitas pada aparat perpajakan juga tinggi. (Devano & Rahayu, 2006)

Diterapkannya modernisasi sistem administrasi perpajakan akan semakin mempermudah wajib pajak ketika melakukan aktivitas dan kewajiban perpajakan. Hal ini sebagai wujud pemerintah dalam

melakukan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan baik menghitung, membayar maupun melaporkan pajaknya guna mengoptimalkan pemasukan negara. Adanya modernisasi sistem juga untuk mengusahakan berkurangnya pelanggaran atau penyelewengan yang mungkin dilakukan wajib pajak maupun fiskus terhadap perpajakan.

#### **8. Sikap Positif Individu Wajib Pajak**

Menurut Aryati (2012), sikap merupakan suatu konsep yang merepresentasikan suka tidaknya individu terhadap sesuatu, sehingga dinyatakan sebagai bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Hal tersebut penting di kehidupan manusia karena akan menentukan perilaku ketika menghadapi masalah yang muncul. Sikap atau *attitude* merupakan suatu upaya bereaksi akan rangsangan yang tinggi dari sebuah situasi atau orang lain (Indrawijaya, 2000). Sehingga sikap individu wajib pajak dapat diartikan sebagai pertimbangan serta pernyataan evaluasi wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya dalam perpajakan.

Suka atau tidak sukanya seseorang pada sesuatu yang dinyatakan sebagai sikap merupakan bentuk dari reaksi perasaan seseorang akan sesuatu yang dia hadapi. Sikap dapat berupa pandangan positif, negatif, atau netral terhadap objek sikap yang dihadapi seseorang. Sehingga seseorang perlu menentukan apakah dia harus bersikap positif atau negatif pada objek yang sedang dihadapinya. Karena sikap yang



ditunjukkan seseorang pada suatu objek akan menggambarkan perasaan condong atau tidaknya seseorang pada objek yang sedang dihadapi.

Sikap memiliki peran yang sangat penting untuk menjelaskan suatu perilaku individu ketika bertindak, meskipun terdapat berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku setiap individu. Faktor lingkungan secara tidak langsung juga dapat memengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Sesuai dengan teori rasionalitas dimana perilaku setiap orang itu akan berbeda-beda dan tindakan yang tidak lazim tersebut terjadi karena perbedaan lingkungan, kebiasaan, dan lain sebagainya yang dapat disebabkan oleh masalah sosial. Sehingga perlu untuk memperbaiki kebiasaan dan pemikiran terhadap keadaan lingkungan yang mana sesuai dengan aturan. Adapun sikap yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sikap yang positif dari wajib pajak untuk mematuhi hak dan kewajibannya secara sukarela terhadap masalah perpajakannya.

Menurut Aryati (2012), variabel sikap dapat diukur dengan beberapa aspek berikut ini:

- a. Keinginan membayar pajak lebih kecil dari yang seharusnya,
- b. Pembentukan dana cadangan untuk pemeriksaan pajak,
- c. Perasaan pemanfaatan pajak,
- d. Perasaan dirugikan oleh sistem perpajakan,
- e. Pesarnya biaya suap jika dibandingkan dengan pajak yang bisa dihemat.

Aspek-aspek dari variabel sikap yang dinyatakan Aryati (2012) merupakan sikap dari wajib pajak baik sikap secara positif maupun negatif. Sehingga tidak dapat difokuskan pada salah satu sikap, yang mana kurang sesuai dengan variabel yang digunakan oleh peneliti yang lebih menekankan pada variabel sikap positif dari wajib pajak individu.

Menurut Oktoviani (2015), indikator dari variabel sikap yang digunakan dalam penelitiannya antara lain:

- a. Kepemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakna yang telah ditetapkan,
- b. Kesesuaian wajib pajak dalam membayar pajak sesuai keadaan yang sebenarnya
- c. Wajib pajak melakukan pelaporan yang sebenarnya
- d. Wajib pajak mendapat manfaat dari pajak yang transparan

Variabel sikap dapat dinilai dari beberapa aspek tergantung pandangan dari setiap peneliti. Pada penelitian ini peneliti fokus pada sikap positif yang ada pada individu wajib pajak sehingga dari beberapa pendapat yang digunakan dalam penelitian terdahulu, peneliti hanya fokus menggunakan aspek-aspek yang berkaitan dengan sikap positif. Sehingga aspek-aspek sikap positif yang digunakan oleh peneliti pada penelitian kali ini yakni keinginan dari wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak sesuai aturan yang berlaku atau sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan, perasaan wajib pajak akan mendapatkan manfaat dari pajak secara transparan, dan perasaan dimudahkannya

segala aktivitas perpajakan dengan sistem perpajakan dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya.

#### **9. Kinerja *Account Representative* (AR)**

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI No 98/KMK.01/2006 yang dimaksud *Account Representative* yaitu pegawai yang diangkat setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di KPP yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. AR wajib melaksanakan bimbingan dan himbauan kepada Wajib Pajak serta melakukan pengawasan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan (Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, 2008).

Setiap *Account Representative* mengawasi beberapa wajib pajak. Pelayanan *Account Representative* didasarkan pada jenis usaha yang dapat menumbuhkan produktivitas dan profesionalisme kerja sehingga dalam melaksanakan pekerjaan lebih terfokus. Setiap *Account Representative* mempunyai akses dengan rekening wajib pajak secara on-line, sehingga dilatih untuk bersikap melayani, proaktif, serta mempunyai pengetahuan terkait perpajakan dengan baik. Tugas serta Tanggung Jawab setiap *Account Representative* menurut Alfiansyah, (2012) yaitu:

- a. Memberikan pelayanan kepada beberapa wajib pajak.
- b. Memiliki tanggung jawab untuk menginformasikan setiap perubahan peraturan.

- c. Menjawab pertanyaan dan permintaan terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

Pengawasan intensif oleh AR diperlukan dalam upaya memberikan kepercayaan dan wewenang, serta tanggung jawab dalam menghitung, membayar, maupun melaporkan pajaknya sendiri oleh setiap wajib pajak dalam menopang *self assessment system*. Sistem tersebut akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila kinerja AR dalam melakukan pengawasan dilakukan dengan maksimal. Segala informasi tentang perpajakan dapat diminta oleh Wajib pajak pada *Account Representatif*.

Berdasarkan uraian mengenai *Account Representatif* dari beberapa pendapat peneliti terdahulu, peneliti pada penelitian kali ini menggunakan beberapa unsur-unsur *Account Representatif* yang dapat digunakan untuk menilai kepatuhan wajib pajak yaitu antara lain:

- a. Pelayanan dan pengawasan yang baik dari *Account Representatif*
- b. Tugas dan tanggung jawab *Account Representatif* telah dijalankan sesuai dengan kode etik yang berlaku
- c. *Account Representatif* aktif memberikan informasi atas segala perubahan ketentuan perpajakan serta membantu wajib pajak ketika sedang menghadapi permasalahan perpajakan.
- d. Tanggung jawab atas kinerja yang telah dilakukan secara sukarela kepada atasan.

## B. Hipotesis

Menurut Sanusi, (2011) hipotesis yaitu akibat dari adanya pemikiran secara rasional dimana dilandasi dengan teori, hukum, dalil, dan lainnya yang telah ada sebelumnya. Hipotesis juga disebut merupakan kebenaran yang diragukan. Adapun dalam penelitian ini hubungan tersebut antara lain:

1. Modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak

*Tax service* juga *tax enforcemen* merupakan sistem administrasi pajak yang hakekatnya memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sehingga perlu diterapkannya modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan guna mengikuti perubahan zaman yang semakin maju. Sehingga dengan sistem yang mengikuti perubahan zaman akan membuat wajib pajak merasa dimudahkan untuk melaksanakan segala hak dan kewajiban perpajakannya.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan yakni melakukan beberapa program ataupun suatu proses aktivitas yang terbaru dengan sistem tertentu dalam lingkup administrasi perpajakan. Menurut Triwigati (2013), proses modernisasi sistem administrasi perpajakan atau ketika dilakukan perbaikan ataupun penyempurnaan pada sistem administrasi perpajakan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi, dimana ditujukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, sehingga nantinya diharapkan akan meningkatkan

kepatuhan wajib pajak secara sukarela sehingga sejalan dengan meningkatnya penerimaan pajak.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan dengan hasil positif yakni modernisasi sistem administrasi perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak (Sarunan, 2015), (Arifin, 2015), (Astana & Merkusiwati, 2017), (Prananti & Rasmini, 2014), dan (Pratiwi & Supadmi, 2016). Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu serta rumusan masalah maka diturunkan hipotesis sebagai berikut:

*H<sub>1</sub> : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak*

2. Modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak melalui sikap positif individu wajib pajak

Sikap individu wajib pajak ketika belum dilakukannya modernisasi sistem administrasi perpajakan tentu saja terlalu jauh dari kata patuh akan hak dan kewajiban perpajakan. Namun dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan tentu saja dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban dalam perpajakan. Sehingga adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat meningkatkan sikap positif setiap individu wajib pajak, dengan sikap positif tersebut maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Estiningsih dan Purba (2014), sikap perilaku WP sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dimana faktor yang memengaruhi sikap ini didasari keinginan membayar pajak dengan sungguh-sungguh, pencadangan dana untuk pemeriksaan pajak serta perasaan diuntungkan oleh sistem pajak. Penelitian terdahulu terkait hubungan sikap positif individu dengan Kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan dan hasilnya signifikan (Budiyati, 2014), (Estiningsih & Purba, 2014), (Aryati, 2012), (Mintje, 2016), dan (Bobek, Hageman, & Kelliher, 2013). Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah maka penurunan hipotesis yaitu:

*H<sub>2</sub> : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sikap positif individu wajib pajak.*

3. Modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak melalui kinerja *Account Representative*

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang rendah terjadi karena kinerja *account representative* yang masih belum maksimal sehingga belum berjalan dengan optimal (Novriany, 2016). Sedangkan menurut Saleh & septiyeni (2014), penerapan modernisasi sistem perpajakan yang baik akan meningkatkan kinerja *account representative*.

Penelitian terdahulu terkait hubungan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan Kinerja *Account Representative* telah

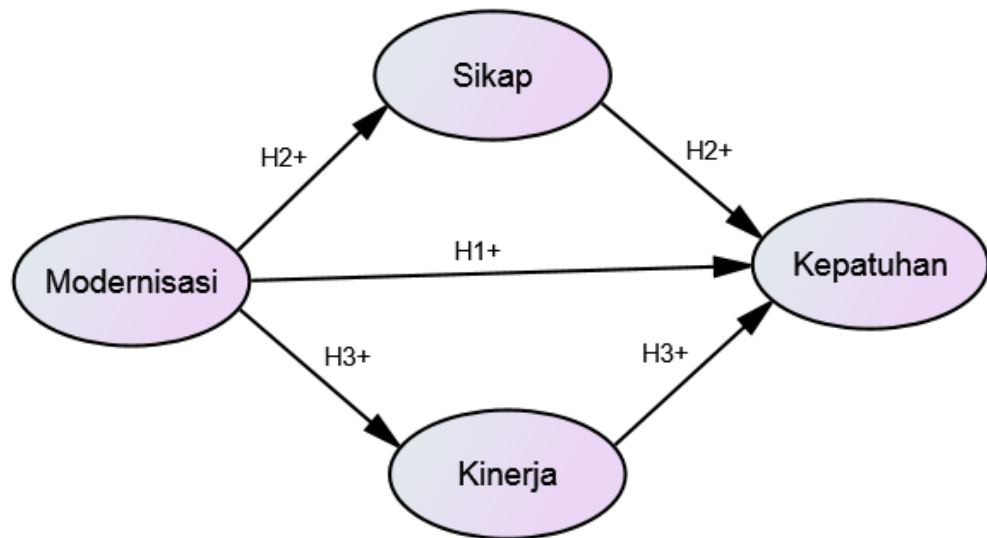
dilakukan oleh Saleh & Septiyeni (2014), dan hasilnya signifikan. Sedangkan penelitian mengenai hubungan Kinerja *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib pajak telah dilakukan dan hasilnya signifikan (Novriyany, 2014), (Kiswara & Jati, 2016), (Alfiansyah, 2012), (Farikha & Praptoyo, 2016), (Irawan & Sadjiarto, 2013), dan (Nurmiati & Yuliyanti, 2016). Dengan demikian maka kinerja *account representative* secara langsung akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan diterapkannya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sehingga berdasarkan landasan teori serta rumusan masalah tersebut maka dapat diturunkan hipotesis yaitu:

*H<sub>3</sub> : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kinerja account representative*



### C. Penelitian

Berdasarkan kerangka teoritis dan hipotesis yang ada sehingga model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



**GAMBAR 2.2**  
Model Penelitian