

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya menjadi acuan bagi penelitian ini, antara lain:

1. Darmayasa dan Setiawan (2016) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menjadikan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa restrukturisasi organisasi berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak, proses bisnis dengan dukungan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan penyempurnaan sumber daya manusia dan *good governnce* melalui penerapan kode etik berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:
 - a. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara, sedangkan dalam penelitian saat ini sampel yang digunakan yaitu Wajib Pajak orang pribadi maupun badan pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu variabel dependen dan variabel independen yang digunakan sama.
 - b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
 - c. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.
2. Ida dan Rusmanto (2015) melakukan penelitian yang bertujuan membuktikan secara empiris mengenai pengaruh restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menjadikan wajib pajak dan pegawai Kantor Pelayanan Penyuluhan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai subjek penelitian. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa restrukturisasi organisasi dan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:
- a. Variabel independen (X) yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini yaitu restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis (prosedur), dan penyempurnaan sumber daya (strategi), sedangkan variabel independen dalam penelitian saat ini menggunakan

modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi.

- b. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu Wajib Pajak pada pegawai pajak Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Amuntai, sedangkan dalam penelitian saat ini sampel yang digunakan yaitu Wajib Pajak orang pribadi maupun badan pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu variabel dependen (Y) menggunakan kepatuhan wajib pajak.
 - b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
 - c. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.
3. Harrison (2015) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui efek sistem pajak online pada kepatuhan wajib pajak di Meru, Kenya. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendaftaran pajak online, pengisian pajak online, dan penyetoran pajak online, sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pendaftaran pajak online, pengisian pajak online, dan penyetoran pajak online berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dengan terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel dependen (X) yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu pendaftaran pajak online, pengisian pajak online, penyetoran pajak online. Sedangkan dalam penelitian saat ini menggunakan variabel independen yaitu modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi.
- b. Sampel yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak pada *Meru Country Tax District in Kenya* sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel pada wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel dependen (Y) yang digunakan menggunakan kepatuhan wajib pajak.
 - b. Metode pengumpulan data sama berupa kuesioner.
4. Alia dan Akhmad (2014) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi modernisasi, dan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi dan badan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo Surabaya sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi dan badan pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Menggunakan variabel independen (X) yang sama yaitu modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi. Variabel dependen (Y) menggunakan variabel yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
 - b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
 - c. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.
5. Rindi, Djamhur dan M. Faisal (2014) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan. Variabel independen yang digunakan yaitu perubahan struktur organisasi, implementasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan perubahan kode etik. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial hanya variabel perubahan struktur organisasi dan implementasi pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara simultan

perubahan struktur organisasi, implemtasi pelayanan, pengembangan teknologi informasi, dan kode etik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Sampel yang digunakan peneltian terdahulu menggunakan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dengan penelitian saat ini menggunakan wajib pajak badan orang pribadi dan badan pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan dengan penelitian terdahulu denga penelitian saat ini:

- a. Menggunakan variabel dependen (Y) yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
 - b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
 - c. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.
6. Hasan dan Siti (2013) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi yang terdapat dalam sistem administrasi perpajakan modern yaitu struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menjadikan wajib pajak dan pegawai KPP Madya Palembang sebagai subjek penelitian. Hasil dari penelitian ini secara parsial dimensi-dimensi dalam sistem administrasi perpajakan tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitain saat ini:

- a. Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak dan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Sedangkan sampel penelitian saat ini menggunakan wajib pajak badan dan orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel dependen (X) yang digunakan dalam penelitian terdahulu dan penelitian saat ini menggunakan modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi. Menggunakan Variabel dependen (Y) yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
 - b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
 - c. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.
7. Listania (2013) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Variabel independen yang digunakan yaitu struktur organisasi dan sistem kerja KPP, perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Malang Utara dan subjek penelitiannya yaitu wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur organisasi dan sistem kerja KPP, perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan, kode etik

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Sampel yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi dan badan Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Menggunakan variabel dependen (Y) yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
 - b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
 - c. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.
8. Naibei dan Siringi (2011) melakukan penelitian yang bertujuan untuk menilai dampak dari penggunaan register pajak elektronik (ETR) terhadap kepatuhan PPN wajib pajak. Penelitian ini menggunakan sampel perusahaan swasta di Kenya. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian yaitu register pajak elektronik, tingkat pendapatan, frekuensi pemeriksaan oleh departemen pendapatan, sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan PPN wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa registrasi pajak elektronik, tingkat pendapatan, frekuensi pemeriksaan oleh departemen keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan PPN wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel independen (X) yang digunakan penelitian terdahulu yaitu register pajak elektronik, tingkat pendapatan dan frekuensi pemeriksaan oleh departemen. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel independen modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi. Variabel dependen (Y) penelitian terdahulu menggunakan kepatuhan wajib pajak terkait PPN sedangkan penelitian saat ini menggunakan kepatuhan wajib pajak indikator yang lain.
- b. Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak badan di Kenya, sedangkan penelitian saat ini menggunakan wajib pajak badan dan orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
9. Sinta, Tan, dan Lidya (2010) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel independen yang digunakan yaitu struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi sedangkan variabel dependen penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur organisasi, prosedur organisasi, dan strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, budaya organisasi

berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Sampel yang digunakan penelitian terdahulu yaitu wajib pajak dan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Sedangkan dalam penelitian saat ini menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi maupun badan ada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Menggunakan variabel independen (X) yang sama yaitu modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi. Variabel dependen (Y) juga sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
 - b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
 - c. Teknis analisis data menggunakan regresi linier berganda.
10. Rahayu dan Lingga (2009) melakukan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan menelaah bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi. Penelitian menjadikan wajib pajak badan pada KPP Pratama Bandung "X" sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan para aparatur pajak yang bertugas di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung “X”. Sedangkan dalam penelitian saat ini sampel yang digunakan yaitu wajib pajak orang pribadi dan badan pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

Persamaan terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel independen (X) yang digunakan oleh penelitian terdahulu dan penelitian saat ini sama yaitu modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi dan modernisasi budaya organisasi. Menggunakan variabel dependen (Y) yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Metode pengumpulan data sama yaitu berupa kuesioner.
- c. Teknis analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Tabel 2.1
Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel Independen			
		Modernisasi Struktur Organisasi	Modernisasi Prosedur Organisasi	Modernisasi Strategi Organisasi	Modernisasi Budaya Organisasi
1.	Darmayasa dan Setiawan (2016)	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
2.	Ida dan Rusmanto (2015)	Berpengaruh	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	NA

No.	Peneliti	Variabel Independen			
		Modernisasi Struktur Organisasi	Modernisasi Prosedur Organisasi	Modernisasi Strategi Organisasi	Modernisasi Budaya Organisasi
3.	Harrison (2015)	NA	Berpengaruh (+)	NA	NA
4.	Alia dan Akhmad (2014)	Berpengaruh (+)	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
5.	Rindi, Djahmur dan M. Faisal (2014)	Berpengaruh	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
6.	Hasan dan Siti (2013)	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
7.	Listania (2013)	Berpengaruh (+)	Berpengaruh (+)	Berpengaruh (+)	Berpengaruh (+)
8.	Naibe dan Siringi (2011)	NA	Berpengaruh (+)	NA	NA
9.	Sinta, Tan dan Lidya (2010)	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Berpengaruh (-)
10.	Rahayu dan Lingga (2009)	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh	Tidak Berpengaruh

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider sebagai pencetus teori atribusi, teori ini menjelaskan mengenai perilaku seseorang, dan juga mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab maupun motif dari perilaku seseorang. Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap seorang wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang dalam membuat suatu penilaian terhadap orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal

orang tersebut. Fritz Heider menyatakan bahwa kekuatan internal (atribusi personal seperti kemampuan dan usaha) dan kekuatan eksternal (atribusi lingkungan seperti aturan dan cuaca) keduanya bersama-sama menentukan perilaku manusia. Perilaku yang ditimbulkan secara internal yaitu perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu tersebut, sedangkan perilaku yang ditimbulkan secara eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang berarti individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor yaitu :

1. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*)
2. Konsensus
3. Konsisten

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsisten, yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon

sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan faktor-faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena faktor-faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal. Jika penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka persepsi wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi secara eksternal. Namun, jika tidak adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan adanya penerapan sistem administrasi perpajakan modern, maka persepsi wajib pajak tersebut dipengaruhi oleh kondisi secara internal.

2.2.2 Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior (TPB) merupakan teori pengembangan dari Icek Ajzen (1988). Teori ini merupakan pengembangan lanjutan dari *theory of reasoned action* (TRA). Perbedaan *Theory of planned behaviour* (TPB) dengan *Theory of reasoned action* (TRA) adalah ditambahkannya variabel kontrol berperilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). *Theory of planned behaviour* secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa tidak semua perilaku dilakukan secara penuh dibawah kendali individu atau kelompok, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Kontrol perilaku yang dipersepsikan menunjukkan seberapa kuat hal-hal yang lain dapat mendukung atau menghambat perilaku individu. Teori ini lebih

menekankan pada pengaruh yang mungkin timbul akibat kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan perilakunya.

Model teoritik dari *Teori Planned Behavior* (perilaku yang direncanakan) mengandung berbagai variabel yaitu:

- 1) Latar belakang (*background factors*). Faktor latar belakang pada dasarnya adalah sifat yang hadir di dalam diri seseorang. Dalam kategori ini Ajzen (2005) dalam Jogiyanto (2007), memasukkan tiga faktor latar belakang yakni personal, sosial, dan informasi.
- 2) Keyakinan perilaku (*behavioral belief*). Hal-hal yang diyakini oleh individu mengenai sebuah perilaku dari segi positif dan negatif, sikap terhadap perilaku atau kecenderungan untuk bereaksi secara afektif terhadap suatu perilaku, dalam bentuk suka atau tidak suka pada perilaku tersebut.
- 3) Keyakinan normatif (*normative beliefs*). Variabel ini berkaitan langsung dengan pengaruh lingkungan. Menurut Ajzen (2005) dalam Jogiyanto (2007), faktor lingkungan sosial khususnya orang-orang yang berpengaruh bagi kehidupan individu (*significant others*) dapat mempengaruhi keputusan individu.
- 4) Norma subjektif (*subjective norm*) yakni sejauh mana seseorang memiliki motivasi untuk mengikuti pandangan orang terhadap perilaku yang akan dilakukannya (*Normative Belief*). Kalau individu merasa itu adalah hak pribadinya untuk menentukan apa yang akan dia lakukan, bukan ditentukan oleh orang lain disekitarnya, maka dia akan mengabaikan pandangan orang tentang perilaku yang akan dilakukannya.

- 5) Keyakinan dari dalam diri individu yang dapat ditentukan oleh ketersediaan waktu untuk melaksanakan perilaku tersebut, tersedianya fasilitas untuk melaksanakannya, memiliki kemampuan untuk mengatasi setiap kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku, pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman.
- 6) Persepsi kemampuan mengontrol tingkah laku (*perceived behavioral control*) yakni kecenderungan seseorang untuk memilih melakukan atau tidak melakukan sesuatu pekerjaan. Niat ini ditentukan oleh sejauh mana individu memiliki sikap positif pada perilaku tertentu, dan sejauh mana kalau dia memilih untuk melakukan perilaku tertentu itu dia mendapat dukungan dari orang-orang lain yang berpengaruh dalam kehidupannya.

Secara keseluruhan, *behavioral beliefs* dapat menciptakan sikap untuk berperilaku positif atau negatif, *normatif beliefs* dapat menciptakan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) dan *control beliefs* dapat menciptakan kontrol berperilaku yang dipersepsikan. Secara simultan, keyakinan dalam berperilaku, norma subyektif, dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan dapat menciptakan niat berperilaku yang dapat mempengaruhi perilaku individu (*behavior*).

Dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan mampu mempengaruhi sikap, persepsi mereka tentang perpajakan sehingga memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan pada akhirnya dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat menjadi faktor yang mendorong wajib pajak tersebut lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

2.2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (Jatmiko, 2006), kepatuhan berarti tunduk, patuh, dan taat pada ajaran atau aturan yang berlaku. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah peraturan perpajakan. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2003), kepatuhan perpajakan merupakan tingkat dimana wajib pajak orang pribadi maupun badan mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya penegakan hukum.

Menurut Nasucha (2004) kepatuhan merupakan kepatuhan pada otoritas aturan-aturan, sedangkan kepatuhan dalam perpajakan merupakan tingkat sampai sejauh mana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari:

- a. Kewajiban dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
- b. Kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali SPT
- c. Kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- d. Kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan

Kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2010:138).

- a. Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak mematuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

- b. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara hakekatnya mematuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Menurut Rahayu (2010:140) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Kepatuhan perpajakan menurut Supriyati dan Hidayati (2008) memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Membayar besarnya pajak yang ditanggung sesuai nominal
2. Memahami dan mematuhi semua hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan, serta mematuhi kriteria-kriteria tertentu.

Kedua karakteristik menurut Supriyati dan Hidayati (2008) dijabarkan dalam indikasi-indikasi sebagai berikut:

1. Menyampaikan SPT tepat waktu
2. Melakukan perhitungan pajak dengan benar
3. Membayar pajak tepat waktu
4. Tidak memiliki tunggakan pajak
5. Tidak melanggar peraturan perpajakan

Devano dan Rahayu (2006) mengungkapkan bahwa karakteristik dari kepatuhan perpajakan sebagai berikut:

1. Wajib pajak mematuhi dan memahami UU Perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan tepat dan benar

3. Menghitung pajak jumlah dengan benar
4. Membayar pajak tepat pada waktunya

2.2.4 Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut Gunadi reformasi terkait dengan perpajakan meliputi dua hal, pertama yaitu reformasi tentang kebijakan pajak (*tax policy*) yang merupakan regulasi atau peraturan perpajakan berupa undang-undang perpajakan dan kedua yaitu reformasi administrasi perpajakan. Reformasi terkait dengan administrasi perpajakan memiliki tujuan utama yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan yang kedua yaitu untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga penerimaan pajak sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak menjadi lebih transparan. Tujuan ketiga yaitu memberikan suatu pengawasan terhadap pemungutan pajak.

Reformasi administrasi perpajakan merupakan penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan sehingga menjadi lebih efisien, ekonomis, dan cepat (Nasucha, 2004). Keberhasilan dalam penerapan reformasi administrasi perpajakan, dibutuhkan: (1) penyederhanaan struktur pajak untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, (2) pengembangan strategi reformasi yang cocok, (3) adanya komitmen sasaran politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.

Sasaran dari penerapan administrasi perpajakan yakni: (1) meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan yang maksimal dengan biaya yang

optimal. Efektivitas dari administrasi pajak bukan merupakan satu-satunya dari indikator kepatuhan pajak, di negara-negara yang memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, kemampuan administrasi pajak untuk memungut pajak yang efektif merupakan kunci pembentukan perilaku pembayar pajak (Nasucha, 2004).

Menurut Gunadi administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Reformasi administrasi perpajakan menuntut agar sistem pajak yang baru dapat meminimalkan biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya ketuhan (*compliance cost*) dan menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari satu kebijakan pajak.

Dua tugas utama dari penerapan reformasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan yang kedua mencapai efisiensi yaitu kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya (Nasucha, 2004). Efisiensi dan efektivitas kadangkala menimbulkan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan. Ukuran yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas: (1) kepatuhan pajak sukarela, (2) prinsip-prinsip *self assesment*, (3) menyediakan informasi kepada wajib pajak, (4) kecapatan dalam menemukan masalah-masalah yang berkaitan dengan surat pemberitahuan (SPT) dan pembayaran, (5) meningkatkan kontrol dan supervisi, (6) adanya sanksi yang tepat. Sedangkan dalam meningkatkan efisiensi secara khusus distimulasi oleh:

(1) disediakan unit-unit khusus untuk perusahaan besar, (2) peningkatan perpajakan khusus untuk wajib pajak kecil, (3) penggunaan jasa perbankan untuk pemungutan pajak, dan lain-lain.

Nasucha (2004) menjelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan mensinergikan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi. Faktor eksternal atau lingkungan eksternal yang dimaksud adalah kebijakan fiskal dan yang meliputi item-item yang tidak dimasukkan dalam dasar pengenaan pajak, pelayanan publik, dan pembelanjaan. Dalam keadaan ekonomi yang mulai berkembang, fokus dari penerapan reformasi administrasi perpajakan adalah kepada wajib pajak besar secara maksimal dan memberikan kontribusi kepada wajib pajak kecil.

Menurut Nasucha (2004) yang didasarkan pada teori Caiden (1991) terdapat empat dimensi reformasi administrasi perpajakan yaitu:

1) Struktur organisasi

Struktur organisasi merupakan unsur-unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang telah ditentukan, hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit yang terpisah, penitribusian wewenang, dan jaringan komunikasi formal.

2) Prosedur organisasi

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

pembahasan prosedur suatu organisasi berlandaskan pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

3) Strategi organisasi

Strategi suatu organisasi berkaitan dengan siasat, suatu sikap pandang dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada untuk tujuan organisasi. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

4) Budaya organisasi

Budaya suatu organisasi berkaitan dengan sikap pandang, kepercayaan, dan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi dan mengarahkan perilaku-perilaku anggota-anggotanya. Budaya ini mewakili persepsi umum yang dimiliki anggota organisasi.

2.2.5 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

1. Penerapan Sistem Administrasi Modern

Menurut Bawazier (2001) reformasi pajak di Indonesia dimulai tahun 1983 dengan memperkenalkan prinsip *self assesment*, menyederhanakan dan menurunkan tarif PPh dan memberlakukan PPN (Pajak Pertambahan Nilai) sebagai pengganti PPn (Pajak Penjualan). Reformasi pajak 1983 ini dilanjutkan dengan reformasi pajak 1994 dan 1997 yang merubah undang-undang sebelumnya dan membuat undang-undang baru. Reformasi lanjutan ini kembali menurunkan PPh dan mulai memberlakukan PPh final. Selain itu dibentuk undang-undang terkait dengan pajak daerah dan retribusi daerah. Demikian juga dibentuk

undang-undang terkait dengan PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan).

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan program perubahan atau reformasi perpajakan yang disebut dengan Modernisasi. Landasan dari penerapan program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan suatu sistem informasi teknologi yang handl dan terkini. Strategi yang dilakukan yaitu dengan pemberian pelayanan yang prima sekaligus pengawasan yang intensif kepada para wajib pajak.

Reformasi pajak di Indonesia dilakukan bertahap, tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada tahap pertama, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan dua reformasi perubahan yang mendasar. Pertama reformasi administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Kedua adanya reformasi kebijakan, yaitu dengan adanya amandemen atas beberapa peraturan undang-undang perpajakan dan juga memberikan stimulus fiskal.

Tahap kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012, perubahan difokuskan kepada pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki dan penggunaan teknologi informasi dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki merupakan sebuah perubahan substansial karena belum pernah adanya perubahan sebelumnya. DJP dalam melaksanakan sistem administrasi perpajakan secara modern, berorientasi

pada pemberian kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang optimal , dengan menjunjung nilai-nilai organisasi baru yang kuat dan adil.

2. Dimensi Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Dimensi-dimensi dalam variabel sistem administrasi perpajakan modern sebagai penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui program dan kegiatan dalam kerangka penerapan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yaitu (sofyan,2005):

a. Modernisasi Struktur Organisasi

Modernisasi struktur organisasi merupakan suatu proses penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan suatu struktur dari organisasi guna untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi terkait dengan bentuk struktur organisasi seperti masalah birokrasi dan disfungsi organisasi. Dengan adanya modernisasi struktur organisasi diharapkan tugas-tugas dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi dan tujuan organisasi dapat tercapai.

Modernisasi struktur organisasi ditandai dengan adanya:

1) Pembentukan struktur organisasi berdasarkan fungsi

Sebagai salah satu perbaikan fungsi pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan, struktur organisasi yang berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK01/2001 disusun menurut jenis pajak, dimana Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak langsung lainnya (PPN/PTLL) dilayani di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dilayani Kantor

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern struktur organisasi di susun berdasarkan fungsi, diantaranya dengan pemisahan fungsi yang jelas antara Kanwil dan KPP, dimana KPP bertanggung jawab untuk menaungi fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan, sedangkan Kanwil bertanggungjawab untuk menaungi fungsi pengawasan pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding, serta penyidikan.

2) Adaya spesifikasi antara tugas dan tanggung jawab, anatara lain:

(a) *Account Representative (AR)*

Dengan munculnya *Account Representative* bertugas khusus melayani dan mengawasi semua kewajiban perpajakan wajib pajak secara langsung. *Account Representative* harus memiliki pemahaman tentang bisnis dan kebutuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, karena pembagian tugas *Account Representative* disesuaikan dengan kelompok usaha wajib pajak. *Account Representative* bertanggungjawab untuk dapat memberikan penjelasan dan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan wajib pajak.

(b) Tugas pemeriksaan pajak dilakukan oleh tenaga fungsional pemeriksa dengan tenaga fungsional pemeriksa disesuaikan dengan tingkat resiko pemeriksaan dan diadakannya pelatihan teknis guna

mendukung profesionalisme tenaga pemeriksa yang di dasarkan atas kelompok usaha wajib pajak.

(c) Adanya spesialisasi pegawai lainnya seperti jurusita pajak dan programmer teknologi informasi.

- 3) Adanya menyempurnakan implementasi sistem informasi perpajakan (SIP) menjadi sebuah sistem administrasi perpajakan terpadu (SAPT). Sistem administrasi perpajakan terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* di dalam sebuah sistem pemantauan proses administrasi perpajakan yang berfokus pada otomatisasi kantor mencakup pelayanan, pengawasan pembayaran dan pemeriksaan dengan pengendalian proses, otorisasi, pengawasan pelaksanaan tugas serta pelaporan yang diterapkan sesuai perundang-undangan yang berlaku.
- 4) Memantau secara rutin melalui Rekening Wajib Pajak (*Taxpayer's Account*).

Adanya transparansi pelayanan dan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak didukung dengan adanya *Taxpayer's Account* yang berguna untuk melakukan pencatatan secara otomatis setiap perubahan sebagai akibat dari pembayaran pajak, penetapan, keberatan, pemindahbukuan, surat pemberitahuan, dan beberapa dokumen perpajakan lainnya, yang akan mempengaruhi perubahan hak dan kewajiban wajib pajak.

b. Modernisasi Prosedur Organisasi

Modernisasi prosedur organisasi merupakan suatu proses penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan terkait dengan prosedur melaksanakan tugas dalam

memberikan pelayanan maupun pemeriksaan pajak. Modernisasi prosedur organisasi ini diharapkan akan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya. Modernisasi prosedur organisasi ditandai dengan adanya:

1) Pelayanan satu pintu melalui *Account Representative*

Dengan dibentuknya *Account Representative* yang memiliki tugas secara khusus untuk memberikan pelayanan dan pengawasan administrasi perpajakan kepada wajib pajak dengan merancang konsep pelayanan satu pintu sehingga dapat meminimalkan persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang mungkin dapat menimbulkan eksekusi negatif. *Account Representative* juga menangani permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) pajak, pemindahbukuan setoran pajak (Pbk), ruling dan penerbitan produk hukum.

2) Penyederhanaan prosedur administrasi dan menetapkan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak. Kegiatan yang dirancang meliputi (i) penyederhanakan formulir surat pemberitahuan (SPT), (ii) mempercepat proses penyelesaian keberatan dan banding atas produk pajak, (iii) pengukuhan wajib pajak patuh untuk mempercepat permohonan restitusi, (iv) meninjau kriteria wajib pajak pungut untuk mengurangi permohonan restitusi, (v) meninjau kembali kewajiban pemeriksaan atas setiap surat pemberitahuan lebih bayar (SPTLB) dan mempercepat restitusi surat pemberitahuan lebih bayar

(SPTLB) yang beresiko rendah, (vi) pemusatan pajak pertambahan nilai (PPN).

3) Adanya dukungan teknologi informasi modern dalam melaksanakan tugas pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak, antara lain:

(a) prosedur administrasi yang telah di didukung *E-system*, terutama *E-billing*, *E-SPT*, dan *E-filling* yang sehingga meningkatkan efektivitas, efisiensi dan keamanan proses perekaman data administrasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

(b) Adanya sistem otomasi penagihan pajak melalui SAPT dimana prosedur pengawasan dan administrasi tunggakan dapat selalu di pantau. Pelaksanaan penagihan dilakukan jurusita pajak dengan metode *hard* dan *soft collection*, dimana *soft collection* dapat dilakukan dengan bantuan *Account Representative*.

(c) Penggunaan teknologi informasi dan *E-system* lainnya. Dalam menjalankan administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan dikembangkan aplikasi seperti *E-Registration*, *E-Conseling*, *Complaint Center*, *Help Desk*, *Call Center*, *Touch Screen* yang didukung *Knowledge Base* yang berisi *Frequently Asked Question* (FAQ), SMS tax, dan saluran komunikasi dan penyuluhan yang lebih intensif melalui berbagai sarana telekomunikasi seperti telepon, *E-mail*, *portal website*.

4) Fasilitas perkantoran modern

Memberian fasilitas perkantoran modern di semua seksi dengan demikian dapat menunjang keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

c. Modernisasi Strategi Organisasi

Modernisasi strategi organisasi merupakan suatu proses penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan terkait dengan perencanaan guna untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi organisasi merupakan suatu siasat atau cara dimana organisasi memanfaatkan semua keadaan dan sumberdaya yang dimiliki guna untuk mencapai tujuan organisasi. Modernisasi strategi organisasi ditandai dengan adanya:

- 1) Dilaksanakan kampanye dan sosialisasi perpajakan yang merupakan bagian dari penerapan *good governance framework* yang dilakukan melalui berbagai pihak seperti perguruan tinggi, tokoh agama, dan juga melalui berbagai media seperti selebaran, media masa, portal website, serta pemasangan reklame-reklame di tempat-tempat strategis.
- 2) Penyederhanaan administrasi perpajakan. Dengan adanya dukungan penggunaan teknologi diharapkan akan mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan sehingga kinerja menjadi lebih efektif dan efisien, pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan pembayaran pajak online dapat mengurangi *administrative cost* dan *compliance cost*.

- 3) Melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan yang prima.

Pelatihan dan pengembangan pegawai merupakan hal yang penting bagi peningkatan mutu pegawai dan kantor, pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut diwujudkan dalam bentuk pengadaan berbagai macam diklat, *training*, *short course*, seminar, pengiriman pegawai tugas belajar baik dalam maupun luar negeri.

d. Modernisasi Budaya Organisasi

Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu proses penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan terkait dengan kebiasaan dan cara hidup anggota-anggotanya dalam lingkungan kerja organisasi. Dengan adanya modernisasi budaya suatu organisasi diharapkan nantinya sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi merupakan sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas. Modernisasi budaya organisasi ditandai dengan adanya:

- 1) Modernisasi budaya organisasi berdasarkan penerapan program pemerintah yang bersih dan beribawa (*good governance*)
 - (a) Penerapan kode etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, dengan demikian akan meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan.
 - (b) Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional, antara prosedur pemilihan calon pegawai pajak melalui *fit and proper test*, penempatan pegawai yang disesuaikan dengan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki pegawai tersebut, adanya

penerapan program pelatihan dan program pengembangan *self capacity*, dan juga pemberian *reward* maupun *punishment* bagi semua aparatur pajak.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi struktur organisasi merupakan perubahan dalam terkait dengan pola-pola hubungan antar peran, alokasi kegiatan antar sub unit yang terpisah, jaringan komunikasi dan pendistribusian wewenang dalam organisasi (Nasucha, 2004). Modernisasi struktur organisasi ini ditandai dengan adanya pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab, maka diharapkan setelah modernisasi struktur organisasi diterapkan maka akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab kewajiban perpajakannya dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan .

Menurut Alia dan Akhmad (2014) modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi, Djahmur dan M. Faisal (2014) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi terkait dengan struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak diharapkan wajib pajak akan semakin lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan tersebut nantinya dapat meningkatkan kepatuhan

wajib pajak tersebut dalam melaksanakan kewajibannya sehingga nantinya penerimaan pajak suatu negara dapat lebih optimal.

2.3.2 Pengaruh Modernisasi Prosedur organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi prosedur organisasi merupakan perubahan terkait proses penyempurnaan administrasi dalam pemberian layanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan tuntutan undang-undang, masyarakat, serta biaya yang tersedia (Nasucha, 2004). Modernisasi prosedur suatu organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak ditandai dengan adanya pembentukan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, penggunaan teknologi dan fasilitas yang menunjang dalam pemberian pelayanan. Modernisasi prosedur nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab perpajakannya.

Menurut Rindi, Djamhur dan M. Faisal (2014) perubahan implementasi pelayanan yang merupakan indikator modernisasi prosedur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Listania (2013) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan dalam implementasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya dan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkat setelah diterapkannya modernisasi prosedur organisasi. Dengan semakin patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya penerimaan pajak suatu negara akan menjadi lebih optimal.

2.3.3 Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi strategi organisasi merupakan suatu perubahan terkait dengan proses penyempurnaan perencanaan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi organisasi menggambarkan secara umum arah organisasi serta keperluan yang nyata baik di tingkat unit kegiatan maupun organisasi secara keseluruhan (Nasucha, 2004). Modernisasi strategi suatu organisasi ditandai dengan adanya kampanye dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak, penyederhanaan administrasi dengan pembentukan *E-System*, pengadakan pelatihan-pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan yang prima.

Menurut Listania (2013) modernisasi strategi organisasi dengan adanya penerapan fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan penerapan modernisasi terkait dengan strategi yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya, selain itu adanya modernisasi strategi organisasi diharapkan akan meningkatkan kualitas yang diberikan dalam menjalankan tugas dan melayani wajib pajak. penerapan modernisasi strategi ini diharapkan akan menimbulkan minat wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat. Semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka penerimaan pajak suatu negara akan lebih optimal.

2.3.4 Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

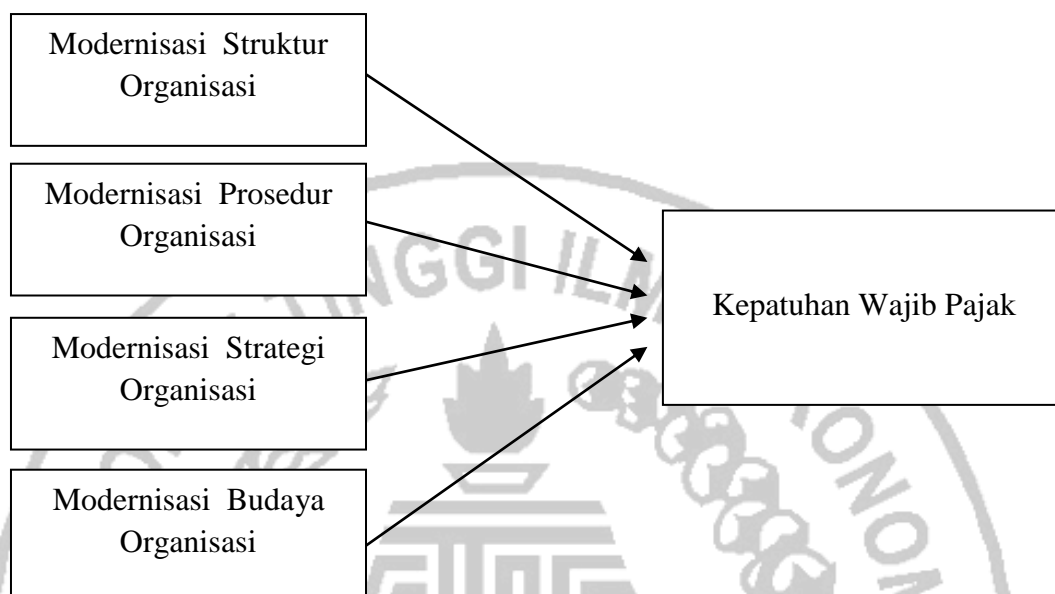
Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu perubahan terkait dengan proses penyempurnaan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup dalam lingkungan kerja organisasi (Nasucha, 2004). Modernisasi suatu budaya organisasi ini ditandai dengan adanya penerapan kode etik bagi semua aparatur pajak dan menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas sengan pelaksanaan *fit and proper test* bagi calon pegawai pajak, penempatan pegawai sesuai keahlian dan kapasitasnya, pemberian *reward and punishment*.

Menurut Listania (2013) penerapan kode etik yang merupakan indikator modernisasi budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan penerapan modernisasi terkait budaya organisasi Kantor Palayanan Pajak diharapkan para aparatur pajak dapat menjalankan tugasnya dengan profesional dan mampu memberikan layanan kualitas yang prima. Sehingga dengan demikian akan menimbulkan minat wajib pajak untuk memenuhi semua kewajibannya dan tentunya akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka penerimaan pajak suatu negara akan lebih optimal.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka teoritis merupakan suatu model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menyusun teori atau menghubungkan secara logis faktor-faktor yang dianggap penting dalam sebuah masalah (Sekaran, 2011).

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat dibuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang terjadi di dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2007). Berdasarkan beberapa teoritis dan kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II

H2 : Modernisasi prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II

H3 : Modernisasi strategi organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II

H4 : Modernisasi budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II

