

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan rujukan. Penelitian yang akan dilakukan ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya, beberapa penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Sarunan, W. K. (2016).** Penelitian yang dilakukan oleh Sarunan, W. K. (2016) berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi business proses dan teknologi informasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan good governance terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Pratama Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil pengujian hipotesis menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan significant terhadap kepatuhan wajib pajak badan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah modernisasi administrasi perpajakan dimana indikator nya meliputi, business proses, dan teknologi informasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan good governance. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (WPOP dan WP Badan). Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. dan variabel terikat (Y) menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.
- b. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan di KPP Pratama Manado, sedangkan penelitian saat ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

Pengukuran variabel dependen dan variabel independen nya melalui penyebaran kuisisioner

2. **Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. (2016).** Penelitian yang dilakukan oleh Rara Susmita, P., & Supadmi, N. L. (2016) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Tujuann dari Penelitian

ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *E-filing* pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *E-filing* berpengaruh positif dan significant pada kepatuhan WPOP sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh secara negative terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-filing*. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (WPOP) Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. dan variabel terikat (Y) menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.
- b. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, sedangkan penelitian saat ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.
- c. Pada penelitian yang dilakukan oleh rara hanya melihat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan

penelitian saat ini menggunakan variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Pengukuran variabel dependen dan variabel independen nya melalui penyebaran kuisioner
- b. Pengujian hipotesis nya menggunakan regresi linier berganda

3. **Tahar, A., & Sandy, W. (2016)..** Penelitian yang dilakukan oleh Tahar, A., & Sandy, W. (2016). berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Tujuann dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak atas pelayanan kpp, sanksi perpajakan dan pengetahuan atas penghasilan kena pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa presepsi wajib pajak atas pelayanan KPP, dan pengetahuan atas pengasilan kena pajak berpengaruh positif dan significant pada kepatuhan WPOP sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh secara negative terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak atas pelayanan kpp, sanksi perpajakan dan pengetahuan atas penghasilan kena pajak Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak Sedangkan penelitian saat ini menggunakan

variabel bebas (X) adalah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. dan variabel terikat (Y) menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

- b. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantul, sedangkan penelitian saat ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Pengukuran variabel dependen dan variabel independen nya melalui penyebaran kuisioner
- b. Pengujian hipotesis nya menggunakan regresi linier berganda

4. **Zuhdi, F. A. (2015).** Penelitian yang dilakukan oleh Zuhdi, F. A. (2015) berjudul “Pengaruh Penerapan E-SPT Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari)”. Tujuann dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan E-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajakdi KPP pratama singosari,

serta penerapan E-SPT dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP pratama singosari

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Penerapan E-SPT Dan Pengetahuan Perpajakan, Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. dan variabel terikat (Y) menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.
- b. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah pengusaha wajib pajak di KPP Pratama Singosari, sedangkan penelitian saat ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Pengukuran variabel dependen dan variabel independen nya melalui penyebaran kuisisioner
 - b. Pengujian hipotesis nya menggunakan regresi linier berganda
5. **Astuti, I. N., & Venusita, L. (2015).** Penelitian yang dilakukan oleh Astuti, I. N., & Venusita, L. (2015). berjudul “Analisis Pengaruh *E-filing*

Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gersik Utara”. Tujuann dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara *E-filing* serta kelemahan dan kelebihan apa saja yang dihadapi dalam penerapan *E-filing* sebagai upaya peningkatan kepatuhan WP pada KPP pratama Gersik Utara.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-filing* dinilai mampu mengatasi permasalahan yang terjadi selama ini diantara nya adalah antrian penyampaian SPT dari wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan petugas perekaman SPT di KPP yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Penerapan, Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan presepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.dan variabel terikat (Y) menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.
- b. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah wajib pajak di KPP pratama Gersik Utara, sedangkan penelitian saat ini sampel

yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

- c. Jenis penelitian pada penelitian terdahulu adalah penelitian kualitatif deskriptif sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini adalah kuantitatif dengan penyebaran kuisioner.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

Variabel terikatnya sama-sama menggunakan kepatuhan wajib pajak serta variabel bebas menggunakan penerapan *E-filing*

6. **Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014).**

Penelitian yang dilakukan oleh Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani, R., & Supatmoko, D. (2014). berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pamekasan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah

penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.

- c. Sampel penelitian yang dilakukan oleh Setia Kurniyawan S, F., Irmadaryani, R., & Supatmoko, D. (2014) adalah menggunakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP pratama Pamekasan, sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel penelitian wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel terikat yang digunakan sama sama menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak, dan variabel bebas terdapat kesamaan yaitu pada variabel persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan.
 - b. Sumber datanya diperoleh melalui penyebaran kuisisioner
7. **Kharisma, N. (2014).** Penelitian yang dilakukan oleh Kharisma, N. (2014). berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi E-Spt Masa Ppn Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng).”. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan aplikasi E-SPT yang diukur melalui beberapa variabel independen yaitu variabel persepsi wajib pajak, kesiapan teknologi, variabel pelayanan, dan variabel model sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa variabel persepsi wajib pajak, kesiapan teknologi, variabel pelayanan, dan variabel model sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah variabel persepsi wajib pajak, kesiapan teknologi, variabel pelayanan, dan variabel model sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak, Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.
- b. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Genteng, sedangkan penelitian saat ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

Persamaannya adalah variabel dependen sama-sama menggunakan kepatuhan wajib pajak, kemudian sumber datanya diperoleh dengan cara penyebaran kuisioner.

8. **Nugroho, D. A. D. (2014).** Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, D. A. D. (2014). Berjudul “Pengaruh Layanan Drop Box Dan *E-filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt)

Tahunan Pajak Penghasilan”. Tujuann dari Penelitian ini adalah mengetahui dan menguji layanan drop box dan *E-filing* mempengaruhi tingkat kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan (PPh), dan mengetahui variabel yang berpengaruh dominan.. diketahui bahwa variabel drop box dan *E-filing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh. Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel *E-filing* mempunyai kontribusi terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah layanan Drop box dan *E-filing*, Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.dan variabel terikat (Y) menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho adalah merupakan jenis penelitian *explanatory* sedangkan penelitian saat ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan sumber datanya melalui penyebaran kuisioner.

c. Sampel penelitian dari penelitian yang dilakukan oleh Nugroho yaitu wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare yang sudah memanfaatkan fasilitas layanan drop box dan *E-filing* sedangkan penelitian saat ini menggunakan sampel wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

Variabel terikat yang digunakan sama sama menggunakan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan.

9. **Tologana, E.Y., & Kalalo, M.(2013).** Penelitian yang dilakukan oleh Tologana, E. Y., & Kalalo, M. (2013) berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)”. Tujuann dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota manado serta seberapa besar pengaruh tersebut.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang prbadi di kota Manado

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi di kecamatan malalayang, sedangkan penelitian saat ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

c. Pengujian hipotesis pada penelitian terdahulu menggunakan regresi linier sederhana sedangkan penelitian saat ini menggunakan regresi linier berganda

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

Pengukuran variabel dependen dan variabel independen nya melalui penyebaran kuisioner

10. **Larasati, L. D. (2013).** Penelitian yang dilakukan oleh Larasati, L. D. (2013) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran, Dan Karakteristik Personal Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan karakteristik

personal wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

- a. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini persepsi tentang sanksi perpajakan, kesadaran, dan karakteristik personal wajib pajak. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel bebas (X) adalah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.
- d. Sampel yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah wajib pajak orang pribadi KPP pratama Boyolali, sedangkan penelitian saat ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak di yang terdaftar di wilayah DJP Jatim I dan II.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini:

Terdapat variabel bebas yang sama yaitu menggunakan variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan.

2.2 Landasan Teori

a. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Kajian ilmu pada bidang psikologi yang dapat menjelaskan faktor yang mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan adalah melalui Theory of Planned Behavior (Hidayat, 2010). Berdasarkan model TPB, seorang individu dapat mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku apabila didalam diri sendiri individu tersebut memiliki intention (niat). Niat dalam diri seseorang untuk berperilaku patuh terhadap pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor tersebut adalah: behavioral belief, normatif belief, control belief. Setelah melalui ketiga faktor tersebut, fase yang pertama terjadi adalah seseorang akan memiliki niat untuk berperilaku terhadap ketentuan pajak muncul, setelah melewati fase yang pertama barulah kemudian memasuki fase terakhir adalah fase dimana individu akan mulai berperilaku (behavior) (Mustikasari, 2007).

Theory of Planned Behavior (TPB) dicetuskan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 melalui artikelnya "From intentions to actions: A Theory of planned behavior". Teori ini dikembangkan dari Theory of Reasoned Action (TRA), yang dicetuskan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975. TPB didasarkan pada berbagai teori sikap seperti teori belajar, teori harapan-nilai, teori-teori konsistensi (seperti Heider's Balance Theory, Osgood dan Tannenbaum harmoni teori, dan teori Disonansi Festinger) serta teori atribusi. Menurut Theory of Reasoned Action, evaluasi perilaku disarankan menjadi sebuah sikap positif, dengan memperhatikan

norma subjektif yang ada sehingga muncullah keinginan untuk berperilaku dan hasilnya kemudian akan menjadi sebuah motivasi dan mereka lebih cenderung akan melakukannya.

b. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980. TAM merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi sikap pengguna nya. Dalam hal ini pemakai teknologi adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan untuk sistem teknologi informasi adalah *E-filing*.

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan mengenai perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (belief), sikap (attitude), keinginan (intention), dan hubungan perilaku pengguna (user behaviour relationship). Tujuan model ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara khusus menjelaskan tentang penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (user).

Davis et al. (1989) mendefinisikan persepsi atas kemanfaatan (perceived usefulness) sebagai “suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja” (p. 320). Sedangkan Marvine Hamner et al. (2008) menambahkan Persepsi atas manfaat untuk diri sendiri (Perceive Personal Utility), dimana lebih mengacu pada manfaat yang diperoleh untuk pribadi sedangkan Perceive Usefulness mengacu pada manfaat untuk organisasi. Persepsi atas kemudahan penggunaan (Perceived ease of use), secara kontras, mengacu pada “suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah (p. 320). Hal ini mengikuti definisi dari “mudah” (“ease”): “freedom from difficulty or great effort” atau “tidak memiliki kesulitan atau upaya keras

c. **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan.

Menurut Nurmantu (2009) dikenal dua macam kepatuhan, yaitu: 1. Kepatuhan formal. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. 2. Kepatuhan materiil.

Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga harus memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya.

Syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d. tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
 - 1) kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - 2) tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir
- e. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- f. dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian

atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus :

- 1) disusun dalam bentuk panjang (long form report);
- 2) menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal.

d. Pajak

Pajak Menurut Pasal 1 angka 1 UU No.28 th 2007 tentang Ketentuan

Umum dan Tata Cara Perpajakan: Pajak merupakan kontribusi wajib masyarakat 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 dalam hal kemakmuran rakyat nya.

Adriani mengemukakan Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan pengertian pajak berdasarkan undang-undang dan pengertian pajak menurut beberapa ahli, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak merupakan suatu iuran wajib masyarakat kepada Negara berdasarkan undang-undang yang telah ditentukan dimana iuran tersebut bersifat memaksa sebagai suatu kontribusi masyarakat untuk kas Negara yang mana iuran tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan digunakan untuk membayar pengeluaran

umum Negara. Pajak mempunyai peran yang cukup besar dalam kehidupan bangsa ada beberapa fungsi pajak diantaranya:

- a. Fungsi Anggaran (Budgetair) : Fungsi budgetair disebut sebagai fungsi utama pajak atau fungsi fiskal (fiscal function), yaitu suatu fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali timbul. Disini pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang terbesar.
- b. Sebagai Alat Pengatur (Regulerend) : bahwasanya pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai contoh, ketika pemerintah memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan petani dalam negeri, pemerintah dapat menetapkan pajak tambahan, seperti pajak impor atau bea masuk, atas kegiatan impor komoditas tertentu.
- c. Sebagai Alat Penjaga Stabilitas : Pemerintah dapat menggunakan sarana perpajakan untuk stabilisasi ekonomi. Sebagian barang-barang impor dikenakan pajak agar produksi dalam negeri dapat bersaing. Untuk menjaga stabilitas nilai tukar rupiah dan menjaga agar defisit perdagangan tidak semakin melebar, pemerintah dapat menetapkan kebijakan pengenaan PPnBM terhadap impor produk tertentu yang bersifat mewah. Upaya tersebut dilakukan untuk meredam impor barang mewah yang berkontribusi terhadap defisit neraca perdagangan
- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan : Pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai pembangunan infrastruktur, Kebutuhan akan dana itu dapat

dipenuhi melalui pajak yang hanya dibebankan kepada mereka yang mampu membayar pajak. Namun, infrastruktur yang dibangun tersebut, dapat juga dimanfaatkan oleh mereka yang tidak mampu membayar pajak.

e. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Konsep modernisasi pajak adalah pelayanan dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan good governance. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu dapat juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Hal yang mendasari dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari yang semula berbasis jenis pajak menjadi berbasis fungsi. Yang mana basis fungsi lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak.

Paradigma berbasis fungsi dalam kerangka good governance, ruang lingkup modernisasi meliputi tiga hal. Pertama, restrukturisasi organisasi. Kantor pusat, tidak melaksanakan kegiatan operasional, sehingga fungsi pengawasan kepada unit vertikal dan pegawai lebih fokus. Kedua, perbaikan business process. Yakni, adanya builtin control system dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini. Juga mengembangkan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai internal check. Maupun menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan. Dan ketiga, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Dilakukan mapping terhadap seluruh

pegawai, untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai. Kemudian yang terakhir adanya Kode Etik Pegawai sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas.

Apabila memerlukan layanan lanjutan yang lebih teknis, modernisasi administrasi perpajakan juga ditandai dengan adanya Account Representative (AR) yang secara khusus ditunjuk pimpinan kantor untuk melayani setiap keluhan WP. Pelayanan ini lebih personal, hingga tuntas. Dengan adanya AR, bila permohonan WP sudah lengkap, tidak perlu bolak-balik. Cukup satu kali datang menyampaikan permohonannya ke kantor pajak. Selanjutnya, akan diproses AR secara otomatis. WP hanya menunggu di kantor atau rumahnya, dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan. Kemudian hasilnya akan dikirim melalui jasa pos atau internet, yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Modernisasi pajak juga menyediakan e-Registration untuk mendaftarkan diri sebagai WP. Adanya e-SPT untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi paperless. Penyampaian laporan pajak melalui *E-filing*. Maupun pembayaran pajak melalui e-Payment, yakni ATM. Semua pelayanan perpajakan tersebut merupakan pelayanan yang diberikan secara gratis.

Adanya reformasi administrasi perpajakan juga mengubah suatu sistem administrasi perpajakan, yang mana sistem administrasi perpajakan mengalami perubahan dari *official assessment system* menjadi *Self Assessment System*, *Self Assessment System* adalah metode yang diterapkan untuk memberi tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajaknya, semua prosedur dan tahapannya dilakukan sendiri oleh pihak yang wajib membayar pajak

tersebut. Dalam hal ini, pihak yang wajib membayar pajak diberikan wewenang untuk menghitung dan melaporkan besarnya beban pajak yang harus dibayar untuk setiap tahunnya, hal ini sudah ditentukan dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku dan setiap wajib pajak harus mematuhi UU tersebut.

f. SPT

Self assessment system menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, serta menyetorkan jumlah pajak terutang.

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan laporan pajak yang dilaporkan kepada pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak. Semua pajak diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2008. SPT dibagi menjadi dua kategori, yaitu SPT Tahunan dan SPT Masa. SPT dibagi menjadi dua kategori, yaitu SPT Tahunan dan SPT Masa.

- a. SPT tahunan merupakan laporan pajak yang dilaporkan satu tahun sekali (tahunan) baik oleh wajib pajak badan mau pun pribadi, yang berhubungan dengan perhitungan dan pembayaran pajak penghasilan, objek pajak penghasilan, dan/atau bukan objek pajak penghasilan, harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan pajak untuk satu tahun pajak, atau bagian dari tahun pajak.
- b. SPT masa. Jenis jenis SPT masa adalah sebagai berikut

1. SPT Masa Pajak Penghasilan
2. SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan Pasal 26
3. SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 22
4. SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan Pasal 26
5. SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 25
6. SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (2)
7. SPT Masa Pajak Penghasilan Pasal 15
8. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
9. SPT Masa PPN bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai PPN bagi Pengusaha Kena Pajak Pedagang Eceran yang menggunakan nilai lain sebagai Dasar Pengenaan Pajak
10. Pajak Penjualan atas Barang Mewah

Batas waktu penyampaian SPT

Batas waktu penyampaian SPT Masa, paling lama dua puluh hari setelah akhir Masa Pajak, kecuali untuk SPT Masa PPh Pasal 22, PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu secara mingguan paling lama pada hari kerja terakhir minggu berikutnya, dan SPT Masa PPh Pasal 22, PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Bendahara paling lama 14 hari setelah Masa Pajak berakhir. Untuk WP dengan kriteria tertentu yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa, paling lama 20 hari setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir.

SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, sedangkan untuk SPT Tahunan Pajak

Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Sanksi terkait dengan pelanggaran batas waktu penyampaian SPT

SPT yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda :

- a. SPT Tahunan PPh orang pribadi Rp 100 ribu;
- b. SPT Tahunan PPh badan Rp 1 juta
- c. SPT Masa PPN Rp 500 ribu;
- d. SPT Masa Lainnya Rp 100 ribu.

Pengenaan sanksi administrasi berupa denda tersebut tidak dilakukan terhadap :

- a. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia;
- b. Wajib Pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
- c. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;
- d. Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia;
- e. Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- f. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi
- g. Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan; atau

- h. wajib Pajak lain yaitu Wajib Pajak yang dalam keadaan antara lain : kerusuhan massal, kebakaran, ledakan bom atau aksi terorisme, perang antar suku atau kegagalan sistem komputer administrasi penerimaan negara atau perpajakan.

Bagi Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dapat merugikan negara yang dilakukan pertama kali tidak dikenai sanksi pidana tetapi dikenai sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% dari pajak yang kurang dibayar. Sanksi pidana juga dikenakan terhadap setiap orang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

g. *E-filing*

E-filing merupakan suatu penerapan dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media perantaranya. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). layanan *E-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online

(<http://djponline.pajak.go.id>). Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dengan menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada aplikasi *E-filing* di DJP Online.

Untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya, *E-filing* di DJP Online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa Loader e-SPT. Melalui Loader e-SPT ini, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara online tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Untuk saat ini, SPT yang dapat diunggah pada Loader e-SPT DJP Online adalah SPT Tahunan PPh Orang Pribadi 1770 Formulir Tahun 2014, SPT Masa PPh Pasal 21/26 Formulir Tahun 2014, dan SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2) Formulir Tahun 2009.

Langkah-langkah dalam melaporkan SPT melalui *E-filing* adalah sebagai berikut:

1. Langkah pertama, Mengajukan permohonan e-FIN ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat yang merupakan nomor identitas WP bagi pengguna DJP Online. Karena hanya sekali digunakan, Anda hanya perlu sekali saja mengajukan permohonan mendapatkan e-FIN tersebut. e-FIN sendiri merupakan kode aktivasi saat Anda akan melakukan Registrasi menu *E-filing*. Syarat mengajukan e-fin adalah: Fotocopy KTP; Fotocopy NPWP; Serta mengisi formulir. Setelah mendapat e-fin, kemudian segera lakukan registrasi ke DJP Online karena mendaftarkan diri ke DJP Online paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya e-FIN.

2. Langkah kedua, Langkah berikutnya adalah registasi ke alamat berikut <https://djponline.pajak.go.id/registasi>. Registrasi *E-filing* juga cukup dilakukan satu kali saja. Setelah Anda terdaftar ke DJP Online, selanjutnya Anda cukup melakukan LOG-IN dengan menggunakan Nomor NPWP serta kata sandi yang Anda gunakan saat melakukan registrasi.

h. Sanksi Perpajakan

Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia adalah self assessment system, dimana negara memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk mendaftar, menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan peraturan yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku.

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan dilakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma. Dengan demikian, penting bagi Wajib pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Dalam ketentuan perpajakan, dikenal dua macam sanksi pajak: sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pengenaan sanksi pidana dikenakan kepada siapapun yang melakukan tindak pidana di bidang

perpajakan. Sedangkan sanksi administrasi biasanya berupa denda (dalam UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebut sebagai bunga, denda atau kenaikan).

1. Sanksi Administrasi

- a. Denda. Sanksi denda merupakan jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU Perpajakan. Denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambahkan dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya disengaja.
- b. Bunga. Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Dalam hal Wajib Pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga lagi. Perbedaan lainnya dengan bunga utang pada umumnya adalah sanksi bunga dalam ketentuan perpajakan pada dasarnya dihitung 1 (satu) bulan penuh. Dengan kata lain,

bagian dari bulan dihitung 1 (satu) bulan penuh atau tidak dihitung secara harian.

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada 3 macam sanksi pidana yang terdiri dari denda pidana, kurungan, dan penjara.

- a. Sanksi pidana. Sanksi berupa denda pidana dikenakan kepada Wajib Pajak dan juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
- b. Pidana kurungan. Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana.
- c. Pidana penjara. merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

I. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas meliputi usaha dalam hal memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan pajak merupakan fokus utama pada instansi pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan bukan berorientasi pada keuntungan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan pengguna jasa adalah wajib pajak.

j. Presepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan

Persepsi (dari bahasa Latin *perceptio*, *percipio*) adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan, Persepsi dibentuk oleh pembelajaran, ingatan, harapan, dan perhatian.

Persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan merupakan suatu tindakan memberikan gambaran atau pemahaman wajib pajak atas sanksi perpajakan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat merubah perilaku aparat serta tata nilai organisasi. Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan adanya perubahan struktur organisasi berdasarkan fungsi atau tidak menurut seksi-seksi, kemudian perbaikan pelayanan pajak dengan adanya *account representative* dan *compliant center*, serta pelayanan berbasis *E-system* seperti adanya fasilitas *E-filing*.

Pada variabel ini yang menjadi fokus utama adalah ditinjau dari pelayanan berbasis *E-system* yaitu penerapan *E-filing*. *E-filing* merupakan suatu fasilitas penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) dengan memanfaatkan teknologi internet melalui jasa penyedia aplikasi yang telah berkerjasama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses terintegrasi secara online dan real time. Yang mana, apabila dengan adanya penerapan *E-filing* tersebut dapat memberikan dampak kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan nya. Artinya bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. 2016).

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan perbandingan antara harapan dengan penilaian wajib pajak terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan. Kualitas pelayanan pajak merupakan fokus utama pada instansi pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan pengguna jasa adalah wajib pajak itu sendiri.

Menurut Rara Susmita, P., & Supadmi, N.L. (2016) apabila kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada wajib pajak semakin baik di dalam melayani wajib pajak, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dimana wajib pajak akan merasa bahwa mereka diperlakukan

secara baik yang nantinya akan berdampak memberikan kepuasan tersendiri kepada wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.

2.3.1 Pengaruh Presepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

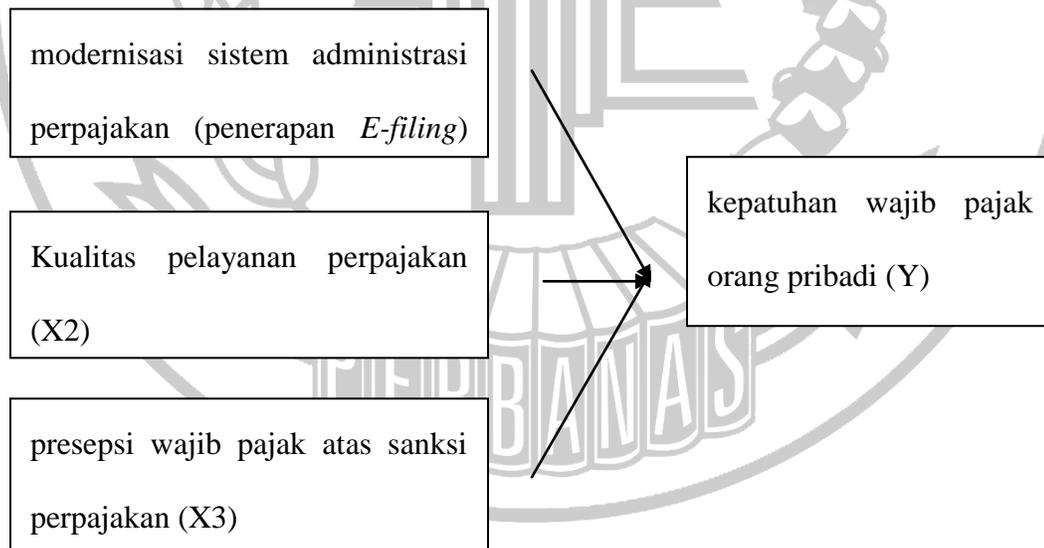
Presepsi seseorang dipengaruhi oleh motif, pengalaman, dan harapan atas suatu objek. Dalam hal ini presepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dipengaruhi oleh pengalaman wajib pajak atas sanksi perpajakan yang diterima apabila telah melanggar peraturan yang telah ditetapkan, sehingga diharapkan bahwa pengalaman wajib pajak dalam hal pengenaan sanksi akan memberikan motif atau dorongan bagi wajib pajak itu sendiri sehingga lebih mematuhi peraturan perpajakan.

Menurut Nugroho(2006), sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak akan semakin sadar dengan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi yang akan diterima apabila wajib pajak tersebut melanggar dan tidak mematuhi ketentuan yang berlaku berupa sanksi pidana dan kerugian secara materil. Dengan demikian, apabila semakin banyak wajib pajak mempunyai pengalaman akan sanksi yang diberikan ketika melanggar aturan dan ketentuan, maka hal tersebut secara otomatis akan memberikan kesadaran bagi Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhan nya terhadap ketentuan perpajakan. Demikian pula, Setia Kurniyawan S, F., Irmadariyani,

R., & Supatmoko, D. (2014) yang menyatakan bahwa semakin baik persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan.

2.4. Kerangka Pemikiran

Gambar dibawah ini didasarkan pada hubungan antara variabel independen yaitu penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan (penerapan *E-filing*), kualitas pelayanan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dengan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.



Gambar 2.1 kerangka pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang ada. Berdasarkan paparan teoritis serta kerangka pemikiran diatas, maka dapat ditarik hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H1: penerapan E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan

H2: kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan

H3: persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahuan