

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Reasoned Action (TRA)

Theory Reasoned Action pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980 (Rendezvous,2012). Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam TRA ini, Ajzen menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*).

Teori ini menghubungkan keyakinan (*beliefs*), sikap (*attitude*), kehendak/intensi (*intention*), dan perilaku (*behavior*). Untuk mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik untuk meramalkannya adalah mengetahui intensi orang tersebut.

Sikap merupakan hasil pertimbangan untung dan rugi dari perilaku tersebut (*outcome of the behavior*). Disamping itu juga dipertimbangkan pentingnya konsekuensi-konsekuensi yang akan terjadi bagi individu (*evaluation regarding the outcome*).

Berdasarkan Teori Reasoned Action (TRA), pengusaha kena pajak akan berperilaku secara sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Apabila informasi perpajakan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap, hal tersebut akan dapat mempengaruhi pengusaha kena pajak untuk dapat semakin patuh terhadap kewajiban pajaknya. Di samping itu berdasarkan TRA, pengusaha kena pajak juga akan mempertimbangkan segala konsekuensi yang akan diperoleh apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya, hal ini disebabkan oleh hasil pertimbangan untung dan rugi atas suatu perilaku.

2.1.2 Pengertian dan Fungsi Pajak

Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H (Resmi, 2012:1) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I Djajadiningrat yaitu pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. (Resmi, 2012:1).

Fungsi pajak pada dasarnya yaitu (Resmi, 2012:3):

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

2.1.3 Syarat Pemungut Pajak

Syarat pemungut pajak menurut Mardiasmo (2011) yaitu:

a) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan

memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

b) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warga negaranya.

c) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

d) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

e) Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.4 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) teori-teori yang mendukung pemungutan pajak, antara lain:

1) Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu *premi asuransi* karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

2) Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar.

3) Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang.

Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan, yaitu:

- a) Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
- b) Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materil yang harus dipenuhi.

4) Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.

5) Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan.

2.1.5 Modernisasi Perpajakan

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh dengan pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamis sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Wijayanti (2004) dalam Fasmi dan Misra (2012) menemukan bahwa modernisasi yang diharapkan meningkatkan akuntabilitas aparatur pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun tiga hal yang melatarbelakangi dilakukannya modernisasi perpajakan, yakni menyangkut:

1. Citra DJP, yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan

2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan
3. Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan (Pandiangan, 2008:6).

Konsep umum pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia pada dasarnya meliputi (Pandiangan,2008):

1. Restrukturisasi organisasi;
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi; dan
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

2.1.6 Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)

Menurut Nurmantu dalam Fasmi dan Misra (2012), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan menurut Syofyan (2005) dalam Fasmi dan Misra (2012), yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum batas waktu maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material.

Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Eliyani (2006) dalam Fasmi dan Misra (2012), kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan tepat waktu informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidapatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi.

Tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan juga tergantung pada kemauan wajib pajak, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari berbagai penjelasan yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Pengusaha kena pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi semua peraturan perundang-undangan perpajakan, baik kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang maupun kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan pajak terutangnya.

Kriteria pengusaha pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak atau untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangan untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba fiskal.

2.2 Pengembangan Hipotesis

2.2.1 Pengaruh Implementasi Restrukturisasi Organisasi

Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Fasmi dan Misra (2012) menjelaskan bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan, 1) pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, 2) alokasi kegiatan kepada sub unit terpisah, 3) pendistribusian wewenang di antara posisi administratif dan 4) jaringan komunikasi formal. Hasil dari penelitian

ini menunjukkan bahwa struktur organisasi memiliki hubungan positif yang kuat terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rahayu (2009) menyebutkan bahwa modernisasi struktur organisasi berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biopatologi dan disfungsi organisasi dan diperoleh gambaran bahwa persepsi aparat perpajakan terhadap indikator perubahan struktur organisasi adalah baik karena proporsi tertinggi sebesar 63,3%.

Dalam hal implementasi restrukturisasi organisasi, disebutkan bahwa konsep yang diterapkan yaitu dengan 1) dijalankannya debirokratisasi, 2) pembentukan struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan, 3) dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan, 4) adanya segmentasi wajib pajak yang dikelola KPP, 5) adanya “*internal audit*” dan “*change program*” unit dan 6) lebih efisien serta “*costumer oriented*” (Pandiangan,2008).

Dengan adanya implementasi restrukturisasi organisasi organisasi yang berbasis kepada *costumer oriented* diharapkan pengusaha kena pajak menjadi semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. *Costumer oriented* mengedepankan pada kebutuhan *costumer* atau dalam hal ini yaitu pengusaha kena pajak. Jadi memberikan pelayanan terbaik bagi pengusaha kena pajak merupakan prioritas utama yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai pajak. Implementasi restrukturisasi organisasi berfokus pada penerapan dari restrukturisasi organisasi itu sendiri, dimana diharapkan penyempurnaan kelembagaan yang pada awalnya berdasarkan jenis pajak menjadi berdasakan fungsi pajak. Pemisahan fungsi yang

dilakukan serta adanya unit khusus yang menangani dan mengelola transformasi perpajakan akan semakin memudahkan jalannya sistem administrasi perpajakan bagi pegawai maupun pengusaha kena pajak. Implementasi restrukturisasi organisasi ini tentu diharapkan akan berpengaruh positif apabila dijalankan dengan baik.

Oleh karena itu, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini:

H1= Implementasi restrukturisasi organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak

2.2.2 Pengaruh Penyempurnaan Proses Bisnis Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Fasmi dan Misra (2012) mengemukakan bahwa prosedur organisasi dan strategi organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, serta memanfaatkan segala keadaan dan faktor serta sumber daya yang ada. Hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa prosedur organisasi dan strategi organisasi dalam modernisasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dalam uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 24,6%.

Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rahayu (2009) menyebutkan bahwa penerapan penggunaan fasilitas teknologi perpajakan dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan sebagian besar dalam kategori baik, karena dapat mempermudah petugas pajak dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Namun, meskipun fasilitas pelayanan di KPP Pratama tersebut telah

dimodernisasi dalam rangka pemberian pelayanan yang prima kepada wajib pajak, tetapi masyarakat masih sedikit yang menggunakan fasilitas teknologi elektronik, seperti *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Registration*. Hal ini bisa dilihat pada hasil uji yang menunjukkan bahwa proporsi skor jawaban pemanfaatan teknologi informasi oleh wajib pajak guna memperoleh pemenuhan hak dan kewajibannya dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak masih terbilang rendah yaitu masing-masing sebesar 33.3%, dan 23.3%. Penggunaan teknologi internet oleh masyarakat guna mempermudah transaksi perpajakannya masih rendah. Masih banyak wajib pajak yang terlambat dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak terhutangannya. Oleh karena itu dikemudian hari perlu dilakukan sosialisasi mengenai penggunaan teknologi internet guna mempermudah transaksi perpajakannya.

Penyempurnaan proses bisnis dilakukan dengan konsep 1) berbasis teknologi komunikasi dan informasi, 2) sederhana dan mudah dimengerti, 3) adanya *built-in control*, efisien dan "*customer oriented*".

Berikut adalah fasilitas pelayanan yang diberikan guna menyempurnakan proses bisnis modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu dengan adanya 1) tempat pelayanan terpadu, 2) *account representative*, 3) *help desk*, 4) *complaint center*, 5) *call center*, 6) media informasi pajak, 7) *website*, 8) pojok pajak dan 9) e-System perpajakan (Pandiangan, 2008).

Pemanfaatan teknologi dan komunikasi yang semakin berkembang akan memudahkan pengusaha kena pajak untuk memperoleh informasi dan pelayanan pajak. Pengusaha kena pajak akan lebih mudah mengakses segala kebutuhan yang menyangkut perpajakan yang mereka butuhkan. Hal ini merupakan dampak dari

case management dan *workflow system* untuk fungsi-fungsi tertentu yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Pengusaha kena pajak dapat memanfaatkan teknologi tersebut seperti pelaporan kewajiban pajak melalui eSPT sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan pajak. Hal ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Oleh karena itu, hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini:

H2= Penyempurnaan proses bisnis mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

2.2.3 Pengaruh Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Fasmi dan Misra (2012) menggunakan budaya organisasi sebagai salah satu unsur atau variabel independen yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak yang dalam hal ini penulis memodifikasi menjadi penyempurnaan sumber daya manusia dalam penelitian ini. Budaya organisasi (Fasmi dan Misra,2012) didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Pada penelitian sebelumnya dikatakan bahwa tinggi-rendahnya anggapan wajib pajak terhadap proses reformasi dan modernisasi di kantor pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan mereka dan oleh karenanya aparatur

perlu untuk tetap menjaga integritas dan nama baik mereka dan instansi untuk menciptakan wajib pajak yang patuh.

Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Rahayu (2009) menyebutkan bahwa penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak sebagai standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sebagian besar dalam kategori baik namun sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini disebabkan oleh jumlah *account representative* yang ada di KPP Pratama tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya menyebabkan tidak maksimalnya kinerja petugas *account representative* (AR) dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Oleh karena itu dikemudian hari diharapkan jumlah *account representative* bisa ditingkatkan.

Penyempurnaan atas sistem manajemen sumber daya manusia melalui konsep 1) berbasis kompetensi, 2) optimalisasi komunikasi dan informasi, 3) *customer driven* dan *continous improvement* (Pandiangan, 2008).

Pengembangan kapasitas pegawai adalah hal utama yang akan diterapkan guna mewujudkan tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan. Kualitas sumber daya manusia yang digunakan akan menjadi salah satu faktor penentu tercapainya tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Apabila pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik tentu pengusaha kena pajak akan mendapat kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan perpajakannya.

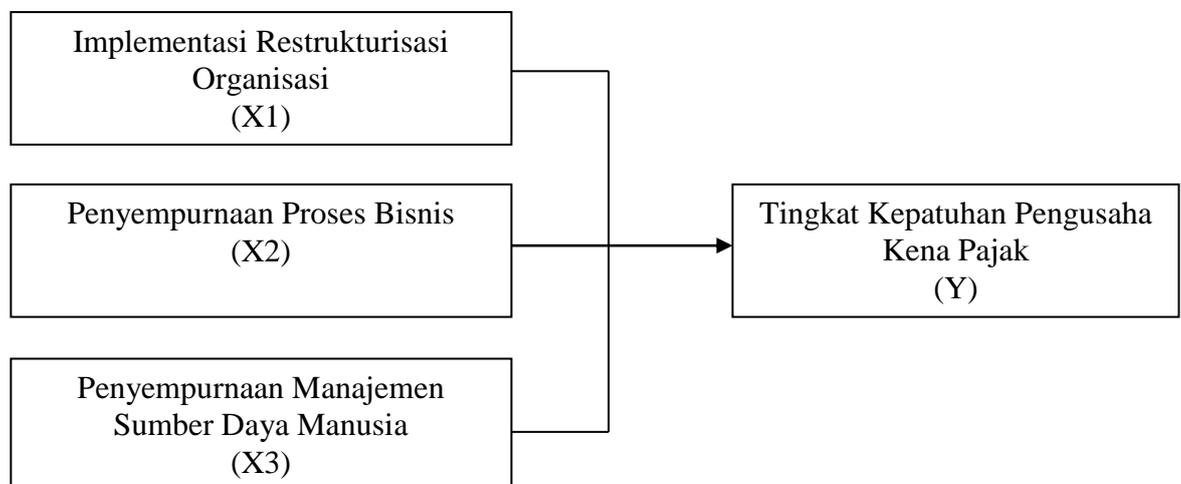
Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini:

H3= Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian telah penulis sajikan di atas, maka penulis membuat kerangka pemikiran suatu penelitian ini, lihat pada gambar 2.1 berikut:

Modernisasi perpajakan



Keterangan :

X1 = Variabel bebas 1 (Implementasi Restrukturisasi Organisasi)

X2 = Variabel bebas 2 (Penyempurnaan Proses Bisnis)

X3 = Variabel bebas 3 (Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia)

Y = Variabel terikat (Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak)