

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian sebelumnya sebagai landasan terkait dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahu

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	Aryati Arfah dan M. Reza Aditama (2020) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel independent : Pengetahuan Perpajakan (X1) Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2) Kesadaran Wajib pajak (X3) Variabel dependent : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Pebedaan penelitian ini yaitu dua variabel independen dan obek penelitian ini berbeda dengan variable independen dan objek yang akan diteliti. Persamaan penelitian ini yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak
2	Vikry Pradipta (2020) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap	Variabel independent : Kesadaran Wajib Pajak (X1) Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Variabel dependent :	Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pelayanan pajak yang berkualitas	Pebedaan penelitian ini yaitu salah satu variabel independen dan obek penelitian ini berbeda

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
	Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bandung Karees)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	dengan variable independen dan objek yang akan diteliti. Persamaan penelitian ini yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak
3	Sri Ena Wasrini (2019) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantaeng,	Variabel independent : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1) Kesadaran Wajib Pajak (X2) Variabel dependent : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan. Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan	Perbedaan penelitian ini terletak pada Objek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Persamaan penelitian ini yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak
4	Walson Jeremia Sinaga (2019) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak	Variabel independent : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) Variabel dependent : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Modernisasi sistem administrasi perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dimana semakin baik modernisasi sistem administrasi perpajakan maka akan semakin tinggi	Pebedaan penelitian ini yaitu salah satu variabel independen dan obek penelitian ini berbeda dengan variable independen dan objek yang akan diteliti.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
	Pratama Bandung Cibeunying Kidul		kepatuhan wajib pajak	Persamaan penelitian ini yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak
5	Hamdelah (2018) Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Temanggung)	Variabel independent : Struktur Organisasi (X1) Proses Bisnis Dan Teknologi Serta Komunikasi (X2) Manajemen Sumber Daya Manusia (X3) Good Governance (X4) Sanksi Perpajakan (X5) Variabel Dependent : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Struktur organisasi dalam sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Proses bisnis dan teknologi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, good governance dan sanksi perpajakan dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Pebedaan penelitian ini yaitu salah satu variabel independen dan obek penelitian ini berbeda dengan variable independen dan objek yang akan diteliti. Persamaan penelitian ini yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak
6	Nindi Trisna Putri Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (2018) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib	Variabel independent : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) Variabel dependent : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Modernisasi sitem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Pebedaan penelitian ini yaitu salah satu variabel independen dan obek penelitian ini berbeda dengan variable independen dan objek yang akan diteliti.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
	Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Sidoarjo Utara			Persamaan penelitian ini yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak
7	Amsiana Bara dan Lintas Parindungan Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Borobudur (2017) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu)	Variabel independent : Kesadaran Wajib Pajak (X1) Sanksi Pajak (X2) Variabel dependent : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Pebedaan penelitian ini yaitu salah satu variabel independen dan obek penelitian ini berbeda dengan variable independen dan objek yang akan diteliti. Persamaan penelitian ini yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak
8	Hastuti, Muspiratul Janah, dan Rahmaniari (2023) Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang	Variabel independent : Pengetahuan Pajak (X1) Modernisasi Sistem Administrasi (X2) Sosialisasi Perpajakan (X3) Variabel dependent : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan	Pebedaan penelitian ini yaitu salah satu variabel independen dan obek penelitian ini berbeda dengan variable independen dan objek yang akan diteliti. Persamaan penelitian ini

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
	Pribadi		wajib pajak orang pribadi	yaitu pada variable dependent tentang tingkat kepatuhan wajib pajak

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 *Theory of Planned Behaviour (TPB)*

Theory of Planned Behavior adalah teori yang memperkirakan pertimbangan dalam perilaku manusia. Secara psikologis, sifat perilaku manusia dapat dipertimbangkan dan direncanakan (Kruger dan Carsrud, 1993; Ajzen, 1991).

Ajzen (1991), menyatakan, *Theory of Planned Behavior* memiliki keunggulan dibandingkan teori keperilakuan lainnya. *Theory of Planned Behavior* merupakan teori perilaku yang dapat mengenali bentuk keyakinan seseorang, terhadap control atas sesuatu yang akan terjadi dari hasil perilaku (Ajzen 1991). Dari sinilah, perbedaan perilaku, antara seseorang yang berkehendak, dengan yang tidak berkehendak, dapat dibedakan (Ajzen, 1991).

Teory of Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku, sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu :

- a. *Normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. (*Normative Beliefs And Motivation Comply*).
- b. *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan tentang individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*Beliefs Strength And Outcome Evaluation*).
- c. *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal – hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal – hal yang akan mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*Perceived Power*).

Teory of Planned Behavior (TPB) digunakan untuk mempelajari perilaku yang khususnya terkait dengan ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan dan kurangnya kesadaran dalam memahami perpajakan. Dengan teori ini, dapat dijelaskan bahwa perilaku individu yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan dipengaruhi oleh niat setiap individu dan juga lingkungan sekitarnya. Dimulai dari keyakinan perilaku, yang menghasilkan sikap negatif, keyakinan normatif, yang menghasilkan tekanan sosial yang dirasakan, dan keyakinan kontrol, yang menyebabkan kontrol perilaku yang dirasakan (Ajzen 1980).

2.2.2 Teori Kepatuhan (*ComplianceTheory*)

Compliance theory yaitu hipotesis yang mengasumsikan bahwa orang akan mengikuti instruksi atau hukum ketika diberikan. (Handke

& Barthauer, 2019). Menurut Tahar and Rachman (2014) menyatakan bahwa sebagai wajib pajak, pemerintah dan masyarakat memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan memanfaatkan hak perpajakan. Ada dua kategori kedisiplinan berkaitan dengan wajib pajak, yaitu

- 1) Kepatuhan formal terjadi ketika wajib pajak formal melakukan tugasnya dengan ketetapan UU perpajakan.
- 2) Kepatuhan material terjadi ketika wajib pajak pada dasarnya atau secara substansial mematuhi semua undang-undang perpajakan yang relevan, yaitu sesuai dengan semangat dan substansi UU perpajakan. Kedisiplinan formal juga bisa dihitung sebagai kedisiplinan material.

2.2.3 Pajak

Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang No.16 tahun 2009 (KUP) pasal 1 angka 1 bahwa: “pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Soemarso (2011:3) menggambarkan pajak sebagai bentuk tanggung jawab dan kontribusi warga negara dalam memenuhi

kebutuhan pendanaan negara dan pembangunan nasional demi menciptakan kesetaraan sosial dan kemakmuran yang merata, baik dalam hal materi maupun spiritual..

2.2.4 Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak menurut Mardiosmo (2011:1-2), yaitu :

a. Fungsi budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh :

Penggunaan pajak dapat membantu mengurangi konsumsi minuman keras serta mendorong penghematan dalam gaya hidup yang konsumtif. Sekaligus, tarif pajak yang diterapkan pada ekspor ditetapkan 0% sebagai upaya untuk mempromosikan produk-produk Indonesia di pasar global.

2.2.5 Jenis-Jenis Pajak

Adapun jenis-jenis pajak berdasarkan golongan, sifat dan lembaga pemungutnya menurut Mardiasmo (2018:7-8) yaitu:

1. Menurut golongannya

- a) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2. Menurut sifatnya

- a) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh).
- b) Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya: Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut lembaga pemungutannya

- a) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- b) Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas:

1) Pajak Provinsi.

Contohnya: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

2) Pajak Kabupaten/Kota.

Contohnya: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.2.6 Syarat Pemungut Pajak

Adapun syarat pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2018:45), yaitu :

a. Pemungut pajak harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, Undang-Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata 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 yudiris)

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 kelancaram kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansil)

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 mamudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang-Undang Perpajakan yang baru.

2.2.7 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Pengertian modernisasi sistem administrasi perpajakan menurut (Walson J.S. 2019). Bahwa : “modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat”.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan penyempurnaan sistem yang diberikan kepada WP (wajib pajak) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi, melalui modernisasi sistem adminisatrasi

perpajakan tersebut diharapkan dapat terbangun pilar yang kokoh sebagai fundamental penerimaan baik dan berkesinambungan. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan kearah modernisasi (Arifah et al., 2017). Menurut Rahayu (2017:122), modernisasi sistem administrasi yang selama ini diterapkan meliputi penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi dan komunikasi. Salah satu upaya perbaikan proses bisnis dilakukan dengan penerapan e-system. Indikator sistem administrasi perpajakan terdiri dari :

1. Situs internet Ditjen Pajak (<http://www.pajak.go.id/>) yang memuat peraturan perpajakan dan informasi perpajakan.
2. Aplikasi *e-registration* (e-reg), sistem pendaftaran wajib pajak memperoleh NPWP secara online.
3. Aplikasi Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3) yang berfungsi untuk memonitor dan mengawasi penerimaan pajak secara online.
4. Aplikasi *e-filing*, sistem menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara online.
5. Aplikasi e-SPT yang merupakan sarana bagi wajib pajak untuk dapat menyampaikan SPT melalui media elektronik.

Menurut Astana dan Ni Ketut (2017) Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Oleh karena itu, Modernisasi sistem administrasi

perpajakan harus dilakukan secara berkesinambungan sehingga wajib pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan wajib pajak adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit, maka dari itu pemerintah memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi pada bidang perpajakan, seperti tersedianya aplikasi *e-registration*), aplikasi Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3), aplikasi *e-filing*, dan aplikasi e-SPT mampu memudahkan wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, pembayaran, dan pelaporan pajak sehingga mampu memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

1. *e-Registration*

Menurut Pandiangan (2008), *e-Registration* merupakan sistem pendaftaran pajak online yang terhubung langsung dengan Direktorat Jendral Pajak. Sistem ini memungkinkan Wajib Pajak untuk mendaftar, mengubah data, dan mengajukan pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak secara online. Sebagai bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan kantor Direktorat Jendral Pajak, aplikasi ini menggunakan perangkat keras dan lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak secara efisien. Salah satu keuntungan dari sistem *e-Registration* adalah memudahkan masyarakat dalam membuat NPWP dengan cepat dan dapat diproses

di mana saja. Selain itu, sistem ini juga memudahkan Wajib Pajak yang tinggal jauh dari KPP terdaftar untuk membuat NPWP. Dengan demikian, domisili Wajib Pajak tidak lagi menjadi kendala dalam proses pendaftaran NPWP. (Nindi, 2018).

2. Monitoring Pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3)

Monitoring Pelaporan pembayaran Pajak(MP3), merupakan sarana bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengawasi pembayaran pajak secara elektronik yang disebut e-payment menggunakan kode *e-billing*. Sistem pembayaran pajak ini dilakukan oleh PT Pos (Persero), Bank Persepsi/ Bank Devisa Persepsi yang telah melakukan hubungan pertukaran informasi data secara online dengan Direktorat Jenderal Pajak, pembayaran setoran pajak melalui sistem pembayaran online dapat dilaksanakan melalui PT. Pos indonesia (persero) atau teller Bank Persepsi dan Bank Devisa Persepsi secara online, maupun menggunakan fasilitas alat transaksi yang disediakan oleh bank persepsi dan Bank Devisa Persepsi online (Melisari A.L, 2018)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 angka 1, sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang di administrasikan oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *Billing System*; Pasal 1 angka 2, *Billing System* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan

Kode Billing; dan Pasal 1 angka 5, Kode *Billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak

Sesuai dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak No/Kep 12/PJ/2003 tentang pelaksanaan Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak. Tempat pembayaran yang akan memberikan pelayanan pembayaran pajak secara online wajib mengajukan permohonan hubungan online dengan Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Jenderal Pajak akan menghubungi Direkur informasi perpajakan dengan tembusan Direktorat Jenderal Anggaran. Direktorat Jenderal Informasi kemudian melakukan kerja sama untuk menyelaraskan sistem pembayaran pajak online. Setelah penyelarasan sistem pembayaran pajak berhasil dengan baik, maka Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan surat rekomendasi yang disampaikan kepada Direktorat Jenderal Anggaran. Tembusan kepada tempat pembayaran pajak secara online.

3. *e-filing*

e-filing merupakan metode pelaporan SPT Pajak secara elektronik atau online melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP Online) atau platform *e-filing* resmi lain yang telah ditetapkan oleh pemerintah. (Suharsono, 2018).

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2018 mengartikan secara sederhana, layanan pajak online adalah sistem

elektronik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau pihak yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Sistem ini digunakan oleh Wajib Pajak untuk melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak, seperti DJP Online dan Penyedia Layanan SPT elektronik.

Undang-Undang KUP dan aturan pelaksanaannya, yaitu Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online mengatur bahwa Wajib Pajak dapat melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak melalui Layanan Pajak Online untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan melalui Layanan Pajak Online, Wajib Pajak harus memiliki EFIN yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada setiap Wajib Pajak. Berdasarkan ketentuan ini, penyampaian e-SPT baik yang langsung maupun online (*e-filing*) jika dikaitkan dengan Undang-Undang ITE merupakan transaksi elektronik. (Suharsono, 2018).

4. e-SPT

e-SPT adalah aplikasi atau *software* komputer yang dibuat oleh Ditjen Pajak untuk memudahkan pembuatan dan pelaporan SPT. Untuk dapat melaporkan SPT menggunakan e-SPT, wajib pajak harus menginstal aplikasi e-SPT sesuai jenis SPT yang dilaporkan. (Nindi, 2018).

Pandiangan (2008:35) menyatakan bahwa e-SPT adalah cara untuk menyampaikan SPT secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak dengan memanfaatkan teknologi digital. Aplikasi e-SPT ini dapat diunduh secara gratis dari Direktorat Jendral Pajak dan digunakan oleh Wajib Pajak untuk mengelola data digital, membuat perubahan, dan mencetak SPT beserta lampirannya.

2.2.8 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan di Indonesia

Sejak tahun 2000, modernisasi telah menjadi fokus utama di Departemen Keuangan dan kantor pajak. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memenuhi tuntutan pelayanan yang lebih baik dari para pemangku kepentingan perpajakan. Oleh karena itu, semua unit di kantor pusat, kantor wilayah, dan kantor pelayanan pajak harus mempersiapkan diri untuk memahami, mengondisikan, menyesuaikan, dan melaksanakan modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip, dan tujuan yang telah ditetapkan di masing-masing unit. (Pandiangan, 2008:2-3)

Pada tahun 2002, terdapat perubahan besar dalam administrasi perpajakan Indonesia dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Keuangan No.65/KMK.01/2002. Keputusan ini membentuk dua kantor perpajakan untuk Wajib Pajak Besar, yaitu KPP WP Besar I dan KPP Basar II yang berlokasi di Jakarta. KPP-KPP ini bertujuan untuk melayani Wajib Pajak yang tergolong pembayar pajak terbesar di seluruh Indonesia dan bertanggung jawab atas administrasi pajak PPh

dan PPN. Selain itu, berbagai keputusan lain juga diterbitkan untuk membentuk KPP-khusus untuk berbagai kategori, seperti KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing dan Perusahaan Masuk Bursa. Pada tahun 2004, dibentuk pula KPP untuk Wajib Pajak menengah yang disebut KPP madya. Selanjutnya, dalam kurun waktu dua tahun antara 2006 hingga 2008, terdapat 357 KPP pembayar pajak kecil yang didirikan, yang kemudian dikenal sebagai KPP. (Walson J.S. 2019).

2.2.9 Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia

Menurut Rahayu (2018:28) menjelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menciptakan struktur perpajakan yang efektif dan efisien dalam negara, agar dapat mencapai penerimaan pajak yang optimal. Tujuan ini mencakup pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai pajak, serta kesadaran wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Selain itu, teknologi informasi juga perlu dikembangkan oleh Wajib Pajak untuk menghadapi tantangan globalisasi. Reformasi ini juga mencakup perbaikan struktur organisasi, proses, dan prosedur administrasi perpajakan, serta pengembangan sumber daya finansial untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung perbaikan sistem perpajakan secara menyeluruh. Pegawai pajak juga perlu diberikan insentif yang cukup.

Untuk memkasimalkan reformasi perpajakan di Indonesia dilakukan sidang rapat terkait perpajakan untuk penciptaan keadilan, peningkatan kepatuhan penguatan fiskal dalam suatu pembentukan undang-undang di Indonesia.

Maka dari itu pada siaran pers tanggal 11 Oktober 2021 di Jakarta, dilakukan Sidang Paripurna DPR RI pada tanggal 7 Oktober 2021 telah mengesahkan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) yang merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang telah digulirkan sejak tahun 1980-an. "UU HPP mendekatkan kinerja perpajakan ke level potensialnya dengan perbaikan administrasi maupun kebijakan sehingga perpajakan nasional semakin siap menghadapi berbagai tantangan ekonomi ke depan. Ini tongkat estafet yang penting dari berbagai reformasi yang telah dilakukan sebelumnya", ujar Kepala Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan, Febrio Kacaribu (2021).

Dalam segi administrasi, UU HPP telah menutup berbagai celah hukum yang masih ada dan mengadaptasi perkembangan terbaru dalam aktivitas bisnis. Hal itu berkaitan dengan maraknya bisnis yang dilakukan secara digital dalam mengikuti kemajuan teknologi. Sementara itu, dari segi kebijakan perpajakan, UU HPP akan memperkuat aspek keadilan dalam hal beban pajak yang harus ditanggung oleh wajib pajak, serta mendukung penguatan sektor UMKM yang merupakan pelaku utama dalam ekonomi nasional. UU

HPP mencerminkan komitmen besar Pemerintah dalam melakukan reformasi kebijakan fiskal secara menyeluruh. Upaya terus-menerus dalam memperkuat efisiensi dan efektivitas anggaran harus dibarengi dengan penguatan pendapatan. "Sukses dalam reformasi kebijakan fiskal sangat penting karena dapat memfasilitasi reformasi struktural lainnya, seperti reformasi di bidang kesehatan dan pendidikan untuk penguatan modal manusia serta penguatan infrastruktur yang berkelanjutan. Reformasi struktural akan membentuk dasar bagi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan ke depan untuk mewujudkan Indonesia Maju 2045 melalui penciptaan iklim investasi dan bisnis yang kompetitif". (Endang L, 2021).

UU HPP akan memperkuat efektivitas tugas APBN dalam melakukan alokasi, distribusi, dan stabilisasi untuk mencapai tujuan masyarakat yang adil dan makmur. Ketiga fungsi tersebut hanya dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh pendapatan negara yang kuat, pengelolaan belanja negara yang berkualitas, serta pengelolaan pembiayaan yang inovatif dan berkelanjutan.. (Endang L, 2021).

Fungsi alokasi berkaitan dengan penyediaan layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, dan infrastruktur ekonomi. Sedangkan fungsi distribusi berkaitan dengan pemerataan hasil pembangunan, baik di antara penduduk maupun daerah. Contoh implementasi fungsi distribusi anggaran negara adalah program bantuan sosial untuk keluarga miskin dan pembangunan wilayah

terpencil seperti daerah perbatasan. Fungsi stabilisasi anggaran negara berkaitan dengan upaya penanggulangan krisis ekonomi, seperti tindakan cepat pemerintah dalam menghadapi pandemi Covid-19 selama dua tahun terakhir. (Endang L, 2021).

Pada hampir semua negara maju, perpajakan menjadi penopang pendapatan negara. Keberhasilan reformasi perpajakan menjadi faktor dibalik tingginya angka rasio penerimaan pajak terhadap PDB (tax ratio) di negara-negara maju tersebut. Sebagai ilustrasi, rata-rata tax ratio di negara-negara OECD berdasarkan data World Development Indicators Bank Dunia tahun 2019 mencapai 15,87% PDB. Oleh sebab itu, reformasi perpajakan dalam UU HPP memperhatikan praktik-pratik administrasi dan kebijakan terbaik (*best practices*) yang berhasil di dunia, disamping mengikuti dinamika bisnis terkini. (Endang L, 2021).

Basis dari reformasi perpajakan yang ideal yang dilakukan melalui UU HPP adalah aspek keadilan dan keberpihakan. Di sisi pajak penghasilan (PPh), keadilan dan keberpihakan dalam UU HPP tercermin pada (i) dukungan penguatan UMKM dengan memberikan batasan peredaran bruto usaha tidak kena pajak sebesar Rp500 juta dan tetap mempertahankan diskon PPh 50%, (ii) perbaikan progresivitas PPh Orang Pribadi (OP) dengan melebarkan rentang penghasilan kena pajak s.d. Rp60 juta untuk lapisan tarif PPh OP terendah 5% dari yang sebelumnya hanya s.d. Rp50 juta, dan menambah satu lapisan tarif PPh OP tertinggi 35% untuk penghasilan kena pajak di atas Rp5 miliar per

tahun, (iii) perluasan basis pajak dengan menerapkan pajak atas natura (*fringe benefit*), serta (iv) mempertahankan tarif PPh badan mulai Tahun Pajak 2022 sebesar 22%. Sebagai contoh, perhitungan PPh untuk lapisan tarif terendah WP OP yang berstatus lajang/tidak kawin dan tidak mempunyai tanggungan keluarga dengan penghasilan s.d. Rp5 juta per bulan atau Rp60 juta setahun hanya akan membayar PPh Rp300 ribu setahun, atau hanya 0,5% dari total penghasilannya dalam setahun. (Endang L, 2021).

Sementara itu, keadilan dan keberpihakan pada sisi PPN dilakukan dengan tetap melindungi masyarakat kecil melalui fasilitas pembebasan PPN terhadap barang kebutuhan pokok, jasa kesehatan, pendidikan, pelayanan sosial, dan lainnya. Masyarakat tetap tidak perlu membayar PPN atas konsumsi kebutuhan pokok, jasa pendidikan, jasa kesehatan, dan layanan sosial. (Endang L, 2021).

Keputusan ini sejalan dengan aspek anggaran, di mana alokasi anggaran untuk Pendidikan di APBN 2022 mencapai Rp542,8 triliun, kesehatan Rp256 triliun, dan perlindungan sosial mencapai Rp429,9 triliun. Selain itu, UU HPP akan memfokuskan pengecualian dan fasilitas PPN agar sistem PPN lebih adil dan berpihak pada kepentingan masyarakat serta dunia usaha. Dengan meningkatkan basis pajak, prinsip keadilan, manfaat untuk kesejahteraan umum, dan kepentingan nasional tetap dijaga. Kebijakan ini juga akan memperkuat kepastian hukum. UU HPP juga memberikan kemudahan dan dukungan kepada

pengusaha kecil dalam memenuhi kewajiban PPN dengan menerapkan tarif final untuk Pengusaha Kena Pajak yang memiliki peredaran usaha tertentu, jenis barang/jasa tertentu, dan/atau sektor tertentu. Sebagai contoh, Pengusaha Kena Pajak dengan peredaran usaha tidak melebihi jumlah tertentu yang akan diatur lebih lanjut di Peraturan Menteri Keuangan (WP UMKM) melakukan pemungutan dan penyetoran PPN yang lebih rendah dari tarif PPN secara normal. UU HPP juga merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan. Dalam rangka mencapai tujuan ini, strategi reformasi administrasi perpajakan meliputi peningkatan kepatuhan sukarela, memperkuat sistem administrasi pengawasan dan pemungutan perpajakan, serta memberikan kepastian hukum perpajakan. Upaya ini diwujudkan melalui penggunaan NIK sebagai NPWP OP, penyesuaian persyaratan bagi kuasa Wajib Pajak, penunjukan pihak lain sebagai pemotong/pemungut pajak, meningkatkan kerja sama penagihan pajak antarnegara, dan pengaturan pelaksanaan persetujuan bersama (Mutual Agreement Procedures/MAP). "Dengan berbagai perubahan kebijakan maupun peningkatan kinerja administrasi perpajakan, UU HPP diperkirakan memberikan dampak positif bagi penerimaan perpajakan. Dalam jangka pendek di tahun 2022, penerimaan perpajakan diperkirakan akan tumbuh cukup tinggi dengan rasio perpajakan di kisaran 9% PDB, dan selanjutnya dalam jangka menengah rasio perpajakan bisa mencapai

lebih dari 10% PDB paling lambat di tahun 2025, seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin baik dan peningkatan kepatuhan yang berkelanjutan. (Endang L, 2021).

Kementerian Keuangan memperkirakan bahwa penerapan UU HPP tidak akan berdampak signifikan terhadap perekonomian nasional atau stabilitas harga dalam jangka pendek. (Endang L, 2021).

2.2.10 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Rachmat H dan Suci R.W, 2022:64).

Menurut Rachmat H dan Suci R.W. (2022:64) terdapat lima indikator untuk memahami tingkat kesadaran seorang wajib pajak, yaitu:

- 1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan;
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara;
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela;
- 5) Melaporkan pajak dengan benar.

Ada tiga alasan utama yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah cara untuk ikut serta dalam pembangunan negara. Wajib pajak merasa tidak

dirugikan oleh pemungutan pajak karena ini adalah bentuk partisipasi yang membantu meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat. Kedua, kesadaran bahwa menunda pembayaran pajak atau mengurangi beban pajak dapat merugikan negara. Wajib pajak memahami bahwa bantuan finansial dari pajak sangat penting untuk pembangunan negara, sehingga melakukan kewajiban membayar pajak dengan tepat waktu. Ketiga, kesadaran bahwa membayar pajak adalah kewajiban hukum yang harus dipatuhi setiap warga negara dan merugikan negara jika diabaikan. Oleh karena itu, wajib pajak membayar pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku untuk membantu pembangunan negara yang lebih baik.(Sri Erna W, 2019). (Sri Erna W, 2019).

2.2.11 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.11.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai ketundukan, kepatuhan, dan kepatuhan dalam menjalankan peraturan perpajakan (Suryanti & Sari, 2018). Menjalankan aturan-aturan yang berlaku bisa dianggap sebagai penghormatan terhadap prinsip-prinsip perpajakan saat menerapkan sistem self-assessment bagi para wajib pajak. Menjalankan aturan perpajakan membutuhkan penghormatan dan kesetiaan, tidak hanya membayar pajak secara tepat waktu. Seseorang dianggap disiplin dalam membayar pajak jika mereka

memenuhi komitmen mereka untuk membayar pajak. (Arifin dan Syafii, 2019).

Serupa dengan standar dari Peraturann Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang metode mengidentifikasi wajib pajak yang memenuhi persyaratan khusus dalam rancangan pengembalian kelebihan pelunasan pajak, semacam tidak terlambat saat menyetorkan surat pemberitahuan dan tidak memiliki tunggakan, Wajib Pajak yang patuh dapat diidentifikasi.

2.2.11.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Pasal 17C dari KUP menyatakan tentang kewajiban pajak bagi individu yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tersebut telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 yang mengatur pengembalian uang lebih bayar bagi wajib pajak yang patuh.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03.2012 pasal. Wajib pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan

pendapatan Wajib Pajak Tanpa Pengecualian selama 3(tiga) tahun beerturut-turut;

- c. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2.11.3 Syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 pasal 3 syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh, yaitu :

- 1) Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf a meliputi :
 - a) Penyampaian surat pemberitahuan tahunan selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penepatan Wajib Pajak dengan kreteria tertentu dilakukan tepat waktu.
 - b) Penyampaian surat pemberitahuan masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penepatan Wajib Pajak dengan kreteria tertentu untuk masa pajak januari sampai November tidak

lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

- c) Seluruh surat pemberitahuan masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu untuk masa pajak januari sampai november telah disampaikan,
 - d) Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian surat pemberitahuan masa pajak berikutnya.
- 2) Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf b adalah keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- 3) Yang dimaksud dengan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf c adalah laporan keuangan yang dilampirkan dalam surat pemberitahuan tahunan pajak penghasil yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai

dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.

2.2.11.4 Proses Penetapan Wajib Pajak Patuh

Penetapan Wajib Pajak Patuh diatur dalam Peraturan Menteri keuangan RI No.74/PMK.03/2012 pasal 4, yaitu :

- 1) Penetapan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilakukan;
- 2) Berdasarkan permohonan dari Wajib Pajak; dan
- 3) Berdasarkan kewenangan Direktur Jenderal Pajak secara jabatan.

2.2.11.5 Pencabutan Wajib Pajak Patuh

Pencabutan wajib pajak patuh diatur dalam peraturan Menteri Keuangan RI no.74/PMK.03/2012 pasal 11, yaitu :

- 1) Wajib Pajak yang telah ditetapkan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dicabut penetapannya dalam hal Wajib Pajak:
 - a. Dilakukan pemeriksaan bukti permulaan secara terbuka atau dilakukan tindakan penyidikan tindakan pidana di bidang perpajakan;
 - b. Terlambat menyampaikan surat pemberitahuan masa untuk suatu jenis pajak tertentu 2 (dua) masa pajak berturut-turut;

- c. Terlambat menyampaikan surat pemberitahuan masa untuk suatu jenis pajak tertentu 3 (tiga) masa pajak dalam 1 (satu) tahun dekad, atau
 - d. Terlambat menyampaikan surat pemberitahuan tahunan.
- 2) Direktur Jenderal Pajak menerbitkan keputusan mengenai pencabutan penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak.
 - 3) Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang telah dicabut penetapannya sebagaimana dimaksud pada ayat 1, tidak dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.
 - 4) Keputusan Direktur Jenderal Pajak mengenai pencabutan penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 sesuai dengan contoh format sebagaimana tercantum lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Menteri ini.

2.2.11.6 Indikator Kepatuhan Pajak

Menurut Nindi (2018) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban

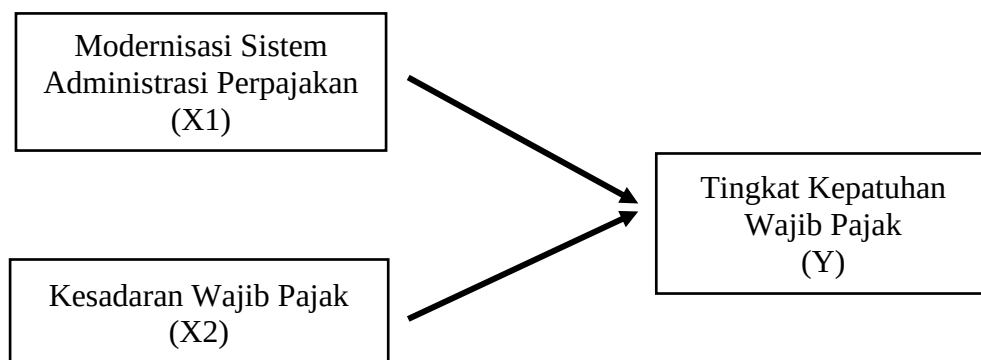
perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rachmat H dan Suci R.W. (2022:64) antara lain dapat dilihat dari :

- 1) Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah persentase pendaftaran wajib pajak dan pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Aspek income atau penghasilan WP, sebagai indikator kepatuhan adalah kesedian melakukan perhitungan perpajakan dan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Aspek iaw enforcement (pengenaan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggukan pajak yang ditetapkan berdasarkan surat ketetapan pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
- 4) Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang dipaparkan Untuk mengetahui hubungan antara Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dipengaruhi oleh dua

variabel independent antara lain, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1), dan Kesadaran Wajib Pajak (X2), maka peneliti dapat menggambarkan dalam bentuk kerangka pemikiran. Adapun kerangka pemikiran yang peneliti gambarkan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hubungan Antar Variabel

2.4.1 Hubungan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan Penyempurnaan sistem yang diberikan kepada WP (wajib pajak) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi (Arifah et al., 2017). Menurut Rahayu (2017:122), modernisasi sistem administrasi yang selama ini diterapkan meliputi penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi dan komunikasi. Salah satu upaya perbaikan proses bisnis dilakukan dengan penerapan *e-system*.

Proses bisnis dan teknologi serta komunikasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen (Loudon 2020:4). Menurut Hamdelah (2018) teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi. Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi merupakan aspek utama dalam mewujudkan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang efektif.

Dengan ini penggunaan *Theory Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Kunci kemajuan dalam suatu administrasi pada era modern adalah perbaikan proses bisnis yang mencakup metode sistem dan prosedur kerja, untuk itu perbaikan business process merupakan pilar penting program modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Diharapkan dengan *full automation* akan tercipta suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat dan *paperless* sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Hamdelah,2018) baik dari segi kualitas maupun waktu, sehingga dengan adanya proses bisnis dan teknologi serta komunikasi tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang membuktikan adanya hubungan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fakriyah (2015) dan Darmayasa (2016), ditemukan bahwa kelima indikator modernisasi sistem administrasi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena sistem administrasi yang modern memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak mereka.

H₁ : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan

2.4.2 Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak mengacu pada tingkat pemahaman, pengetahuan, dan pemahaman mengenai pajak yang telah dicapai wajib pajak dan yang pada akhirnya dipenuhi melalui pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sensitivitas pajak, yang sangat dipengaruhi oleh bagaimana wajib pajak memandang pajak itu sendiri, merupakan aspek lain dari kesadaran pajak. Ketika individu memiliki pendapat yang tepat tentang pajak, kesadaran akan adanya pemahaman tentang tanggung jawab wajib pajak agar melunasi pajak meningkat. (Tutwuri N.H dan Hetty M, 2023:478)

Dengan ini penggunaan *Theory Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa teori ini merupakan teori yang memperkirakan pertimbangan dalam perilaku manusia. Secara psikologis, sifat perilaku

manusia dapat dipertimbangkan dan direncanakan (Kruger dan Carsrud, 1993; Ajzen, 1991). Kemudian *Theory of Planned Behavior* memiliki keunggulan dibandingkan teori berperilaku lainnya. *Theory of Planned Behavior* merupakan teori perilaku yang dapat mengenali bentuk keyakinan seseorang, terhadap kontrol atas sesuatu yang akan terjadi dari hasil perilaku, dari sinilah perbedaan perilaku, antara seseorang yang berkehendak, dengan yang tidak berkehendak, dapat dibedakan (Ajzen, 1991).

Maka dalam sumber daya manusia (pelaku wajib pajak) dapat dipertimbangkan atau direncanakan terlebih dahulu sebelum timbulnya perilaku. Timbulnya perilaku kesadaran wajib pajak karena adanya faktor teori kepatuhan (*compliance theory*) didalam penerapannya, karena definisi dari teori kepatuhan yaitu hipotesis yang mengasumsikan bahwa orang akan mengikuti instruksi atau hukum ketika diberikan. Maka dalam penerapannya negara membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perpajakan yang didalamnya ditetapkan sanksi perpajakan kepada wajib pajak, bila wajib pajak tidak menaati aturan yang berlaku maka wajib pajak akan mendapatkan sanksi baik perdata maupun pidana. (Hamdelah, 2018). Sehingga dapat diartikan bahwa kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak karena sanksi yang ditetapkan diperlukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dalam membayar dan melaporkan pajak..

Dengan ini kelebihan penggunaan *Theory of Planned Behavior* dalam penelitian ini, peneliti dapat melihat dan dapat mengenali bentuk keyakinan seseorang, terhadap kontrol atas sesuatu yang akan terjadi dari hasil perilaku, dari sinilah perbedaan perilaku, antara seseorang yang berkehendak, dengan yang tidak berkehendak, dapat dibedakan.

Karena secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang sadar akan kewajibannya serta capable dan berintegritas (Hamdelah 2018), maka jika pelaku wajib pajak semakin paham atas pembayaran, perhitungan, dan pelaporan perpajakan maka akan berpengaruh terhadap reformasi perpajakan orang pribadi maupun badan di Indonesia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tutwuri N.H dan Hetty M, (2023:478), pemahaman mengenai wajib pajak merupakan faktor pertama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Meskipun perpajakan berkaitan dengan masalah pajak, kesadaran pajak dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat. Kesadaran pajak adalah pengetahuan atau pemahaman mengenai pajak. Jika pembayar pajak merasa puas dengan kinerja pemerintah dalam kegiatan negara, maka masyarakat akan patuh dalam membayar pajak.

H₂ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan

2.5 Hipotesis Penelitian

H₁ : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan

H₂ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan perpajakan