

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang KUP No.16 Tahun 2009 pasal 1 angka 1 bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak juga merupakan salah satu sumber dana pemerintah yang memiliki peranan yang cukup besar untuk membiayai segala pengeluaran yang bersifat rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Pemungutan pajak bersifat memaksa karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Penerimaan perpajakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun secara persentase terhadap seluruh pendapatan negara. Oleh sebab itu pengelolaan penerimaan pajak harus dilakukan dengan baik, sistematis dan akurat.

Sampai saat ini, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang benar masih sangat rendah atau minim. Kepatuhan pajak adalah keadaan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan. Kepatuhan pajak masih merupakan masalah yang cukup besar untuk negara maju dan negara berkembang. Jika kepatuhan rendah, maka akan menimbulkan tindakan penghindaran pajak dan kelalaian pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan pada

wajib pajak dapat diperoleh melalui memberikan penjelasan mengenai perpajakan, sosialisasi pajak atau bisa juga bantuan dari pihak ketiga (contoh konsultan pajak).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menurut Andyastuti (2013) dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam melakukan kewajiban perpajakannya juga dapat memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan pendapatan ataupun penerimaan negara. Karena kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu kajian secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Pencapaian rasio kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1

Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 s.d. 2016

NO	URAIAN/TAHUN	2013	2014	2015	2016
1	Wajib Pajak Terdaftar	24.347.763	27.379.256	30.044.103	32.769.215
2	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
3	Target Rasio Kepatuhan (%)	65,00%	70,00%	70,00%	72,50%
4	Target Rasio Kepatuhan- SPT (3 X 2)	11.525.628	12.852.301	12.711.888	14.620.146
5	Realisasi SPT	9.966.833	10.852.301	10.972.336	12.735.463
6	Rasio Kepatuhan (5 : 2)	56,21%	59,12%	60,42%	63,15%
7	Capaian Rasio Kepatuhan (5 : 4)	86,48%	84,45%	86,32%	87,10%

Sumber: Dashboard Kepatuhan

Tabel di atas menggambarkan tentang perkembangan rasio kepatuhan dalam penyampaian SPT Tahunan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016. Dilihat dari pencapaiannya, dapat terlihat bahwa terdapat kenaikan capaian setiap

tahunnya. Kecuali pada tahun 2014, pencapaian rasio kepatuhan mengalami sedikit penurunan.

Penyederhanaan sistem perpajakan menjadi salah satu cara yang dapat dilakukan dalam reformasi administrasi pajak sehingga administrasi pajak dapat dikelola seefisien dan seefektif mungkin. Contoh dari bentuk modernisasi pajak dalam hal penggunaan teknologi informasi administrasi pajak adalah penerapan elektronik *e-system*. Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi berbasis *e-system* yang ada saat ini seperti *e-billing*, e-SPT, *e-filling* dan e-faktur diharapkan dapat meningkatkan mekanisme pengawasan yang lebih efektif dengan ditunjang penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak untuk mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tujuan diperbarunya sistem pajak dan dengan ditambahkan sistem elektronik atau *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, produktivitas pegawai pajak yang tinggi serta meningkatkan keefisienan dan keefektifan untuk mencapai target penerimaan pajak. Sedangkan tujuan dari penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan itu sendiri adalah untuk menghemat waktu, memudahkan, dan akurat. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan diharapkan petugas pajak dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dan membuat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak meningkat. Dalam proses mencapai target penerimaan pajak, pemerintah bukan hanya melakukan penyuluhan saja mengenai pajak tapi pemerintah juga dapat memiliki program yang dapat mempermudah Wajib Pajak

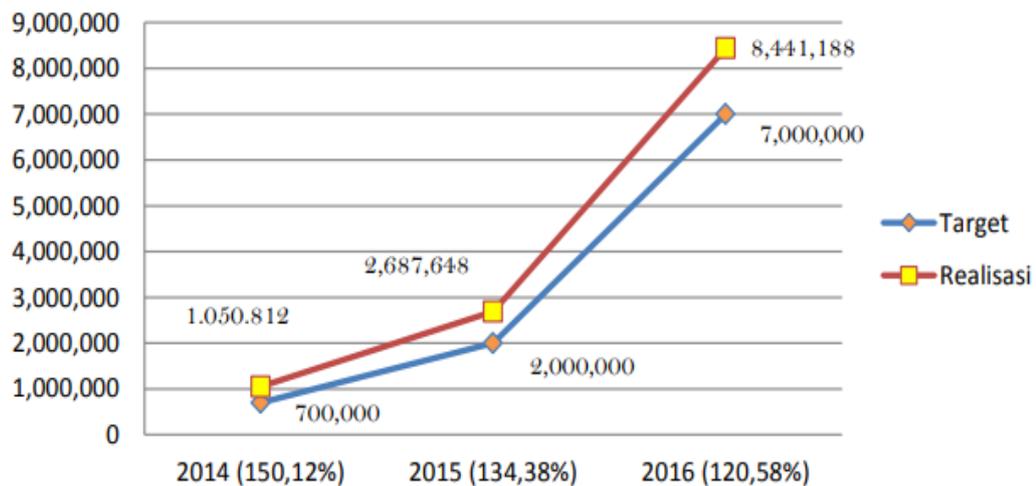
dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Program ini dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak dengan melakukan modernisasi perpajakan dalam pendaftaran maupun pelaporan pajak dengan menggunakan internet.

Seiring dengan Perkembangan teknologi ini, memberikan kesempatan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk mengembangkan layanan dalam pelaporan SPT berbentuk elektronik yang dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT (menurunkan *compliance cost*) dan menurunkan biaya pengolahan dokumen bagi DJP (*administration cost*). Percepatan serta pengoptimalan SPT Tahunan untuk menjadi data yang siap dijadikan obyek penggalian potensi juga merupakan salah satu tujuan dari penerapan *e-Filing* tersebut. Untuk mendorong Wajib Pajak untuk berpindah atau migrasi dari yang sebelumnya dalam pelaporan SPT menggunakan kertas menuju pelaporan SPT berbasis elektronik serta mempercepat implementasi Layanan pelaporan SPT elektronik, Direktorat Jenderal Pajak memperluas kapabilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi serta mengeluarkan berbagai kebijakan melalui Transformasi Kelembagaan yaitu *migrate tax payer to e-Filing*. Target dari penyampaian SPT melalui *e-Filing* pada tahun 2016 adalah sebesar 7.000.000 SPT Tahunan. Pelaporan SPT tahunan melalui *e-Filing* ini adalah pelaporan SPT dalam bentuk dokumen elektronik yang dilakukan melalui situs djponline.pajak.go.id. Namun sampai dengan 31 Desember 2016 jumlah SPT yang dilaporkan sudah sebanyak 8.441.188 SPT yang berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan, baik yang melalui DJP Online maupun e-SPT yang disampaikan secara langsung ke kantor pajak. Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) ini merupakan hasil kerja

sama serta kerja keras seluruh Direktorat dan unit vertikal di Direktorat Jenderal Pajak yang menjalankan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing.

Gambar 1.1

Realisasi Jumlah SPT Tahunan yang disampaikan melalui e-Filing 2014 s.d. 2016



Sumber Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016

Adapun beberapa kendala yang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak selama pelaksanaan kegiatan sistem berbasis elektronik ini antara lain:

1. Pengetahuan Wajib Pajak tentang tata cara menghitung kewajiban pajak, dan pengetahuan tentang teknologi komputer dan internet;
2. Pengisian SPT yang tidak sesuai dengan aturan tata cara pengisian yang baik dan benar.
3. *Coverage* jaringan pada internet yang tidak merata di seluruh wilayah Indonesia.
4. Perilaku Wajib Pajak yang suka menunda pemenuhan kewajiban sampai dengan batas akhir waktu penyampaian SPT;

5. Keterbatasan kapabilitas TIK Direktorat Jenderal Pajak;
6. Berdasarkan dokumen Transformasi Kelembagaan DJP tahun 2014 sampai dengan tahun 2019, persentase target pencapaian untuk pelaporan SPT secara elektronik di tahun 2016 adalah hanya sebesar 27% dari jumlah Wajib Pajak yang melapor.
7. Pelaporan online yang *overload* di akhir batas waktu untuk penyampaian SPT Tahunan sehingga menyebabkan banyaknya antrian Wajib Pajak yang belum terlayani di sistem pelaporan online.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut diatas, dapat dilakukan beberapa langkah berikut:

1. *Capacity Planning* dalam hal Peningkatan infrastruktur;
2. Pemberian sanksi atas keterlambatan dalam menyampaikan SPT bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT secara elektronik;
3. Mengirimkan data kepada seluruh Kantor Pelayanan Pajak untuk menghimbau wajib pajak (para karyawan) yang memiliki bukti potong 1721 A1, tetapi masih belum melaporkan SPT Tahunan.
4. Penyederhanaan prosedur dan penataan dalam ketentuan e-filing;
5. Integrasi layanan online DJP serta peningkatan standar keamanan layanan;
6. Peningkatan dan juga perluasan kapabilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi;
7. Pembinaan tata kelola pihak ketiga dalam menyediakan layanan pajak.

E-billing merupakan sistem online perpajakan yang bisa digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan proses pembayaran pajak secara online dengan

menggunakan kode *billing* tanpa harus datang ke bank terlebih dahulu, sedangkan program e-faktur sangat membantu wajib pajak untuk memperoleh atau membuat faktur pajak berbentuk elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan program e-faktur bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam membuat ataupun menerima faktur pajak. E-Faktur memiliki manfaat dengan memberikan kemudahan, keamanan, serta kenyamanan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) karena dapat mengurangi pengeluaran yang biasa dikeluarkan seperti biaya kertas, biaya kirim, biaya cetak, tenaga kerja verifikasi, pengkodean serta pengefisienan waktu karena faktur pajak tidak perlu di tanda tangan. Adapun manfaat untuk Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri yaitu efisiensi waktu dalam proses pemeriksaan dan proses pengembalian restitusi.

Dengan diberlakukannya hal ini diharapkan dapat lebih memberikan kemudahan bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang juga dapat mengurangi *cost compliance* yang membebani Pengusaha Kena Pajak. Selain dari modernisasi administrasi perpajakan, bentuk upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang baik terhadap wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak, dengan demikian pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga pelayanan pajak yang baik berdampak positif meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini sendiri adalah

untuk mendapatkan bukti empiris dan menganalisis mengenai pengaruh diberlakukannya penerapan modernisasi sistem administrasi pajak terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan sebuah ukuran atas berkualitas atau tidaknya layanan publik yang diberikan oleh Kementerian Keuangan dalam memenuhi harapan para pengguna layanan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Layanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan laporan kinerja 2016 versi Direktorat Jenderal Pajak, kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

1. Keterbukaan/kemudahan akses informasi.
2. Informasi layanan
3. Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan
4. Sikap pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai
5. Lingkungan pendukung
6. Akses terhadap layanan
7. Waktu penyelesaian layanan
8. Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan
9. Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan
10. Keamanan lingkungan dan layanan

Kualitas pelayanan dapat menjadi keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan membandingkan harapan wajib pajak saat menerima layanan dengan pengalaman yang terjadi sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas, kemampuan teknis pegawai di bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Salah satu faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah pengetahuan wajib pajak akan tata cara melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan yang benar, baik itu soal tarif berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang secara tidak langsung dapat dirasakan bersama. Pengertian pengetahuan pajak adalah suatu sikap pola pikir atau pemahaman dan penilaian seseorang atau wajib pajak terhadap pajak akan mempengaruhi sikapnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan pemahaman prosedur dan tata cara pengisian SPT, pemahaman mengenai batas waktu pelaporan SPT dan juga pemahaman sanksi perpajakan. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib

pajak, maka semakin mudah pula bagi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan semakin mudah pula wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Di Indonesia, pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai aturan perpajakan dapat dikatakan masih rendah.

Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak dapat dikatakan masih rendah dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan masih ada pula wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan tahunan. Padahal Direktorat Jenderal Pajak sudah membuat beberapa layanan untuk memudahkan wajib pajak mendapatkan informasi mengenai perpajakan. Salah satu contoh melalui Kring Pajak yang dapat dihubungi di nomor 1500200, dimana wajib pajak dapat menanyakan hal yang mereka tidak paham kepada bagian pelayanan, menyediakan informasi yang dapat diakses melalui internet serta Direktorat Jenderal Pajak juga bekerjasama dengan Kantor Pelayanan Pajak dengan menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu (TPT) atau yang biasa disebut *help desk* yang selalu siap untuk melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Ini menjadi tantangan tersendiri yang harus dihadapi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ataupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) agar dapat memberikan solusi bagi setiap wajib pajak badan maupun perorangan yang belum paham atau tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan, salah satunya caranya adalah dengan memberikan pengarahan atau sosialisasi tentang perpajakan.

Penelitian mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan sudah banyak dilakukan diantaranya oleh Sarunan (2013)

dengan hasil sistem administrasi modern yang ditandai dengan *online payment*, *e-filing*, *e-SPT*, *e-registration* dan sistem informasi DJP perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi dan badan yang berada di KPP Manado. Namun menurut Rahayu dan Lingga (2009) sistem administrasi perpajakan modern yang berfasilitas teknologi elektronik antara lain *e-SPT*, *efiling*, dan *e-registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kekonsistenan hasil dari pengaruh *e-filing*, *e-billing* dan e-faktur jika dilakukan terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak di BMT se-Kabupaten Kudus. Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Suardhana (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan pajak juga telah banyak dilakukan, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Rahadi (2014) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut Suyapto dan Lasmana (2014) menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bedasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian penelitian tentang **“Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang cukup penting di seluruh dunia, baik bagi negara berkembang maupun di negara maju.
2. Sistem administrasi yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apabila sistem dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Kurang tanggap serta minimnya pengetahuan pajak pelayan pajak dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak.
4. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan masih cukup rendah.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor sudah banyak dilakukan, dimana ada banyak variabel yang bisa mempengaruhi Kepatuhan Wajib bagi Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta, namun dikarenakan keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian, maka penulis perlu untuk memberikan pembatasan penelitian. Penulis hanya meneliti variabel Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak bagi Pengusaha Kena Pajak karena penulis menilai berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya bahwa variabel Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak serta pengetahuan pajak memiliki

pengaruh yang cukup besar terhadap Kepatuhan Pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta. Dalam penelitian ini juga penulis tidak melakukan *pretest* terlebih dahulu untuk kuesioner yang digunakan, dikarenakan adanya keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti untuk melakukan penelitian ini.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta?
3. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah:

1. Penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta.

3. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak di DKI Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat maupun kontribusi bagi:

1. **Wajib Pajak**

Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya kepatuhan perpajakan dan memberikan informasi mengenai sistem modernisasi administrasi pajak serta pentingnya kepatuhan pajak oleh wajib pajak, sehingga akan menambah pemasukan untuk negara dari sektor pengusaha kena pajak.

2. **Masyarakat Umum**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan informasi mengenai pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak.

3. **Pemerintah**

Agar pemerintah dapat meningkatkan jumlah wajib pajak dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah penerimaan negara dari pajak.

4. Peneliti Selanjutnya

Untuk menambah wawasan dan menambah referensi mengenai kepatuhan pajak bagi Pengusaha Kena Pajak serta memperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti dimasa yang akan datang.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

2.1 Definisi Konseptual Variabel

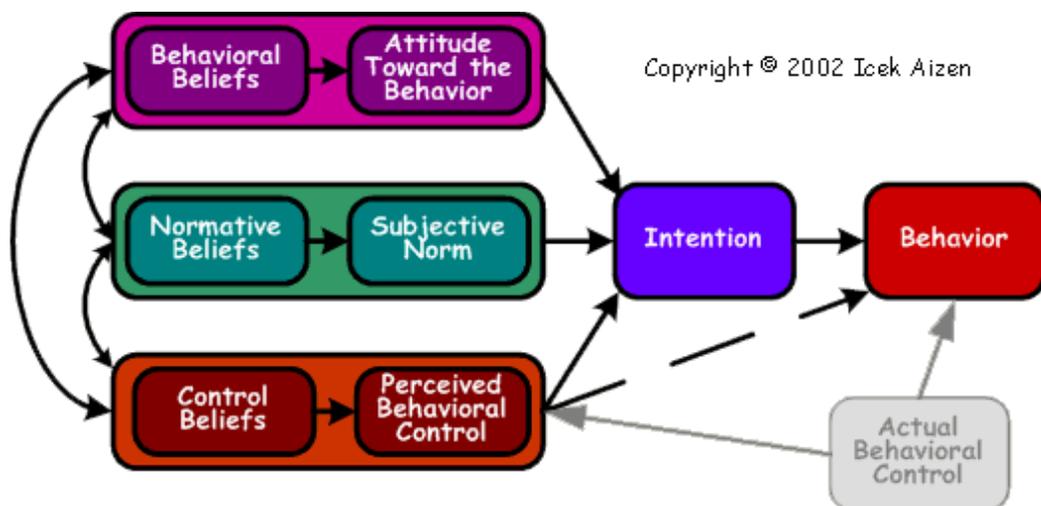
2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku yang Direncanakan) dapat dianggap sebagai perluasan dari teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*). Perbedaan TRA dengan TPB ialah adanya tambahan variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control / PBC*). *PBC* ditentukan oleh dua faktor yaitu *perceived power* (persepsi terhadap kekuasaan yang dimiliki untuk melakukan suatu perilaku) dan *control beliefs* (kepercayaan terhadap kemampuan dalam mengendalikan). *Perceived Behavioral Control* (*PBC*) mengindikasikan bahwa motivasi seseorang dipengaruhi oleh bagaimana ia mempersepsikan tingkat kemudahan atau kesulitan untuk menampilkan perilaku tertentu. Asumsi utama dari teori tindakan beralasan (*TPB*) dan teori perilaku yang direncanakan (*TRA*) adalah individu yang rasional dalam mempertimbangkan tindakan mereka serta implikasi dari tindakan mereka dalam pengambilan keputusan. Rasionalitas dalam pengambilan keputusan mengasumsikan bahwa keputusan tersebut dibuat di bawah ketidakpastian, (Basu 1996; Eppen et al. 1998). Menurut Basu 1996; Bazerman 2002; Eppen et al. 1998 “Pembuatan keputusan rasional menyiratkan bahwa diharapkan adanya hasil yang optimal atau unit pengambilan keputusan menyadari semua dampak dan konsekuensi”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Theory of Planned Behavior* karena cukup relevan untuk menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak dalam menjalankan kepatuhan akan perpajakannya dipengaruhi oleh intensi dan intensi datang dari norma subyektif, sikap, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan.

Berikut ini merupakan bagan Theory of Planned Behavior :

Gambar 2.1
Bagan *Theory of Planned Behavior*



(Sumber : Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, p. 179-211).

2.1.2 Teori Atribusi

Menurut Robbins (1996), Teori atribusi menerangkan apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka akan mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Atribusi merupakan proses dalam menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Atribusi Internal adalah perilaku yang disebabkan dari internal yaitu perilaku yang diyakini berada di bawah kendali

pribadi individu itu sendiri atau yang berasal dari faktor internal seperti kepribadian, kesadaran, serta kemampuan. Sedangkan Atribusi Eksternal merupakan perilaku yang disebabkan karena faktor eksternal, yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasinya. Penentuan internal maupun eksternal menurut Robbins (1996), tergantung pada tiga faktor yaitu antara lain:

1. Kekhususan atau kesendirian, artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku orang lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Jika perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka orang lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.
2. Konsensus berarti setiap orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang didalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya apabila konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.
3. Konsistensi, ialah seorang individu menilai perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku tersebut, maka orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teori Atribusi ini karena relevan untuk menjelaskan bahwa wajib pajak dalam menjalankan kepatuhan perpajakannya dipengaruhi oleh kondisi internal dan juga kondisi eksternal.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penelitian yang dilakukan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan teknologi informasi yang dimaksud adalah sistem administrasi pajak modern (*e-filling*, *e-billing* dan *e-faktur*). Model TAM diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)* yaitu teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi yang berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah tingkat kepercayaan pengguna yaitu bahwa dengan menggunakan sistem maka dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri atau otodidak.

2.3 Pengertian dan Fungsi Pajak

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpajakan pengertian pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang ataupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung

serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat. Pajak ialah iuran atau pungutan dari rakyat kepada pemerintah dengan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku yang dengan kata lain pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor swasta kepada sektor publik yang dipaksakan serta yang bersifat langsung ditunjuk dan dipakai digunakan untuk membiayai kebutuhan negara.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan mengenai unsur-unsur pajak antara lain:

2. Pajak dipungut dengan berdasarkan undang-undang yang berlaku.
3. Wajib Pajak tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung.
4. Pungutan pajak sangat diperlukan untuk pembiayaan operasional pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan, baik itu secara rutin ataupun pembangunan.
5. Pemungutan pajak memiliki sifat yang memaksa karena pajak dapat dipaksakan apabila seseorang atau wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan dikenakan sanksi yang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun beberapa fungsi pajak antara lain:

1. Fungsi anggaran (Fungsi Budgeter)

Pajak adalah sumber pemasukan dana bagi negara dengan cara mengumpulkan uang dari wajib pajak kepada kas negara untuk pembiayaan pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Sehingga fungsi pajak memiliki tujuan yaitu menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

2. Fungsi mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Fungsi tersebut antara lain:

- Pajak bisa digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- Pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan-kegiatan ekspor.
- Pajak bisa memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang yang di produksi dari dalam negeri, contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

3. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak juga dapat digunakan untuk menyeimbangkan dan menyesuaikan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat pula digunakan untuk menstabilkan keadaan perekonomian, seperti: untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

2.4 Sistem Modernisasi Administrasi Pajak

Setiap wajib pajak di seluruh Indonesia diwajibkan untuk menghitung dan mencatat dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya kepada negara. Hal itu berlaku untuk semua orang baik wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan. Negara sebagai regulator akan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila wajib pajak lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Perubahan sistem perpajakan di Indonesia yang lebih modern dewasa ini seharusnya bisa mempermudah untuk setiap wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan perpajakannya, dan pada akhirnya dengan kemudahan sistem perpajakan yang diberikan seharusnya akan meningkatkan kepatuhan setiap wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan berdampak pada peningkatan pendapatan negara.

Pengertian administrasi pajak secara umum adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap hak dan kewajiban wajib pajak, baik penatausahaan atau pelayanan tersebut dilakukan di kantor pajak maupun di kantor Wajib Pajak itu sendiri. Yang termasuk kegiatan penatausahaan adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*) dan juga penyimpanan (*filing*). Secara umum, administrasi pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Reformasi administrasi pajak idealnya merupakan instrumen untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak serta meningkatkan integritas aparat pajak. Dengan adanya sistem

administrasi pajak yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Gunadi (2004), menekankan pentingnya peran administrasi perpajakan menuju kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang. Kebijakan perpajakan (*tax policy*) dianggap baik, adil dan efisien dapat saja kurang berhasil menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu untuk melaksanakannya. Gunadi juga berpendapat bahwa “administrasi perpajakan dituntut untuk bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Menurut Gunadi, administrasi pajak dapat dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut ini:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Maksudnya adalah sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi masyarakat yang sudah memiliki kualifikasi atau memenuhi ketentuan untuk wajib mendaftarkan diri menjadi wajib pajak tetapi belum terdaftar sebagai Wajib Pajak dan dapat mengambil tindakan atas data yang tersedia.

Karena penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan memberikan dampak positif untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Wajib Pajak yang sudah mendaftarkan diri atau terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) disikapi dengan cara melakukan pemeriksaan pajak dengan tujuan untuk mengetahui alasan tidak

disampaikannya Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak tersebut. Namun kendala yang dihadapi saat ini adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.

3. Penyelundup pajak (*tax evaders*)

Penyelundup pajak atau *tax evaders* adalah Wajib Pajak yang membayar dan melaporkan pajak lebih kecil daripada pajak yang seharusnya dibayar atau dilapor menurut ketentuan perundang-undangan yang ada. Keberhasilan sistem *self assessment* dengan memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran wajib pajak itu sendiri. Tidak mudah untuk mencari tahu dan mengetahui apakah wajib pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan sistem administrasi pajak yang baik dan data tentang wajib pajak sangat diperlukan untuk mendapatkan data wajib pajak secara detail.

4. Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).

Jumlah tunggakan pajak dari tahun ke tahun semakin besar. Upaya pengurangan tunggakan pajak dilakukan dengan cara melaksanakan tindakan penagihan secara intensif.

Ada empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur organisasi.

Struktur organisasi adalah struktur yang berkaitan dengan pola peran yang sudah ditentukan dan merupakan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit sub unit yang terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif dan juga jaringan komunikasi formal.

2. Prosedur organisasi.

Prosedur organisasi ini berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi dan karier. Pemahaman dan pembahasan prosedur organisasi berdasarkan pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara baik dan teratur.

3. Strategi organisasi.

Strategi organisasi dapat dipandang sebagai siasat, sikap, pandangan dan tindakan yang bertujuan untuk memanfaatkan segala faktor, keadaan, peluang, dan sumber daya yang ada dengan sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik dan berhasil. Strategi organisasi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang memiliki makna.

4. Budaya organisasi.

Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai sistem kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku para anggotanya. Budaya organisasi juga mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Dasar bagi terwujudnya suatu sistem administrasi pajak yang baik adalah diterapkannya prinsip-prinsip modernisasi sistem administrasi pajak yang baik meliputi penggunaan dan penerapan sistem administrasi modern (digitalisasi: *e-SPT, e-filling, e-billing dan efaktur*) yang bertujuan memberikan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, menerapkan pembayaran pajak secara online (melalui banking atau ATM) yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak

karena prosesnya yang mudah dan cepat , sistem pelaporan pajak secara elektronik yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak, complaint center yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak ada keberatan dan keluhan tentang pajak dan juga dengan adanya reformasi dalam administrasi perpajakan pada kantor pajak mendorong aparatur atau petugas pajak untuk menerapkan dan memberikan pelayanan melalui program komputerisasi sehingga memberikan hasil pelayanan yang lebih baik dan cepat.

2.4.1 Sistem Administrasi Pajak Berbasis Digital

Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit. Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang diterapkan saat ini adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk dapat mendapatkan hasil optimal di era digital ini. Hal tersebut penting dilakukan agar wajib pajak (WP) dapat merasakan kemudahan dalam mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penerapan modernisasi sistem elektronik (*e-system*) untuk administrasi pajak tersebut diantaranya adalah *e-billing* , *e-filing* dan e-faktur. *E-system* tersebut menawarkan kemudahan untuk wajib pajak karena wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor pajak. Dalam penelitian ini akan membahas beberapa pengaruh penerapan

reformasi sistem administrasi pajak yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap kepatuhan perpajakan pada pengusaha kena pajak (PKP) yang berada di Jakarta.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan lembaga pemerintah yang dipercaya dan memiliki tanggung jawab dalam hal perpajakan di Indonesia, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan reformasi perpajakan berupa modernisasi sistem administrasi perpajakan. Saat ini, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah menyediakan fasilitas pelayanan yang berbasis computer dan internet atau *e-system* yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang bertujuan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya. Diberlakukannya sistem administrasi pajak secara online yang mengandalkan teknologi computer dengan misi Departemen Keuangan telah menjadi komitmen Depkeu bidang kelembagaan sebagai mana tertulis dalam Lampiran 1 Keputusan Menkeu No. 464/KMK/01/2005, tentang pedoman strategi dan kebijakan Departemen Keuangan. Perkembangan teknologi dalam pemrosesan data telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dengan ditemukannya komputer, yaitu pemrosesan data secara elektronik.

2.4.2 Pembayaran Pajak Secara Online

Pengertian *e-Billing* pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem pembayaran pajak online (elektronik) dengan cara membuat kode *billing* atau ID *billing* terlebih dahulu. Kini *e-billing* pajak telah menerapkan sistem MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) dan menutup sistem MPN G1

(Modul Penerimaan Negara Generasi Pertama) sejak tanggal 1 Juli 2016. *e-Billing* pajak ini hadir untuk mewujudkan komitmen DJP dalam pengalihan sistem manual menuju sistem elektronik perpajakan. *Electronic Billing system* atau *e-billing* merupakan sistem yang menerbitkan kode *billing* tanpa perlu lagi membuat Surat Setoran Pajak (SSP) manual (www.pajak.co.id). Menurut Wira Sakti, 2015 (dalam Puspresmi, 2016) Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui *e-billing system* dapat dilakukan melalui anjungan tunai mandiri (ATM), teller bank/pos persepsi, internet banking dan EDC (*Electronic data Capture*), yaitu alat yang dipergunakan untuk transaksi kartu debit atau kredit yang terhubung secara online dengan sistem atau jaringan bank persepsi.

Adapun manfaat yang didapat ketika membayar pajak menggunakan *e-billing* antara lain (www.pajak.co.id):

1. Terintegrasi

eBilling OnlinePajak terintegrasi dengan Bank Persepsi serta aplikasi hitung PPh, PPN, e-Faktur dan e-Filing di satu aplikasi. Sehingga Anda tidak perlu memasukkan data yang sama berulang kali yang merepotkan dan menyita waktu. Di OnlinePajak, pembuatan kode *billing* dan pembayaran pajak online jadi lebih efisien dan mudah.

2. Akurat

eBilling OnlinePajak dapat meminimalisir kesalahan pencatatan transaksi yang biasa dilakukan secara manual. Karena sistem canggih kami dapat mengisikan KAP (Kode Akun Pajak) dan KJS (Kode Jenis Setoran) Anda

secara otomatis berdasarkan rekaman transaksi Anda pada aplikasi hitung PPh Pasal 21, PPh Final 1% dan PPN OnlinePajak.

3. Transaksi *Real-time*

Setelah Anda selesai melakukan pembayaran pajak online dengan PajakPay, data transaksi Anda langsung terekam di sistem DJP dan Kas Negara. BPN (Bukti Pembayaran Negara) berikut NTPN (Nomor Transaksi Penerimaan Negara) yang Anda terima juga sah dari Negara karena OnlinePajak bekerja sama dengan Bank Persepsi.

2.4.3 Pelaporan Pajak Secara Online

Berdasarkan keputusan DJP No. KSP88/PJ/2004, tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik bahwa wajib pajak diperbolehkan melakukan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui perusahaan penyedia aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. ASP (*Application Service Provider*) merupakan perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak menjadi perusahaan yang dapat meyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik. *E-Filing* merupakan system online pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak (WP) dalam melaporkan SPT secara online. Penyampaian SPT melalui *e-Filing* merupakan salah satu dari bentuk layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk mempermudah dalam melaporkan SPT. Melalui *e-Filling*, Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke KPP untuk melaporkan SPT, tetapi dapat melaporkan SPT di mana saja sepanjang terdapat koneksi internet. *E-Filing* juga merupakan salah satu solusi yang Direktorat Jenderal Pajak upayakan

dalam pengelolaan SPT Tahunan yang semakin lama semakin banyak dan besar. Semakin banyak SPT yang diolah maka akan semakin banyak sumber daya yang akan digunakan, baik sumber daya manusia maupun biaya pengolahan yang cukup tinggi. Meskipun metode pelaporan pajak secara online (*e-Filling*) dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi ini memberikan banyak keuntungan bagi penggunanya, namun masih banyak juga wajib pajak yang melaporkan SPT secara manual (mendatangi Kantor Pelayanan Pajak).

Pelaporan pajak secara online memiliki misi untuk mempermudah wajib pajak baik perorangan maupun badan dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya dan membantu meningkatkan penerimaan pajak negara. Ada banyak manfaat dari melapor pajak secara online, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Cepat dan mudah
2. Akurat dan aman
3. Murah dan ramah lingkungan
4. Dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun
5. Tepat

2.4.4 Complaint Center Pajak

Berdasarkan peraturan direktur jenderal pajak nomor PER - 26/PJ/2011 tentang sarana pengaduan pelayanan perpajakan bahwa dalam rangka memenuhi kewajiban penyelenggaran pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan, Direktur Jenderal Pajak menetapkan peraturan tentang Sarana Pengaduan Pelayanan Perpajakan mengingat masih banyaknya wajib pajak yang

masih belum paham mengenai peraturan perpajakan. Untuk mendapatkan layanan informasi dan pengaduan perpajakan dapat datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat atau ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di Gedung Direktorat Jenderal Pajak Lt. 16, Jl. Gatot Subroto, Kavling 40-42, Jakarta Selatan 12190 atau melalui kring pajak di nomor 1500-200. Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku pada tanggal 26 Agustus 2011. Namun sekarang, Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan jasa pelayanan pengaduan atau keluhan secara online melalui website pengaduan.pajak.go.id. Adapun cara pengaduan secara online sebagai berikut:

1. Sebelum menyampaikan pengaduan anda harus melakukan registrasi terlebih dahulu.
2. Isi data diri lengkap di form pendaftaran lalu klik submit.
3. Menerima kode aktivasi akun yang dikirim melalui email.
4. Aktifkan akun, lalu log-in.
5. Kemudian baca dengan seksama jenis pengaduan yang akan disampaikan, setelah yakin tekan tombol "lakukan pengaduan" pada jenis pengaduan yang sesuai.
6. Pengaduan disampaikan terlebih dulu melalui proses validasi, apabila valid nomor tiket pengaduan akan dikirim ke alamat email yang terdaftar.
7. Tahap terakhir telusuri status penanganan pengaduan dengan cara memasukkan nomor tiket pengaduan yang telah diterima.

2.4.5 Reformasi Pelayanan Administrasi Pajak

Berdasarkan luasnya, reformasi perpajakan dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi struktur perpajakan terlebih dahulu karena isu sentral atas keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan ialah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Pendekatannya berada pada peningkatan dalam kepatuhan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap system administrasi perpajakan yang menjadi dasar untuk diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern.

Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan sistem administrasi perpajakan modern dalam kerangka reformasi system administrasi perpajakan jangka menengah yang sudah dimulai sejak tahun 2001. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari beberapa program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi sistem administrasi perpajakan jangka menengah tersebut. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami perbaikan atau penyempurnaan kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar menjadi lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program reformasi system administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.

Program reformasi perpajakan dapat dikatakan berhasil apabila menghasilkan perubahan yang mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar saling mempengaruhi, yaitu struktur pajak serta mekanisme dan institusi yang mengatur sistem administrasi dan kepatuhan perpajakan.

2.5 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut *American Society for Quality Control*, Kualitas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak, dengan demikian pelayanan yang baik akan mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga pelayanan pajak yang baik mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepuasan pengguna layanan pajak merupakan sebuah tolak ukur atas berkualitas atau tidaknya layanan publik yang diberikan oleh Kementerian Keuangan dalam memenuhi harapan para pengguna layanan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kualitas pelayanan juga dapat dinilai berdasarkan persepsi dari wajib pajak dengan membandingkan harapan wajib pajak saat menerima layanan dengan yang terjadi sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Menurut Kandampully dan Suhartanto (2000) Kualitas layanan yang unggul memungkinkan perusahaan untuk membedakan diri dari kompetensi dan

mendapatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, dan meningkatkan efisiensi yang terkait dalam perusahaan kualitas pelayanan akan berdampak peningkatan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan yang meningkat, positif dari mulut kemulut, pergantian staf berkurang, penurunan biaya operasi, memperbesar pasar saham, profitabilitas meningkat kinerja keuangan yang membaik (Sureshchandar dkk, 2002) sedangkan menurut Goetsh dan davis (dalam Tjiptono 2000), mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Boediono (2003 : 60) pelayanan adalah suatu proses besutan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan sedangkan berkenaan dengan kegiatan pemerintahan. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Baums dalam transtrianingzah (2006) ialah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan mampu menyesuaikan dengan harapan pelanggan. Pelayanan menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no 81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan dilingkungan badan usaha milik negara / daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan .

Salah satu model pendekatan yang dapat dan biasa sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model *Service Quality (ServQual)*. Perbedaan yang negatif pada segmen kualitas pelayanan merupakan petunjuk kurangnya

kualitas dalam pemberian layanan. Ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan bagi penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan bisa dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan (*service quality*) sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan secara terus menerus. Untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrumen *Service Quality (ServQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality (ServQual)* yang dikembangkan Dikembangkan oleh Parasurahman et al dalam Najib (2012:60). antara lain :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

berfokus pada tampilan fisik, personil, peralatan dan materi komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan atau Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen dengan menyediakan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap sesuai yang diinginkan oleh konsumen.

4. Keyakinan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan juga kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

5. Empati (*Empathy*)

Perhatian yang diberikan karyawan kepada konsumen atau pelanggan dan mengerti kebutuhan pelanggan atau konsumen.

2.6 Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai

Pengetahuan ialah penalaran yang awalnya tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan dalam hati. Pemahaman adalah mengerti akan apa yang menjadi keraguan didalam hati yang selama ini menjadi pertanyaan. Pengertian pengetahuan pajak itu sendiri adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan pajak yang benar, baik itu soal tarif yang berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang secara tidak langsung dapat dirasakan bersama. Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah bagi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan semakin mudah pula wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Di Indonesia, pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai aturan perpajakan dapat dikatakan masih rendah. Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak dapat dikatakan masih rendah dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan masih ada pula wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan tahunan. Hal ini menjadi tugas ekstra bagi Direktorat Jenderal Pajak maupun Kantor Pelayanan Pajak untuk dapat mensosialisasikan aturan-aturan pajak serta memberikan penyuluhan mengenai perpajakan seperti penghitungan pajak yang benar, waktu pelaporan pajak yang tepat dan aturan-aturan pajak lainnya sehingga wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan.

Masalah tingkat pengetahuan akan perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi

perpajakannya. Tingkat pemahaman merupakan suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang sampai sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Pemahaman Wajib Pajak terhadap undang-undang dan juga peraturan perpajakan serta sikap Wajib Pajak mempengaruhi perilaku perpajakan Wajib Pajak dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholicah, 2005). Pemahaman pajak yang baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak.

Terdapat beberapa indikator dalam memahami dan mengetahui peraturan perpajakan menurut Widayati dan Nurlis (2010) yaitu antara lain:

1. Kepemilikan NPWP yang dimiliki oleh setiap wajib pajak.
2. Pemahaman dan pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
3. Pemahaman dan pengetahuan mengenai sanksi perpajakan.
4. Pemahaman dan pengetahuan mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari tarif pajak, subjek pajak, objek pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana cara pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan ini tidak hanya pemahaman konseptual berdasarkan Undang-Undang Perpajakan, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat

keputusan tetapi juga adanya tuntutan kemampuan atau ketrampilan teknis bagaimana menghitung besarnya pajak yang terutang (Supriyati, 2009).

Rahayu (2010:29) menyatakan bahwa “Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan.”. Dengan kesadaran akan fungsi pajak, maka akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Tingkat pendidikan tentunya juga dapat membuat wajib pajak dapat memahami bahwa jika tidak memenuhi peraturan yang ada maka akan ada sanksi. Dengan demikian maka dapat terwujud masyarakat yang sadar akan pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Ada 3 konsep pengetahuan pajak menurut Rahayu (2010:30), yaitu:

- a. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), berupa pengetahuan ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan e-SPT, dan fungsi NPWP sebagai identitas wajib pajak.
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, berupa pengetahuan mengenai sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia dan juga tentang tarif yang berlaku.
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, mengetahui bahwa fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara terbesar dan mengetahui pajak yang disetor digunakan untuk pembiayaan negara oleh pemerintah.

2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan perpajakan menurut Devano dan Rahayu (2006) merupakan ketaatan, tunduk dan patuh melaksanakan ketentuan perpajakan. Pengertian kepatuhan pajak menurut Rahman (2010:32) adalah “suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Menurut Nurmantu dalam Sofyan (2005), kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi melalui Wajib Pajak itu sendiri diantaranya kepatuhan mendaftarkan diri, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang, kepatuhan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, serta kebenaran dalam membayar angsuran Pajak Penghasilan (PPH).

Menurut Gustiyani (2014:12) kepatuhan pajak dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, berupa kemauan wajib pajak untuk mendaftarkan NPWP.
2. Kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT) yaitu tepat waktu dalam membayar pajak, mengetahui batas akhir pelaporan pajak, dan juga mengetahui banyaknya tempat untuk melakukan pembayaran pajak yang dapat memudahkan dalam membayar pajak.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang yaitu dengan cara melakukan perhitungan dengan benar.

4. Kepatuhan dalam pelaporan SPT dan pembayaran tunggakan, yaitu tunggakan pajak yang menambah beban pajak dan kesediaan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak.

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kriteria Wajib Pajak yang patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. NOMOR 192/PMK.03/2007 yang sebagaimana telah mengalami perubahan dari yang sebelumnya Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak dan telah diubah kembali dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003, adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam tiga tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan tersebut telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Wajib pajak yang Laporan Keuangannya (LK) diaudit oleh Akuntan Publik ataupun lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan opini Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal..
4. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun.

5. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, Koreksi pada pemeriksaan iyang terakhir untuk tiap – tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

Peraturan Menteri Keuangan yang ditetapkan di Jakarta tanggal 28 Desember 2007 yang disetujui oleh Menteri Keuangan Ibu Sri Mulyani Indrawati dan mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2008.

2.8 Kaitan Antar Variabel

2.8.1 Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta

Tuntutan terhadap peningkatan penerimaan negara, penyesuaian struktur perpajakan juga stabilisasi penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dari waktu ke waktu untuk dilakukan reformasi perpajakan yaitu perubahan yang mendasar dari segala aspek perpajakan. Gunadi (2004), menekankan peran penting dari administrasi perpajakan menuju pada kondisi terkini serta pengalaman di berbagai negara berkembang. Kebijakan perpajakan (*tax policy*) dianggap baik, adil dan efisien dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya. Gunadi (2004) berpendapat bahwa “administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir

biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak”.

Adapun penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem modernisasi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak telah disimpulkan oleh Sulistyorini *et al* (2017), Astuti dan Panjaitan (2017), Husnurrosyidah dan Suhandi (2017), Christin (2017), Tologana dan Kalalo (2016).

2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta

Kebijakan – kebijakan yang diambil dengan tujuan untuk peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ini dapat diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayan itu sendiri diketahui dengan cara melihat dan mengukur antara pelayanan nyata yang diterima pelanggan (Wajib Pajak) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan keinginan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan suatu instansi yang bersangkutan. Menurut Boediono (2003: 114), Untuk mengukur kualitas jasa pelayanan sedikitnya terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan dapat 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari jasa pelayanan, dalam pelayanan prima perpajakan yaitu *Tangibles* atau bukti langsung, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness Assurance* atau jaminan, *Empathy* atau empati.

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya, pelayanan yang baik dapat membantu permasalahan terkait perhitungan penyeteroran dan pelaporan yang

dilakukan wajib pajak sehingga wajib pajak dapat mengerti dan paham akan kewajiban-kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi, dengan pelayanan yang baik dapat mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan yang baik berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak telah disimpulkan oleh Sapriadi (2013), Utama (2012), Arisma (2015), Abdi (2017), Putra (2012), Supadmi (2014).

2.8.3 Pengaruh Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta

Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak penyebabnya antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak; serta persepsi wajib tentang pajak dan petugas pajak masih rendah (Gardina dan Haryanto, 2006). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut dapat berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung ataupun melaporkan kewajiban perpajakannya, serta pengetahuan tentang peranan dan fungsi pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri

kewajiban-kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Waluyo dan Ilyas, 2007 :10).

Adapun penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak telah disimpulkan oleh Astuti dan Panjaitan (2017), Utami *et al* (2017), Ihsan (2013), Widuri (2013), Ayunda *et al* (2015).

2.9 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Berdasarkan pembahasan keterkaitan antar variabel maka dapat disimpulkan:

a. Sistem Modernisasi Administrasi Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Christin (2017) dan Astuti dan Panjaitan (2017) menunjukkan bahwa sistem modernisasi administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penulis, apabila sistem modernisasi administrasi pajak baik maka wajib pajak akan lebih mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga akan memberikan pengaruh yang positif bagi wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta.

b. Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2017) dan Arisma (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penulis, apabila kualitas pelayanan pajak baik maka wajib pajak akan merasa dimudahkan dan dilayani dengan cukup baik sehingga akan memberikan pengaruh yang positif bagi wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan seluruh kewajiban pajaknya. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta.

c. Pengetahuan Pajak

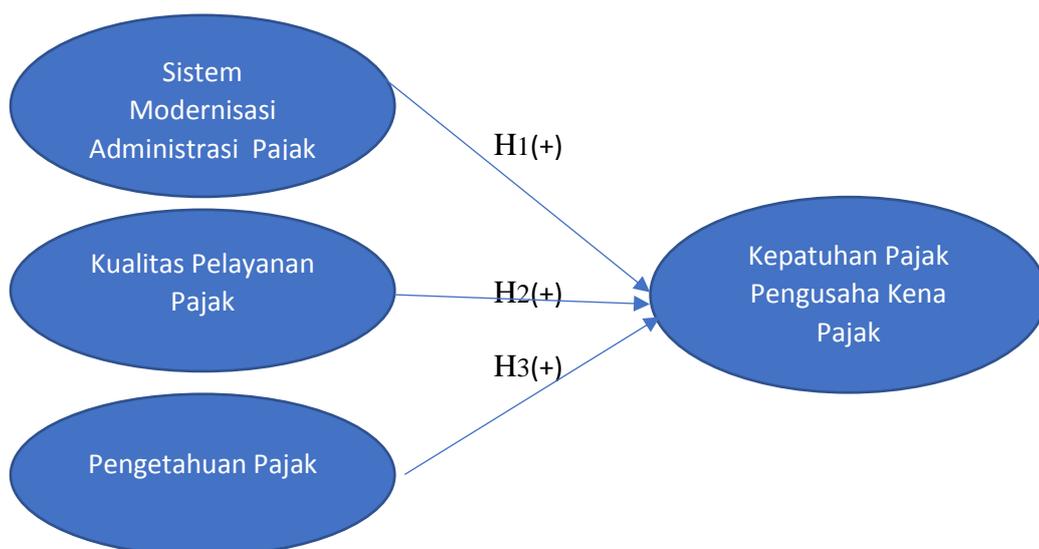
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ihsan (2013) dan Rahadi (2014) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suyapto dan Lasmana (2014) yang

menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penulis, apabila pengetahuan pajak baik maka wajib pajak akan cenderung taat pajak karena wajib pajak sudah mengetahui konsekuensi dan resiko yang harus dihadapi apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban pajak sesuai dengan undang-undang atau peraturan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3: Pengetahuan Pajak Pertambahan Nilai berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di DKI Jakarta.

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya yang merupakan hubungan dari landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, kerangka konsep menunjukkan semua variabel yang berpengaruh pada penelitian. Konsep penelitian dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



(Sumber : Hasil Olah Penulis, 2018)

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara peneliti mengenai hubungan antara penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak pada pengusaha kena pajak di DKI Jakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Isi dari rancangan penelitian ini yaitu program-program yang berhubungan dengan struktur penelitian yang mencakup tahapan-tahapan penelitian mulai dari latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, serta penelitian sebelumnya sehingga dapat merumuskan suatu hipotesis penelitian. Tahapan selanjutnya yaitu mempersiapkan data penelitian serta menguji hipotesis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini.

Penelitian ini merupakan adaptasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Christin (2017). Ada beberapa penyesuaian yang dilakukan agar penelitian menjadi relevan dengan kondisi objek penelitian antara lain:

1. Penambahan variabel independen yang diteliti yaitu kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak.
2. Pengurangan variabel independen yang diteliti yaitu kemampuan menggunakan internet sebagai variabel moderating.
3. Perubahan variabel independen yaitu dari pengaruh penerapan e-faktur dan E-SPT PPN menjadi pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen yaitu kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak dipengaruhi oleh variabel independen yaitu pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan, kualitas

pelayanan pajak dan pengetahuan pajak. Terkait variabel-variabel tersebut maka dapat dirumuskan 3 hipotesis dan yang diuji dalam program *smart PLS*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Structural Equation Model (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)*.

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan alat statistik yang dapat digunakan untuk menyelesaikan model bertingkat secara serempak yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear. *Structural Equation Modelling (SEM)* adalah metode yang terbentuk karena adanya masalah dalam pengukuran suatu variabel dimana terdapat variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Variabel yang tidak dapat terukur tersebut ialah variabel laten dimana dibutuhkan sebuah variabel manifes sebagai indikator atau alat ukur untuk variabel laten tersebut.

Wijanto (2015 : 42) menyatakan bahwa secara umum prosedur SEM menurut Bollen dan Long (1993) mengandung tahap-tahap berikut :

a. Spesifikasi model (*model specification*)

Tahap ini berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukan estimasi. Model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya.

b. Identifikasi (*identification*)

Tahap ini berkaitan dengan pengkajian tentang kemungkinandiperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada didalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak adasolusinya.

c. Estimasi (*estimation*)

Tahap ini berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salahsatu metode estimasi yang tersedia. Pemilihan metode estimasi yang digunakan seringkali ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel-variabel yang dianalisis.

d. Uji Kecocokan (*testing fit*)

Tahap ini berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan atau *Googness OfFit* (GOF) dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini.

e. Respesifikasi (*respecification*)

Tahap ini berkaitan dengan menspesifikasikan model berdasarkan atas hasil uji kecocokan tahapan sebelumnya.

Terdapat beberapa estimasi pada metode SEM, antara lain *Two Stage Least Square (TSLS)*, *Instrument Variable (IV)*, *Generalize Least Square (GLS)*, *Unweighted Least Square (ULS)*, *Diagonally Weighted Least Square (DWLS)*, *Weighted Least Square (WLS)*, dan *Maximum Likelihood (ML)*. Namun semua metode estimasi SEM tersebut memiliki kekurangan, yaitu membutuhkan sampel yang banyak dan data harus berdistribusi normal. Oleh karena itu, dikembangkan sebuah metode alternatif untuk mengestimasi SEM yang bertujuan untuk mengatasi kekurangan pada metode - metode SEM yaitu metode *Partial Least Square (PLS)*.

Partial Least Square (PLS) merupakan metode alternatif estimasi model yang digunakan untuk mengelola *Structural Equation Modelling (SEM)*. Pada metode SEM mengharuskan data berukuran besar, tidak boleh memiliki

multikolinieritas, dan harus berdistribusi normal, sedangkan pada *Partial Least Square* (PLS) menggunakan pendekatan *distribution free* dimana data dapat berdistribusi tertentu. Selain itu PLS dapat juga digunakan pada sampel dengan jumlah kecil. PLS didefinisikan oleh dua persamaan yaitu *inner* dan *outer* model. *Inner* model digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk dan konstruk lain, sedangkan *outer* model digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk dan indikator-indikatornya. Metode *PLS* mempunyai keunggulan tersendiri diantaranya data tidak harus berdistribusi *normal multivariate* (indikator dengan skala kategori, interval, ordinal, sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama) juga ukuran sampel tidak perlu banyak dan besar.

Penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS).

Alasan peneliti menggunakan metode ini diantaranya karena:

1. Pada pendekatan metode PLS, dapat diasumsikan bahwa semua ukuran *variance* dapat digunakan untuk menjelaskan.
2. PLS (*Partial Least Square*) bisa digunakan untuk menganalisa teori yang dapat dikatakan masih lemah, karena PLS (*Partial Least Square*) dapat digunakan untuk memprediksi.
3. *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis data yang didasarkan dengan asumsi sampel tidak harus besar, yaitu jumlah sampel yang kurang dari 100 bisa dilakukan analisis, dan *residual distribution*.

Penelitian ini adalah penelitian kausal karena digunakan untuk membuktikan hubungan antara sebab akibat antar variabel. Penelitian ini juga

menggunakan pendekatan kuantitatif untuk membuktikan bahwa Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dan Pengetahuan Pajak (X3) mempengaruhi Kepatuhan Pajak pada Pengusaha Kena Pajak (Y).

3.2. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel

Pengertian populasi menurut Margono (2004) merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data. Jika setiap manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Sedangkan pengertian populasi dalam penelitian menurut Arikunto (2002) adalah keseluruhan subjek penelitian atau jumlah keseluruhan dari suatu sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak wilayah provinsi DKI Jakarta khususnya wajib pajak yang sudah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak. Metode atau teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling*. Metode *simple random sampling* yaitu metode pemilihan secara acak tanpa dilakukan pengelompokan terlebih dahulu.

Penggunaan jumlah sampel tergantung dari metode penelitian dan data yang digunakan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, metode penelitian ini menggunakan teknik *Structural Equation Model (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)* karena tidak perlu melakukan pengukuran dengan skala atau jumlah tertentu dengan kata lain jumlah sampel yang digunakan tidak dibatasi (dapat diatas 100

sampel atau dibawah 100 sampel). Adanya keterbatasan jangka waktu dalam melakukan penelitian dan waktu yang dapat disisihkan oleh calon responden untuk mengisi kuisisioner, maka penulis menetapkan jumlah sample adalah sebanyak 100 responden. Jumlah sampel diperoleh dari jumlah responden yang mengembalikan kuisisioner yang telah diisi dan yang telah memberikan *feedback* dalam penyebaran kuisisioner melalui email/ link yang disebar melalui sosial media. Contoh kuisisioner dapat dilihat pada Lampiran 1 penelitian ini.

3.3. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen

Variabel Laten merupakan variabel yang tidak bisa diukur secara langsung melainkan dapat diukur dengan menggunakan Variabel Indikator karena variabel indikator dapat diukur secara langsung.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

a. Sistem Modernisasi Administrasi Pajak

Sistem Modernisasi Administrasi Pajak yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana sebuah sistem reformasi yang dilakukan pemerintah yang dalam hal ini adalah reformasi administrasi perpajakan dalam rangka pengupayaan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya itu mempengaruhi kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak. Variabel ini akan diukur dengan 5 variabel indikator yang menggunakan 4 skala Likert, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Apabila skor variabel semakin tinggi maka dapat

disimpulkan bahwa variabel Sistem Modernisasi Administrasi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Pajak pada Pengusaha Kena Pajak.

b. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak yang diteliti dalam penelitian ini ialah bagaimana tingkatan kualitas dan mutu atas baik buruknya pelayanan pajak yang ada di DKI Jakarta dalam memenuhi kebutuhan pajak bagi pengusaha kena pajak dapat mempengaruhi kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak. Variabel ini akan diukur dengan 5 variabel indikator menggunakan 4 skala Likert, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Jika skor variabel ini semakin tinggi maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak mempengaruhi Kepatuhan Pajak pada Pengusaha Kena Pajak.

c. Pengetahuan Pajak.

Pengetahuan Pajak yang diteliti dalam penelitian ini adalah suatu cara wajib pajak untuk memahami peraturan dan ketentuan pajak atau yang berlaku atau seberapa besar pengetahuan akan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak itu dapat mempengaruhi kepatuhan pajak pada Pengusaha Kena Pajak. Variabel ini akan diukur dengan 5 variabel indikator menggunakan 4 skala Likert, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Apabila skor variabel ini semakin tinggi maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak mempengaruhi Kepatuhan Pajak pada Pengusaha Kena Pajak.

d. Kepatuhan Pajak Pengusaha Kena Pajak

Kepatuhan Pajak Pengusaha Kena Pajak yang diteliti dalam penelitian ini adalah suatu keadaan dimana wajib pajak yang sudah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya sesuai undang-undang pajak yang berlaku serta tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Variabel ini akan diukur dengan 5 variabel indikator menggunakan 4 skala Likert, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Apabila skor variabel ini semakin tinggi maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak menjadi semakin patuh.

Variabel Indikator adalah variabel yang dapat diukur secara langsung.

Variabel Laten yang akan diteliti memiliki Variable Indikator diantaranya:

1. Variabel Laten Sistem Modernisasi Administrasi Pajak akan terdiri dari 5 Variabel Indikator dan disingkat menjadi MODERN1 sampai dengan MODERN5.
2. Variabel Laten Kualitas Pelayanan Pajak akan terdiri dari 5 Variabel Indikator dan disingkat menjadi KUALITAS1 sampai dengan KUALITAS5.
3. Variabel Laten Pengetahuan Pajak akan terdiri dari 5 Variabel Indikator dan disingkat menjadi TAHU1 sampai dengan TAHU5.
4. Variabel Laten Kepatuhan Pajak Pengusaha Kena Pajak akan terdiri dari 5 Variabel Indikator dan disingkat menjadi PATUH1 sampai dengan PATUH5.

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel Laten	Variabel Indikator	Indikator	Skala
MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN (Fransisca, 2014)	sistem administrasi modern digunakan untuk kemudahan pemenuhan kewajiban	MODERN1	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	pembayaran pajak melalui online	MODERN2	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	pelaporan secara elektronik	MODERN3	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	complaint center memberikan kemudahan bagi WP	MODERN4	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	reformasi pajak memudahkan petugas pajak	MODERN5	Skala Likert dengan skor 1 - 4
KUALITAS PELAYANAN PAJAK (Artiningsih, 2013)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	KUALITAS1	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	KUALITAS2	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	KUALITAS3	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	KUALITAS4	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Empati (<i>Empathy</i>)	KUALITAS5	Skala Likert dengan skor 1 - 4
PENGETAHUAN PAJAK (Kusuma, 2016)	Pengetahuan mengenai sistem perpajakan	TAHU1	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan	TAHU2	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Pengetahuan mengenai sumber dana pajak	TAHU3	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan	TAHU4	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan	TAHU5	Skala Likert dengan skor 1 - 4
Kepatuhan Pajak PKP (Cahyanti, 2017)	Mendaftarkan NPWP	PATUH1	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku	PATUH2	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Melakukan perhitungan pajak dengan benar	PATUH3	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Melakukan pembayaran tepat waktu	PATUH4	Skala Likert dengan skor 1 - 4
	Melakukan pelaporan pajak tepat waktu	PATUH5	Skala Likert dengan skor 1 - 4

Penulis menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang memiliki kualifikasi pengusaha kena pajak, dalam kuesioner tersebut penulis menentukan 4 buah kelompok jawaban dengan Skala Likert adalah yaitu :

Tabel 3.2.
Skala Likert

Tingkat Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

(Sumber : Hasil Olah Penulis, 2018)

3.4. Analisis Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Uji validitas biasa digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghazali, 2011: 52).

Pengertian Uji Validitas menurut Sugiyono (2006) “Uji Validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.” Validitas ialah standar atau dasar ukuran yang digunakan untuk menunjukkan ketetapan (*appropriateness*), kemanfaatan (*usefulness*) dan kesahihan yang mengarah pada ketepatan interpretasi suatu prosedur evaluasi yang sesuai dengan tujuan pengukurannya.

a) *Convergent Validity*

Convergent Validity atau validitas konvergen adalah nilai faktor *loading* pada laten dengan beberapa indikatornya. Faktor *loading* merupakan koefisien jalur yang menghubungkan antara variabel laten dengan indikatornya. *Convergent Validity* dievaluasi dalam tiga tahap, yaitu:

a. Indikator validitas

Indikator ini dilihat dari nilai faktor *loading* dan *t-statistic* sebagai berikut:

- Jika nilai faktor loading antara 0,5-0,6 maka dapat dikatakan cukup, sedangkan jika nilai faktor loading $\geq 0,7$ maka dikatakan tinggi (Imam Ghozali, 2006).
- Nilai *t-statistic* $\geq 1,96$ menunjukkan bahwa indikator tersebut sah (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).

b. Reliabilitas konstruk

Menurut Yamin dan Kurniawan (dalam Uce Indahyanti, 2013) “Indikator ini dilihat dari nilai *output Composite Reliability (CR)*. Kriteria dikatakan reliabel jika nilai CR lebih besar dari 0,7.”

c. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Menurut Yamin dan Kurniawan (dalam Uce Indahyanti, 2013) “Nilai AVE yang diharapkan ialah lebih besar dari 0,5”.

b) *Discriminant Validity*

Discriminant validity (Validitas diskriminan) dapat dilakukan dalam dua tahap, yaitu dengan cara melihat nilai *cross loading factor* dan membandingkan akar AVE dengan korelasi antar konstruk/variabel laten. Tujuan dari *Cross loading factor* adalah untuk mengetahui apakah variabel laten memiliki diskriminan yang memadai dengan cara membandingkan korelasi indikator-indikator dengan variabel laten harus lebih besar dibanding korelasi antara indikator dengan variabel laten yang lainnya. Jika nilai korelasi indikator dengan variabel latennya memiliki nilai

yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap variabel laten lainnya, maka dikatakan variabel laten tersebut memiliki validitas diskriminan yang tinggi (Uce Indahyanti, 2013). Nilai AVE direkomendasikan adalah $\geq 0,5$. Mengukur validitas dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Product Moment Coefficient of Correlation* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{N\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{N\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Sumber Supranto (2010)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel Xi dan variabel Yi

n = Banyaknya variabel sampel yang dianalisis

X_i = Skor dari masing-masing variabel (faktor yang mempengaruhi)

Y_i = Skor dari seluruh variabel

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner adalah valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka kuesioner adalah tidak valid

B. Uji Realibilitas

Menurut Cooper (dalam Umi Narimawati, 2010:43) pengertian realibitas adalah “*Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency*”.

Metode SEM memakai *Composite Reliability* dengan rumus:

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + (\sum \epsilon_i)}$$

Keterangan:

CR : Composite Reliability

λ_i : Component Loading

ϵ_i : *l-error*

C. Uji Signifikansi

Uji signifikansi merupakan salah satu tahap terpenting dalam sebuah riset atau penelitian, khususnya riset yang bermetodologi kuantitatif. Uji ini yang akan menentukan simpulan dari hasil riset. Uji signifikansi dapat menentukan apakah hipotesis yang dibuat di awal penelitian akan diterima atau ditolak. Tingkat keyakinan yang memadai untuk dapat menerima suatu hipotesis tersebut yang kerap disebut dengan istilah signifikansi statistik (*statistical significance*). Nilai signifikan ditunjukkan dengan bentuk t-statistik. Bagi variabel laten yang nilai t-statistiknya lebih besar dibandingkan dengan t-tabel maka dinyatakan signifikan. T-statistik merupakan t-hitung dan t-tabel dengan nilai $\alpha = 0.05$.

3.5. Analisis Data

Model struktural dapat dievaluasi menggunakan R^2 untuk konstruk dependen dan juga uji t juga signifikansi dari koefisien parameter pada jalur struktural. Perubahan nilai R^2 dapat digunakan untuk menilai pengaruh dari variabel

laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Dalam pengujian model struktural ada juga pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*). Pengujian ini dapat dilakukan jika koefisien jalur signifikan. Pengaruh langsung atau *direct effect* dapat dinilai dari koefisien-koefisien jalur antar variabel, baik antara variabel laten eksogen ataupun variabel laten endogen. Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dapat dinilai dari koefisien jalur antara variabel laten eksogen atau variabel laten endogen.

Selanjutnya untuk menghitung *effect size* (F^2) dimana pengaruhnya dapat dihitung dengan rumus:

$$F^2 = \frac{R^2 \text{ Included} - R^2 \text{ Excluded}}{1 - R^2 \text{ Included}}$$

$R^2 \text{ Included}$ dan $R^2 \text{ Excluded}$ ialah *R-Square* dari variabel laten endogen ketika *predictor* dari variabel laten dipakai ataupun dikeluarkan dalam persamaan struktural. Selain menilai *R-Square*, model PLS dapat juga dievaluasi dengan menilai *Q-Square Predictive Relevance* untuk model konstruk. *Q-Square* dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model juga estimasi parameternya. Apabila nilai *Q-Square* lebih besar (>) dari 0 (Nol) maka menunjukkan bahwa model tersebut memiliki nilai *Predictive Relevance*, sedangkan jika *Q-Square* kurang (<) dari 0 (Nol) maka dapat dinilai bahwa model menunjukkan kurang memiliki *Predictive Relevance*. Cara Prosedur *Blind Folding* dapat digunakan untuk menghitung :

$$Q^2 = \frac{1 - EDED}{EDOD}$$

Keterangan :

D : *Omission distance*

E : *Sum of Squares of prediction errors (SSE)*

O : *Sum of Squares of observation (SSO)*

Berikut ini merupakan persamaan pengukuran dari *Outer Model* adalah:

Variabel Sistem Modernisasi Administrasi Pajak (E1) antara lain:

MODERN1 = L1.1 Z1+e1

MODERN2 = L2.1 Z1+e2

MODERN3 = L3.1 Z1+e3

MODERN4 = L4.1 Z1+e4

MODERN5 = L5.1 Z1+e5

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (E2) antara lain:

KUALITAS1 = L6.2 Z2+e6

KUALITAS2 = L7.2 Z2+e7

KUALITAS3 = L8.2 Z2+e8

KUALITAS4 = L9.2 Z2+e9

KUALITAS5 = L10.2 Z2+e10

Variabel Pengetahuan Pajak (E3) antara lain:

TAHU1 = L11.3 Z3+e11

TAHU2 = L12.3 Z3+e12

TAHU3 = L13.3 Z3+e13

TAHU4 = L14.3 Z3+e14

TAHU5 = L15.3 Z3+e15

Variabel Kepatuhan Pajak Pengusaha Kena Pajak (E4) antara lain:

PATUH1 = L16.3 N1+e16

PATUH2 = L17.3 N1+e17

PATUH3 = L18.3 N1+e18

PATUH4 = L19.3 N1+e19

PATUH5 = L20.3 N1+e20

Berikut ini merupakan persamaan pengukuran dari *Inner Model* yaitu:

$$N1 = L1.1 Z1 + L1.2 Z2 + L1.3 Z3 + Z$$

Berikut ini merupakan persamaan hipotesis yaitu :

$$N1 = L1.1 Z1 + Z1$$

$$N1 = L1.2 Z2 + Z2$$

$$N1 = L1.3 Z3 + Z3$$

Keterangan:

E1: Variabel Sistem Modernisasi Administrasi Pajak adalah variabel laten eksogen dan *unobservable*.

E2: Variabel Administrasi Pajak adalah variabel laten eksogen dan *unobservable*.

E3: Variabel Pengetahuan Pajak adalah variabel laten eksogen dan *unobservable*.

N1: Variabel Kepatuhan Pajak pada Pengusaha Kena Pajak adalah variabel laten endogen dan *unobservable*.

e : Nilai error dari setiap indikator.

Z : Nilai vektor variabel residual (*unexplained variable*) atau kesalahan pengukuran dari setiap variabel laten eksogen.

L: *Matriks loading* yang menampilkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikator.

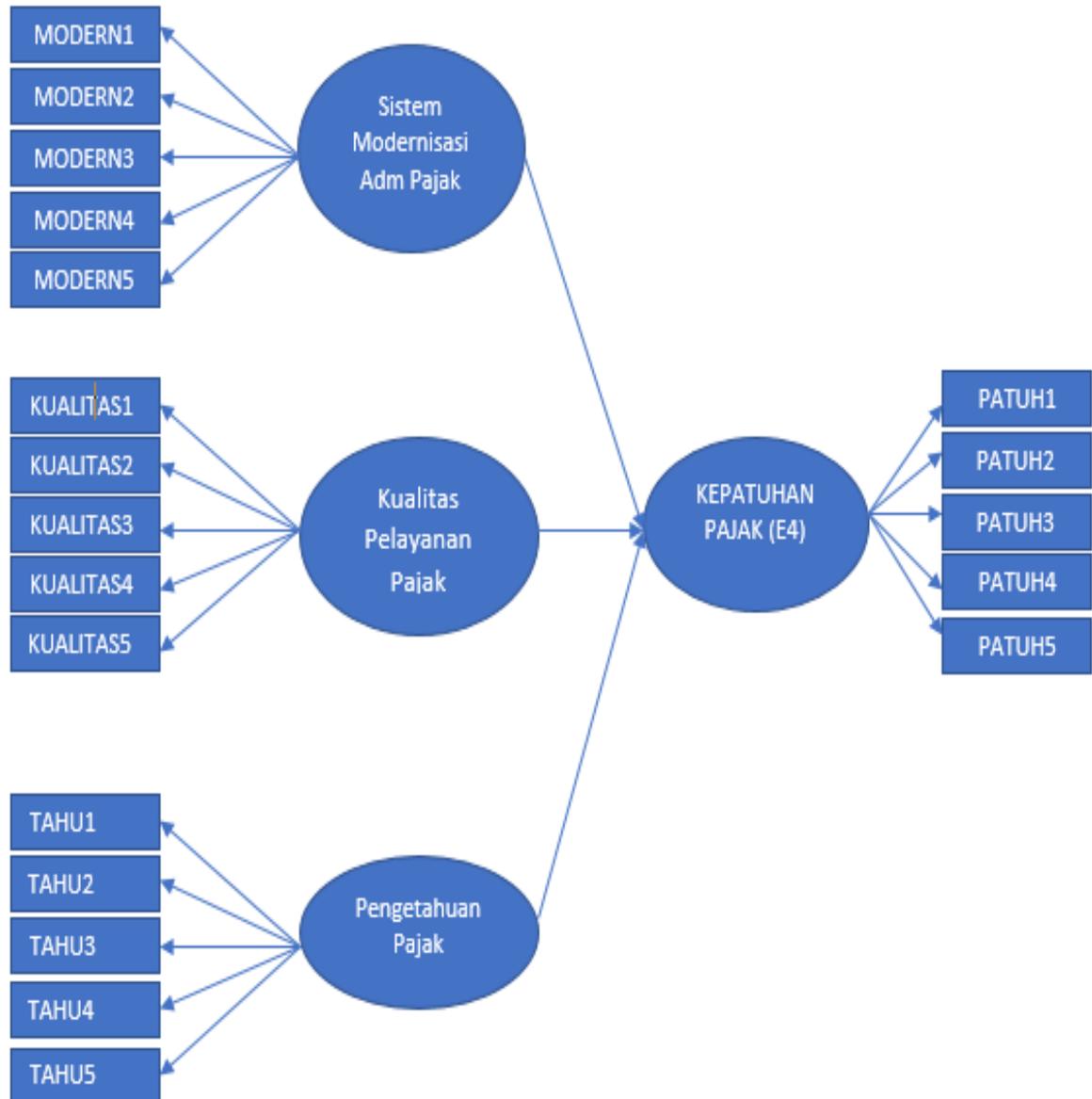
X : Variabel *manifest* atau indikator untuk setiap variabel eksogen.

Y : Variabel *manifest* ataupun indikator untuk setiap variabel endogen.

y : Koefisien regresi antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen.

Berikut ini adalah Diagram Jalur:

Gambar 3.1
Diagram Jalur



(Sumber : Hasil Olah Penulis, 2018)

Keterangan Variabel Indikator sebagai berikut:

MODERN1 : Sistem Administrasi modern digunakan untuk kemudahan pemenuhan kewajiban.

MODERN2 : Pembayaran pajak melalui online.

- MODERN3 : Pelaporan secara elektronik.
- MODERN4 : *Complaint center* memberikan kemudahan bagi WP.
- MODERN5 : Reformasi pajak memudahkan petugas pajak.
- KUALITAS1 : Keandalan (*Reliability*).
- KUALITAS2 : Bukti Langsung (*Tangible*).
- KUALITAS3 : Ketanggapan (*Responsiveness*).
- KUALITAS4 : Jaminan (*Assurance*).
- KUALITAS5 : Empati (*Emphaty*).
- TAHU1 : Pengetahuan mengenai sistem perpajakan
- TAHU2 : Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- TAHU3 : Pengetahuan mengenai sumber dana pajak.
- TAHU4 : Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan
- TAHU5 : Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- PATUH1 : Pendaftaran NPWP
- PATUH2 : Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- PATUH3 : Melakukan perhitungan pajak dengan benar.
- DPATUH4 : Melakukan pembayaran tepat waktu.
- DPATUH5 : Melakukan pelaporan pajak tepat waktu.