

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini merupakan gambaran mengenai penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya di antaranya. Sarunan, W. K (2016) pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak pratama manado. Persamaan penelitian terletak pada jenis data yang digunakan yaitu data primer dan teknik pengumpulan data sama-sama menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Perbedaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada pemahaman kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil pengujian hipotesis menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan significant terhadap kepatuhan wajib pajak badan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Darmayasa dan Setiawan (2016) tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama bandung utara. Terdapat persamaan pada metode yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Bandung Utara serta teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan hasil yang membuktikan bahwa restrukturisasi organisasi berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak, proses bisnis dengan dukungan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan penyempurnaan sumber daya manusia dan good governance melalui penerapan kode etik berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Persepsi

2.2.1.1 Pengertian Persepsi

Menurut Ensiklopedi Umum (2009), yang dimaksud dengan persepsi adalah: Proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri individu, sehingga dapat mengenal suatu obyek dengan jalan asosiasi terhadap ingatan tertentu, baik secara indera penglihatan, indera perabaan, dan sebagainya sehingga bayangan itu dapat disadarinya.

Secara sempit persepsi adalah sebagai suatu tangkapan rangsang dari luar oleh panca indera. Sedangkan persepsi secara luas adalah sebagai suatu pengertian, pemahaman, penafsiran terhadap suatu obyek tertentu. Sejalan dengan pengertian tersebut di atas, persepsi menurut Plano (2010) diartikan sebagai “hasil atau proses yang melahirkan kesadaran akan sesuatu hal dengan perantaraan pemikiran yang sehat”. Pareek (2012) mengemukakan bahwa persepsi mencakup dua proses kerja yang saling terkait, yaitu:

1. Menerima kesan melalui penglihatan, sentuhan dan melalui indera lainnya.
2. Penafsiran atau penetapan arti atas kesan-kesan inderawi tersebut. Arti ditetapkan melalui kesan-kesan inderawi dengan struktur pengertian (keyakinan relevan yang muncul dari pengalaman masa lalu) seseorang dan struktur evaluatif (nilai-nilai yang dipegang seseorang).

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa persepsi mengandung unsur :

1. Adanya kesan inderawi.
2. Penafsiran dan penetapan arti atas kesan-kesan inderawi.
3. Timbulnya kesadaran atas suatu obyek tertentu.
4. Pengaruh pengalaman dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.

Dengan demikian persepsi adalah proses untuk memahami dan kemudian menafsirkan suatu obyek tertentu, di mana penafsiran itu dipengaruhi oleh nilai-nilai yang ada dalam individu tersebut. Persepsi individu banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk di dalamnya lingkungan sosial, dimana individu yang bersangkutan melakukan interaksi sosial (Plano, 2009). Lingkungan sosial akan membentuk kepribadian, cara pandang seseorang terhadap suatu obyek dan cara berpikir. Persepsi individu akan membentuk persepsi masyarakat, mengingat bahwa masyarakat merupakan kumpulan individu yang saling mengadakan interaksi sosial.

Proses pemberian persepsi oleh individu sangat dipengaruhi oleh stimuli serta pengetahuan individu terhadap obyek. Hal ini sejalan dengan pendapat yang

dikemukakan oleh Pareek (2012) tentang persepsi yang mengatakan bahwa persepsi merupakan proses menerima, menyeleksi, menguji, mengorganisasikan serta mengartikan suatu obyek kepada indera atau data.

2.2.2 Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak adalah Orang Pribadi dan Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU No.28 Tahun 2007 Tentang KUP, UU No.36 Tahun 2008 Tentang PPh dan UU No.42 Tahun 2009 Tentang PPN dan PPnBM serta peraturan pelaksanaannya).

Menurut Wikipedia Wajib Pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak dibedakan menjadi dua yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai NPWP yang berguna untuk sarana dalam administrasi perpajakan, tanda pengenal diri atau identitas WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, untuk dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan, dan menjaga ketertibandalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan. Sehingga dalam rangka memberikan kepastian hukum kepada wajib pajak dalam rangka

melaksanakan kewajiban perpajakannya, undang-undang mengatur secara tegas hak dan kewajiban wajib pajak dalam satu hukum pajak formal.

Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang wajib pajak / badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak / pemotongan pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan.

1. Jenis wajib pajak

Wajib pajak yang terdiri dari :

a. Wajib pajak orang pribadi

Wajib pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang penghasilannya di atas pendapatan tidak kena pajak (PTKP), yaitu Rp 15.840.000,00. Setiap orang Wajib Pajak mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang – Undang. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Satu sebanyak 76.356 WPOP.

b. Wajib pajak badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas (PT), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan nama dan dalam bentuk apapun firma,

koperasi, dana pension, persekutuan, yayasan, organisasi, lembaga atau bentuk yang lainnya. Setiap Wajib Pajak Badan mendaftarkan badan dan memiliki NPWP badan. Jumlah wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Pratama Malang sebanyak 3.876 WP Badan.

2.2.3 Modernisasi Perpajakan

Modernisasi dalam ilmu sosial merujuk pada sebuah bentuk transformasi dari keadaan yang kurang maju atau kurang berkembang ke arah yang lebih baik dengan harapan akan tercapai kehidupan masyarakat yang lebih maju, berkembang dan makmur. Adapun definisi modernisasi menurut para ahli, diantaranya (Dudung, 2011) :

1. Menurut Wilbert E Moore modernisasi adalah transformasi total co-eksistensi tradisional atau pra-modern dalam hal teknologi dan organisasi sosial terhadap pola ekonomi dan politik yang menjadi ciri Negara-negara barat yang stabil.
2. Menurut JW School modernisasi adalah transformasi, perubahan dalam masyarakat dalam segala aspeknya. Teori modernisasi menggambarkan proses transformasi dari masyarakat tradisional ke masyarakat modern atau mundur.

2.2.3.1 Pengertian Modernisasi Administrasi Perpajakan

1. Definisi administrasi perpajakan

Menurut Sophar Lumbantoruan (2010), administrasi perpajakan (*tax administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Siti Kurnia Rahayu (2010:93) administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur

meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat menimbulkan kecurangan (*tax evasion*). Laporan bank dunia menyatakan bahwa “*poor tax administration undermines the effectiveness of desired tax structur and raises distortion. A poor designed tax structure makes administration mor difficult*” (Lawrence H. Summer dalam Sitti Kurnia Rahayu, 2010:93)

De Janstcher (2012) menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalam diberbagai Negara berkembang. Kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya (Gunadi, 2016).

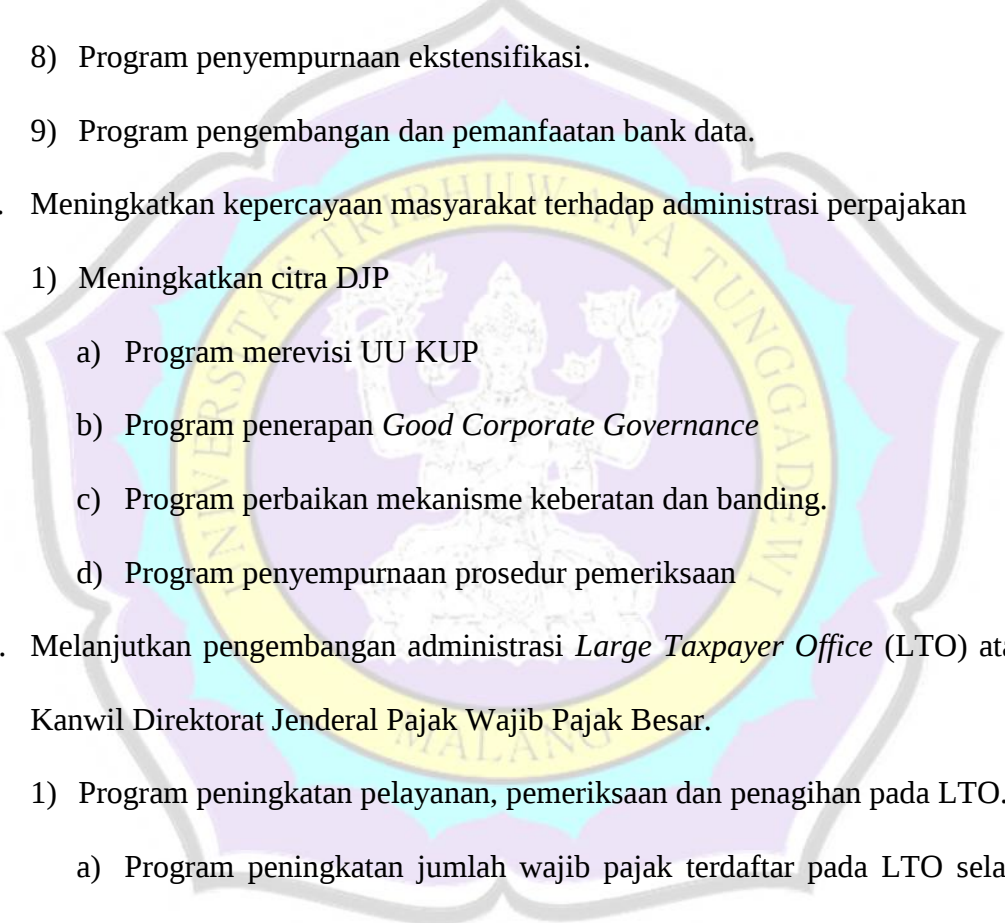
Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu Negara. Suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu Negara yang dipilih. Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah upaya peningkatan kepatuhan *taxpayer* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus sama dalam menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Toshiyuki dalam Sitti Kurnia Rahayu (2010:95) menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan dalam suatu Negara adalah sebagai berikut :

- a. Administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan Negara.
 - b. Harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan transparan.
 - c. Dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kewenang-wenangan, arogansi, dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi.
 - d. Mampu menyelenggarakan sisten perpajakan yang efisien dan efektif.
 - e. Meningkatkan kepatuhan membayar pajak.
 - f. Dapat memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat.
 - g. Memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha yang sehat masyarakat membayar pajak.
2. Penerapan modernisasi administrasi perpajakan

Menurut Sitti Kurnia Rahayu (2010:17) terdapat program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kepatuhan perpajakan
 - 1) Meningkatkan kepatuhan sukarela.
 - a) Program kampanye sadar dan peduli pajak
 - b) Program pengembangan dan pelayanan perpajakan
- b. Memelihara (*maintaining*) tingkat kepatuhan wajib pajak patuh.
 - 1) Program pengembangan dan pelayanan prima.

- 
- 2) Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - 3) Menangkal ketidakpatuhan perpajakan.
 - 4) Program merevisi pengenaan sanksi.
 - 5) Program menyikapi berbagai kelompok wajib pajak tidak patuh.
 - 6) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
 - 7) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan .
 - 8) Program penyempurnaan ekstensifikasi.
 - 9) Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.
- c. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan
- 1) Meningkatkan citra DJP
 - a) Program merevisi UU KUP
 - b) Program penerapan *Good Corporate Governance*
 - c) Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding.
 - d) Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan
- d. Melanjutkan pengembangan administrasi *Large Taxpayer Office* (LTO) atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.
- 1) Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.
 - a) Program peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD.
 - b) Program peneapan sistem administrasi pada kanwil djp jakarta khusus.
 - c) Program penerapan sistem administrasi LTO pada kanwil lainnya.

2) Meningkatkan produktivitas aparat perpajakan.

- a) Program reorganisasi DJP berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.
- b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh kantor pusat.
- c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen SDM
- d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja
- e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

Program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien.

Keseluruhan operasi berbasis teknologi informasi yang ditunjang kerjasama operasi dengan instansi lain. Revisi UU Perpajakan dan peraturan terkait lainnya, juga penerapan praktik tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) dilaksanakan dalam konteks penegakan hukum dan keadilan yang memayungi semua lini dan tahapan operasional. Reformasi perangkat keras diupayakan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan diseluruh Indonesia.

Penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan professional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia antara lain melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai secara kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity*.

3. Dimensi modernisasi administrasi perpajakan

Menurut Sitti Kurnia Rahayu (2009:110) modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

a. Restrukturisasi organisasi

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan adalah struktur organisasi DJP perlu diubah, baik dilevel kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun dilevel kantor operasional sebagai pelaksanaan implementasi kebijakan.

1) Kantor pusat

Struktur kantor pusat DJP (KP DJP) ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertical dibawahnya. Kedepannya KP DJP dirancang sebagai pusat analisis dan perumusan kebijakan (*center of policy malang and analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non operasional.

- a) Direktorat yang menangani *day-to-day operasional* sekretaris (9 direktorat).
- b) Direktorat yang menangani pengembangan/transformasi (3 direktorat).
- c) Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting, maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelijen dan

penyidik perpajakan, ekstensifikasi perpajakan, dan hubungan masyarakat (public relations)

- d) Beberapa subdirektorat baru yang menangani penelitian perpajakan kepatuhan internal, dan transfer *pricing*.

2) Kantor operasional

- a) Dalam memudahkan wajib pajak, ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (KPPBB), Serta Kantor Pemeriksaan Dan Penyidikan Pajak (Karipka), Dilebur Menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- b) Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat menyelesaikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.
- c) Unit vertical DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak, yaitu : KPP wajib pajak besar, KPP madya, KPP Pratama. Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.
- d) Khusus dikantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *account representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.

- e) Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak seluruh penanganan keberatan yang dilakukan oleh kantor wilayah yang merupakan unit vertical diatas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *bussines process*, yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *bussines process*, merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dan dokumentasi yaitu melalui:

- 1) *Standard operating procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan diseluruh unit djp. Sampai dengan akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diklarifikasikan, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan (tugas dan pekerjaan bagi para pegawai.
- 2) Perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas:
 - a) *E-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet)
 - b) *E-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital)
 - c) *E-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB)
 - d) *E-Registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet)

Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Untuk sistem administrasi internal saat ini

terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi DJP (SIDJP). Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah *case management* dan *workflow system* yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* wajib pajak. Sistem administrasi manajemen internal seperti sistem kepegawaian, sistem informasi keuangan dan akuntansi, sistem pelaporan dan *key performance indicator* (KPI) juga terus dikembangkan.

4. Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Langkah perbaikan dibidang SDM:

- a) DJP melakukan penetaan kompetensi untuk seluruh pegawai DJP guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai.
- b) Seluruh jabatan harus dievaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya ditentukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut.
- c) Selanjutnya beban kerja dan masing-masing jabatan tersebut dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai.
- d) Sebagai catatan, pembuatan dan dokumentasi SOP untuk seluruh proses pekerjaan dapat dimanfaatkan juga sebagai standar penilaian kinerja.
- e) Semuanya itu nantinya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir, khususnya sistem mutasi dan promosi, serta sistem remunerasi yang lebih jelas adil dan akuntabel
- f) Pelaksanaan *Good Governance*

DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut berupa:

- 1) Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut.
- 2) Pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau peyelewengan dibidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional.

Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal dibawah direktorat kepatuhan internal dan transformasi sumber daya aparatur yaitu subdirektorat kepatuhan internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (preventif) dan subdirektorat investigasi internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman (rektif).

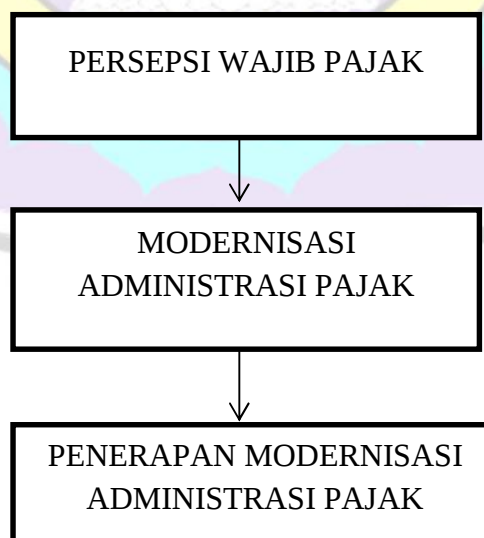
- g) Pembentukan *complain center* di masing-masing kanwil modern untuk menampung keluhan wajib pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan tentang penelitian yang akan dilakukan secara keseluruhan yang menjelaskan tentang Persepsi Wajib Pajak Tentang Modernisasi Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

KPP Pratama Batu merupakan sebuah kantor pelayanan pajak yang wilayah kerjanya meliputi beberapa kecamatan di kabupaten Malang. Kantor ini melayani para wajib pajak untuk melakukan SPT secara online.

Namun demikian KPP Pratama Batu melalui modernisasi administrasi perpajakan diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan Negara yang baik dan berkesinambungan, modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat (Siti Kurnia, 2010:109). *Good Governance* merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan system teknologi yang handal dan terkini, selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi (Siti Kurnia, 2010:109).



(Sumber data: data olahan 2020)

Dari kerangka berpikir diatas dapat dilihat bahwa persepsi wajib pajak dalam modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Batu mempunyai hubungan dengan penerapan modernisasi administrasi perpajakan.

