

# PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU

Rindi Lestari Suci Sofiyana

Djamhur Hamid

Muhammad Faisal Riza

(PS Perpajakan, jurusan administrasi bisnis, fakultas ilmu administrasi, universitas brawijaya,  
105030400111067@mail.ub.ac.id)

## Abstract

*This research is motivated because the tax administration system modernization efforts undertaken by the Directorate General of Taxation is the current omzet limit changes for the Taxable Enterprises inaugural from Rp 600.000.000,- to Rp 4,8 billion. with a change in that omzet limit, the number of Taxable Enterprises in Indonesia be on the wane. The purpose of this study to investigate the effect of variables modernization of tax administration on tax compliance partially and simultaneousl. This research used in quantitative research and the type of research is explanatory research. This study used a questionnaire as a means of collecting data with a sample of Taxable Enterprises were enrolled in the KPP Pratama Batu with sample method used nonprobability sampling by purposive sampling technique. Result of the research of t-test, it is known that changes in the organizational structure and the implementation of service significantly influence taxpayer compliance. While the development of information technology and the code of conduct employee has no effect and no significant effect on tax compliance. The results of the F test it is known that the independent variables consisting of changes in the organizational structure, implementation services, the development of information technology and the code of ethics of employees significantly affect the dependent variable is tax compliance.*

**Keyword : Modernization, Taxpayer Compliance**

## PENDAHULUAN

Rencana anggaran penerimaan dan belanja negara (RAPBN) di Indonesia pada tahun 2013 sebagian besar ditopang oleh sumber-sumber penerimaan negara yang berasal dari kemampuan bangsa Indonesia sendiri. Indonesia memiliki kebutuhan dana pemerintahan yang relatif cukup besar untuk menjalankan roda pemerintahan maka pemerintah cenderung mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan negara yang stabil, berasal dari masyarakat sendiri dan dari realokasi dana yang berasal dari simpanan masyarakat yaitu dari sektor perpajakan. Oleh karena itu sektor perpajakan harus dioptimalkan sedemikian rupa sehingga dapat menopang dalam pembangunan nasional di Indonesia. Lima tahun terakhir, peranan Penerimaan Pajak dalam Pendapatan Negara meningkat dari 60% menjadi hampir 70%, kontribusi Penerimaan Kepabeanan & Cukai stabil sekitar 10%, sedangkan sumbangan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) menurun dari 30% menjadi lebih dari 20% (Departemen Keuangan, 2013). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang berwenang menangani masalah perpajakan harus berbenah memberi pelayanan yang lebih

baik kepada wajib pajak. Dengan cara melakukan: perbaikan pelayanan lewat program perubahan (*change program*), penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan di Indonesia diawali dengan perubahan yang mendasar mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakannya. Selain itu juga dilakukan pembaharuan dalam sistem perpajakannya, dengan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan dalam rangka memahami, menguasai, dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Pembaharuan sistem ini yaitu sistem pemungutan pajak dimana yang sebelumnya dilakukan secara *official assessment system* berubah menjadi *self assessment system*. Pembaharuan dalam segi instansi pajak lebih menekankan pada peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, agar

dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Selain itu juga instansi pajak berusaha membenahi baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental. Ditinjau dari konsep produktivitas penerimaan pajaknya, maka apabila instansi pajak ingin meningkatkan penerimaan pajaknya, maka instansi pajak tersebut harus respon terhadap perubahan yang terjadi, karena kegagalan merespon perubahan berarti melewatkan peluang atau malah menciptakan masalah. Reformasi disini merupakan cara yang ditempuh untuk menghasilkan modernisasi. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan. Pada prinsipnya suatu perubahan yang terjadi pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah cara berfikir dan juga perilaku aparat pajak serta tata nilai organisasi yang bertujuan untuk menjadikan DJP menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat merupakan konsep dari modernisasi administrasi perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu merupakan salah satu kantor pajak modern dikarenakan sudah mulai menerapkan *Standar Operating Procedure* yang ada serta pada sistem teknologi pada KPP Batu sudah menggunakan elektronik sistem (*e-system*). Dikarenakan daerah kota Batu yang menurut badan pusat statistik (BPS) yang penduduknya sebagian besar memiliki mata pencaharian dalam bidang pertanian, kehutanan, perburuan, perikanan sebesar 26.782 penduduk dari 98.261 penduduk (BPS, 2013). Alasan mengangkat judul penelitian ini dikarenakan pada kota Batu yang memiliki mata pencaharian yang sebagian besar petani

maka masih kurangnya mendapatkan pengetahuan atau wawasan tentang teknologi informasi mengenai perpajakan yang berupa *e-system* di masyarakat. Sehingga hal ini dapat membuat kinerja DJP menjadi terhambat sehingga perlu diperhatikan oleh KPP Pratama Batu. Karena itu peneliti tertarik ingin meneliti kepatuhan WP yang terdaftar pada KPP Pratama Batu.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 167/PMK.01/2012 yang dikutip oleh Pandiangan (2008:15) tentang "Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan implementasi program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional". Modernisasi Sistem administrasi perpajakan merupakan bentuk pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan bentuk dari reformasi administrasi perpajakan. Pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan dilaksanakannya *good governance* merupakan dasar dan konsep dari modernisasi sistem administrasi perpajakan (Pandiangan, 2008:9). Pendapat Rahayu (2010:135) yang menyatakan "bahwa awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang bertujuan untuk menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran sebagai berikut:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat.

Apabila setiap pegawai DJP dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan

pelayanan untuk memuaskan *stakeholder* maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan negara". Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan menurut Pandiangan (2008:9) telah terjadi paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan, yakni:

### 1. Rrestrukturisasi Organisasi dan Sistem Kerja KPP

Restrukturisasi organisasi pada KPP dilakukan agar sistem kerjanya dapat menjadi lebih efektif dan efisien maka dilakukannya restrukturisasi, serta agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

### 2. Perubahan Implementasi Pelayanan kepada Wajib Pajak

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 dalam buku (Rahayu, 2010:134) mengartikan "Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah (BUMN/D) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

### 3. Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi (*e-system*)

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik adalah mempercepat proses kerja serta modernisasi sistem administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu salah satunya dari teknologi informasi.

### 4. Perubahan Kode Etik Pegawai

*Good governance* merupakan program pemerintahan yang bersih dan berwibawa. *Good governance* bercirikan adanya kode etik pegawai Dirjen Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 01/KMK.03/2007.

### Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut perpajakan kita dapat memberikan

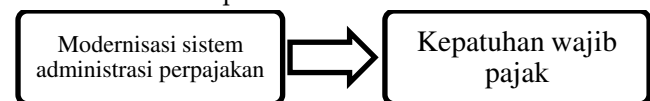
pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

### Pelayanan Perpajakan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan perpajakan merupakan salah satu pelayanan publik, apabila kinerja pelayanan yang dilakukan oleh KPP bagus maka akan dapat memperoleh meningkatkan perolehan pajaknya. Maka DJP disini harus tetap memperhatikan kinerja pelayanan yang diberikan agar dapat memperoleh manfaat ganda apabila kinerja pelayanan tersebut dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.

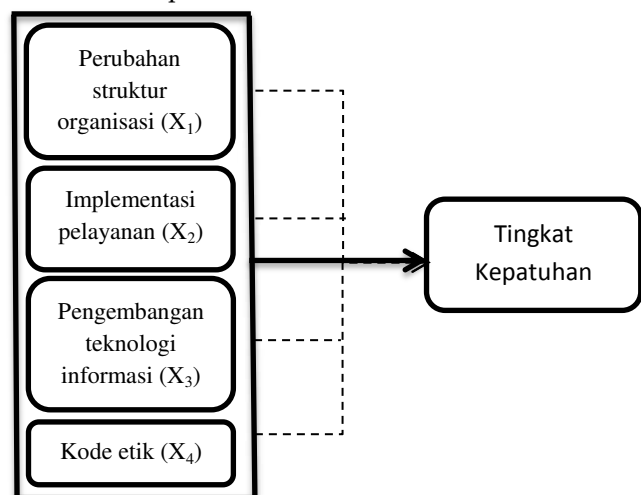
### MODEL PENELITIAN

#### 1. Model konsep



Gambar 1. Model Konsep

#### 2. Model hipotesis



Gambar 2. Model Hipotesis

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dikategorikan dalam penelitian survey karena data penelitian diperoleh dengan menggunakan instrumen kuisioner. Dengan menggunakan rumus slovin maka populasi dalam penelitian ini sebesar 322 WP dan sample sebanyak 77 responden dengan fokus pada WP Badan yang

sudah dikukuhkan menjadi PKP yang terdaftar pada KPP Pratama Batu.

Teknik sampling yang digunakan yaitu *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih. Dalam penelitian ini teknik dari *nonprobability* yang digunakan yaitu *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2012:85) yang menyatakan bahwa *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dalam melakukan penelitiannya si peneliti mengambil sampel berdasarkan hanya pada wajib pajak badan yang sudah dikukuhkan menjadi PKP pada KPP Pratama Batu. Menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu: kuesioner, observasi nonpartisipan, dokumentasi.

Uji validitas kuisisioner penelitian ini menggunakan teknik *Pearson Product Moment* dengan tingkat signifikansi 5% yang mengkorelasikan skor item dengan skor total. Tahap berikutnya melakukan uji realibilitas untuk mengukur kekonsistenan jawaban responden. Teknik statistik yang digunakan dalam pengujian hasil dari penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* yang digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen terhadap skor jawaban responden dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5%.

Peneliti menggunakan SPSS versi 13.0 untuk menggambarkan pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah :

1. Analisis deskriptif
2. Uji Asumsi Klasik
3. Analisis Regresi Linier Berganda

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda yang menggunakan SPSS 13 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,704	2,871		1,639	0,106
Total x1	0,176	0,079	0,284	2,222	0,029
Total x2	0,228	0,089	0,370	2,569	0,012
Total x3	0,241	0,164	0,139	1,467	0,147
Total x4	0,001	0,106	0,001	0,010	0,992

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 4,704 + 0,176 X_1 + 0,228 X_2 + 0,241 X_3 + 0,001 X_4$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- X<sub>1</sub> = Perubahan Struktur Organisasi
- X<sub>2</sub> = Implementasi pelayanan
- X<sub>3</sub> = Pengembangan teknologi informasi
- X<sub>4</sub> = Kode etik pegawai

Berdasarkan tabel diatas dan persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai constanta ( $\alpha$ ) sebesar 4,704 menunjukkan bahwa tidak ada kenaikan nilai dari variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> maka nilai variabel Y adalah 4,704.
2. Nilai koefisien perubahan struktur organisasi untuk variabel X<sub>1</sub> sebesar 0,176. Maka hal ini dapat menjelaskan bahwa setiap kenaikan perubahan struktur organisasi satu satuan maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0,176 dengan asumsi bahwa variabel diluar yang digunakan dalam penelitian ini adalah tetap.
3. Nilai *unstandardized coefficients* untuk variabel X<sub>2</sub> berdasarkan hasil regresi sebesar 0,228. Setiap kenaikan satu satuan mengakibatkan kenaikan pengaruh implementasi pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,228 dengan asumsi bahwa nilai variabel diluar yang digunakan dalam penelitian ini adalah tetap.
4. Nilai *unstandardized coefficients* untuk variabel X<sub>3</sub> berdasarkan hasil regresi sebesar 0,241. Setiap kenaikan nilai dalam satu satuan maka menunjukkan bahwa terdapat kenaikan pengaruh pengembangan teknologi informasi terhadap kepatuhan

wajib pajak sebesar 0,241 dengan asumsi bahwa variabel diluar yang digunakan dalam penelitian ini adalah tetap.

5. Nilai *unstandardized coefficients* untuk variabel X<sub>4</sub> berdasarkan hasil regresi sebesar 0,001. Setiap kenaikan satu satuan mengakibatkan kenaikan pengaruh kode etik pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,001 dengan asumsi bahwa variabel diluar yang digunakan dalam penelitian ini adalah tetap.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengukur konsistensi instrumen dengan cara menguji skor antar item dengan sehingga apabila angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis, berarti item tersebut dikatakan *reliable* begitu juga sebaliknya. Dimana tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5%.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Perubahan struktur organisasi (X <sub>1</sub> )	0,838	Reliabel
Implementasi pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,821	Reliabel
Pengembangan teknologi informasi (X <sub>3</sub> )	0,656	Reliabel
Kode etik pegawai (X <sub>4</sub> )	0,799	Reliabel
Tingkat kepatuhan wajib pajak (Y)	0,839	Reliabel

### Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh *Pearson*. Koefisien korelasi (r) sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) atau  $r \geq 0,3$  maka butir instrumen dinyatakan valid.

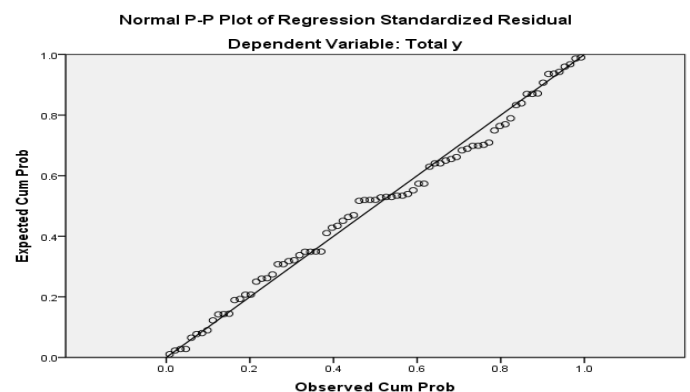
**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	Korelasi Product Moment		Keterangan
		Koefisien korelasi (r)	Sig	
X <sub>1</sub>	X <sub>1.1</sub>	0,652	0,000	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,669	0,000	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,614	0,000	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,650	0,000	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,594	0,000	Valid

	X <sub>1.6</sub>	0,613	0,000	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,635	0,000	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,716	0,000	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,627	0,000	Valid
	X <sub>1.10</sub>	0,620	0,000	Valid
X <sub>2</sub>	X <sub>2.1</sub>	0,614	0,000	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,668	0,000	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,665	0,000	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,619	0,000	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,588	0,000	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,632	0,000	Valid
	X <sub>2.7</sub>	0,532	0,000	Valid
	X <sub>2.8</sub>	0,647	0,000	Valid
	X <sub>2.9</sub>	0,495	0,000	Valid
	X <sub>2.10</sub>	0,602	0,000	Valid
	X <sub>2.11</sub>	0,533	0,000	Valid
X <sub>3</sub>	X <sub>3.1</sub>	0,681	0,000	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,791	0,000	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,837	0,000	Valid
X <sub>4</sub>	X <sub>4.1</sub>	0,721	0,000	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,642	0,000	Valid
	X <sub>4.3</sub>	0,786	0,000	Valid
	X <sub>4.4</sub>	0,719	0,000	Valid
	X <sub>4.5</sub>	0,749	0,000	Valid
	X <sub>4.6</sub>	0,644	0,000	Valid
Y	Y <sub>1</sub>	0,632	0,000	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,736	0,000	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,733	0,000	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,800	0,000	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,775	0,000	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,786	0,000	Valid

### Uji Normalitas

Dapat disimpulkan bahwa data yang dihasilkan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal dikarenakan data yang dihasilkan menyebar membentuk suatu pola yang mendekati garis lurus.

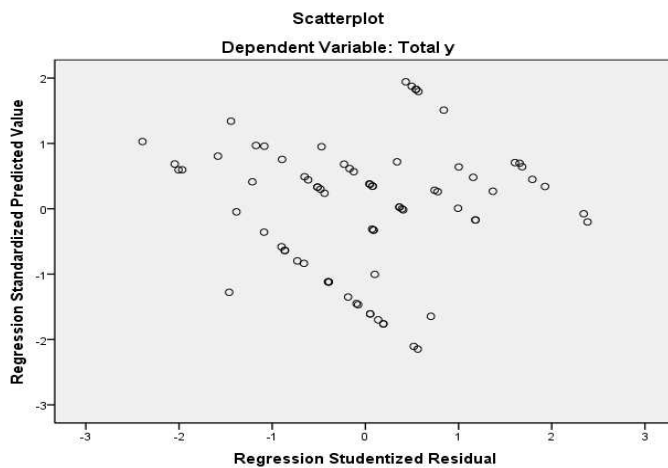


**Gambar 3. Grafik P-P Plot Uji Normalitas**

### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil dari pengujian diatas maka dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara

acak serta tersebar dengan baik diatas dan dibawah angka 0 dan sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas.



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinieritas maka dilihat dari nilai  $tolerance > 0,1$  dan nilai  $VIF < 10$ . Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat terlihat bahwa nilai VIF pada masing-masing variabel bebas kurang dari 10, sehingga dapat ditarik kesimpulan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,463	2,161	Non Multikolinieritas
X <sub>2</sub>	0,363	2,752	Non Multikolinieritas
X <sub>3</sub>	0,836	1,196	Non Multikolinieritas
X <sub>4</sub>	0,575	1,741	Non Multikolinieritas

#### Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat dari tabel Durbin Watson diketahui  $du = 1,7407$  dan  $dl = 1,5228$ , sehingga menunjukkan bahwa nilai  $du < DW < 4 - du$  ( $1,7407 < 1,819 < 2,2593$ ). Dari nilai yang ditunjukkan maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi sehingga model analisis regresi telah terpenuhi.

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Koefisien DW	Du	Dl	4 - Du	Keterangan
1,819	1,7407	1,5228	2,2593	Tidak terdapat autokorelasi

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar  $0,426 = 42,6 \%$ . Dari nilai tersebut dapat dijelaskan bahwa besarnya pengaruh variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> terhadap variabel Y adalah sebesar 42,6 % dan sisanya sebesar 57,4 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.676 <sup>a</sup>	.456	.426

#### PENGUJIAN HIPOTESIS

##### Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan uji F yang dilakukan, nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	174.162	4	43.541	15.117	.000 <sup>a</sup>
Residual	207.370	72	2.880		
Total	381.532	76			

##### Uji t (Uji Parsial)

###### a. Perubahan Struktur Organisasi (X<sub>1</sub>)

Besarnya  $t_{hit}$  variabel X<sub>1</sub> terhadap variabel Y adalah 2,222 dengan nilai sig t 0,029. Hasil pengujian menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dan Sig. t lebih besar daripada Sig.  $\alpha$ . Dengan demikian perubahan struktur organisasi (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

###### b. Implementasi Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Besarnya  $t_{hit}$  variabel X<sub>2</sub> terhadap variabel Y adalah 2,569 dengan nilai sig t 0,012. Artinya  $t_{hit} > t_{tab}$  ( $2,569 > 1,993$ ) dengan sig t  $< \alpha$  ( $0,012 < 0,05$ ). Dengan demikian implementasi pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

###### c. Pengembangan Teknologi Informasi (X<sub>3</sub>)

Besarnya  $t_{hit}$  variabel  $X_3$  terhadap variabel  $Y$  adalah 1,467 dengan nilai sig  $t$  0,147. Artinya  $t_{hit} < t_{tab}$  ( $1,467 < 1,993$ ) dengan sig  $t > \alpha$  ( $0,147 > 0,05$ ). Dengan demikian Pengembangan teknologi informasi ( $X_3$ ) berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

**d. Kode Etik Pegawai ( $X_4$ )**

Besarnya  $t_{hit}$  variabel  $X_4$  terhadap variabel  $Y$  adalah 0,010 dengan nilai sig  $t$  0,992. Artinya  $t_{hit} < t_{tab}$  ( $0,010 < 1,993$ ) dengan sig  $t > \alpha$  ( $0,992 > 0,05$ ). Dengan demikian Kode etik pegawai ( $X_4$ ) berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ).

**Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,704	2,871		1,639	0,106
Total $x_1$	0,176	0,079	0,284	2,222	0,029
Total $x_2$	0,228	0,089	0,370	2,569	0,012
Total $x_3$	0,241	0,164	0,139	1,467	0,147
Total $x_4$	0,001	0,106	0,001	0,010	0,992

**Pembahasan Hasil Penelitian**

**Hubungan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak**

Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan adanya pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan mengenai variabel independen yang terdiri dari perubahan struktur organisasi ( $X_1$ ), implementasi pelayanan ( $X_2$ ), pengembangan teknologi informasi ( $X_3$ ) dan kode etik pegawai ( $X_4$ ) dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) sebesar 42,6 % dan sisanya sebesar 57,4 % dipengaruhi oleh variabel diluar yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel diluar dari penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepatuhan seperti kejelasan, kontinuitas, ekonomi, kenyamanan, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi.

**Hubungan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak**

**1. Hubungan restrukturisasi organisasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak**

Perubahan restrukturisasi organisasi ( $X_1$ ) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Hal ini menunjukkan

dengan adanya restrukturisasi organisasi memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap wajib pajak dalam mengurus kewajiban perpajakannya. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Pandiangan (2008:9) bahwa “restruktur organisasi pada KPP dilakukan agar dalam sistem kerjanya menjadi lebih efektif dan efisien, serta untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan”. Adanya perubahan struktur organisasi yang dilakukan oleh KPP maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

**2. Hubungan implementasi pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak**

Implementasi pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Dari hasil uji t pada tabel 8 dapat menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak juga harus diimbangi dengan pemuasan pelayanan KPP terhadap wajib pajak dengan begitu wajib pajak akan semakin patuh karena telah mendapatkan kenyamanan serta kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh KPP. Pernyataan ini didukung dengan adanya pendapat dari Zain (2008:34) yang mengatakan bahwa pelayanan dan bantuan yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak perlu dikembangkan dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak disini memiliki tanggung jawab atas segala pemberian informasi yang diperlukan dan harus siap dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka dari itu KPP sebaiknya lebih meningkatkan lagi kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak agar dapat semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dikarenakan implementasi pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

**3. Hubungan pengembangan teknologi informasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak**

Pengembangan teknologi informasi ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Hal ini menggambarkan pengembangan teknologi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena kecanggihan teknologi yang digunakan tidak

memberi pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan diatas telah sesuai dengan pendapat Pandiangan (2008:34), untuk mendukung jalannya modernisasi perpajakan dan peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, sebaiknya terus dilakukan pengembangan pemanfaatan dan penerapan *e-system* terkait dengan perpajakan.

#### 4. Hubungan kode etik pegawai terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Kode etik pegawai tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kode etik merupakan masalah internal KPP yang tidak berhubungan dengan kondisi WP sehingga ketika terjadi perubahan kode etik pegawai, kepatuhan WP tidak mengalami perubahan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, perubahan struktur organisasi ( $X_1$ ) dan implementasi pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig. berdasarkan hasil uji t yang lebih kecil daripada nilai signifikansi yang telah ditentukan.
2. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Ini dibuktikan dengan nilai Sig. berdasarkan pengujian yang dilakukan lebih kecil daripada Sig.  $\alpha$  yang telah ditentukan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini berarti bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  pada modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Hasil ini membuktikan bahwa keempat variabel tersebut dapat memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada wajib pajak dalam melakukan kepatuhan perpajakannya.

#### Saran

1. Diharapkan DJP untuk melakukan perekrutan pegawai pajak lebih banyak untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap wajib pajak sehingga

dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak.

2. Pegawai pajak diharapkan sudah mengetahui tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga dapat lebih meningkatkan kenyamanan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2013. Kota Batu dalam angka 2013. <http://www.batukota.bps.go.id>. (Diakses pada tanggal 10 November 2013).
- Departemen Keuangan. Rancangan anggaran pendapatan dan belanja negara tahun 2013. 2014. [www.anggaran.depkeu.go.id/Content?RA\\_PBN.pdf](http://www.anggaran.depkeu.go.id/Content?RA_PBN.pdf). (Diakses pada tanggal 5 Juni 2014 pukul 10.00).
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2011. Jakarta: Gramedia.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan ed.3*. Jakarta: Salemba Empat.