

Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara)

**Sinta Setiana
Tan Kwang En
Lidya Agustina**

Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi-Univ.Kristen Maranatha
(Jl. Prof. Drg. Suria Sumantri No. 65, Bandung)

Abstract

Efforts through programs and activities of tax administration reform are realized through the implementation of modern tax administration system is intended to encourage taxpayer compliance.

Basically, the administration of the tax system which includes service tax and tax law enforcement affect taxpayer compliance. Therefore, the increase in community service became one of the important points of the overall tax administration reform in the DJP. The purpose of this research is to know how to influence the implementation of modern tax administration system of taxpayer compliance in Bojonagara KPP Pratama Bandung. The research data is processed using multiple regression analysis. Based on the results of this study concluded that the application of modern tax administration system on the influence of KPP Pratama Bandung Bojonagara on taxpayer compliance at a significance level $\alpha = 0.10$. This is indicated by a large impact from the application of modern administrative system is only 17.2% while the remaining 82.8% is influenced by factors other than the variables studied. Results of hypothesis testing showed that the application of modern administrative system is partly within the organizational structure, organizational procedures, organizational strategy, and organizational cultures affect taxpayer compliance.

Keywords: Modern Tax Administration System, Organizational Structure, Organization Procedures, Organizational Strategy, Organizational Culture, Taxpayer Compliance

Pendahuluan

Pengeluaran rutin pemerintah dibiayai oleh sumber utama penerimaan pemerintah yaitu pajak. Proses pengenaan dan pemungutan pajak ini memerlukan adanya administrasi perpajakan, untuk administrasi pajak pusat, diemban oleh instansi pemerintah yaitu Direktorat Jenderal Pajak yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Misi yang dilakukan adalah misi fiskal, yaitu untuk mengumpulkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang dapat menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakat yang berkembang akan membawa dampak terhadap pajak sehingga pajak memiliki sifat yang dinamis. Peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar efisien, ekonomi dan cepat, sehingga diharapkan potensi penerimaan pajak yang tersedia berasaskan keadilan sosial itu dapat dipungut secara optimal dan dapat melayani kepada Wajib Pajak. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009 mencanangkan kebijakan fiskal diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran.

Reformasi perpajakan memiliki tujuan utama adalah penegakan dalam hal kemandirian ekonomi dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan jalan lebih ditujukan kepada kemampuan sendiri. Secara berkesinambungan dan bertahap, penerimaan pajak diharapkan dapat mengurangi ketergantungan terhadap utang luar negeri. Reformasi perpajakan akan menjadikan sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana, yang mencakup penyederhanaan jenis pajak, tarif pajak dan pembayaran pajak serta pembenahan aparatur perpajakan yang menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin dan mental. Adanya reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah wajib pajak akan semakin luas serta beban pajak akan makin adil dan wajar, sehingga mendorong Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya dan menghindarkan diri dari aparat pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi.

Upaya untuk menilai keberhasilan penerimaan pajak ada beberapa sasaran administrasi perpajakan yang perlu diingat seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Secara garis besar, reformasi administrasi perpajakan ini diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi;
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Ujung tombak reformasi di jajaran Departemen Keuangan ini dengan berbagai strateginya diharapkan dapat menghantarkan implementasi misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Hal ini merupakan upaya integral Direktorat Jenderal Pajak yang oleh Menteri Keuangan. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan dapat diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Hal lain yang perlu diketahui adalah sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Modernisasi sendiri meliputi 3 hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan.

1. Reformasi kebijakan ditempuh melalui amandemen UU Perpajakan yakni UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, UU No. 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, UU Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung.
2. Reformasi administrasi terkait organisasi, teknologi informasi dan sumber daya manusia. Dalam bidang organisasi, kini telah dilakukan perubahan struktur organisasi dari berdasarkan per jenis pelayanan menjadi organisasi dengan struktur berdasarkan fungsi dengan menggabungkan ketiga kantor (KPP, KPPBB dan Karikpa) menjadi KPP Pratama. Selain KPP Pratama juga terdapat KPP Madya di setiap kantor wilayah dan 2 KPP WP Besar yang hanya ada di Jakarta. Selain itu terdapat petugas khusus yang disebut AR (*account representative*) yang bertugas mengawasi dan melayani wajib pajak.
3. Reformasi teknologi informasi. Konsepnya menuju *full automation*, menuju administrasi internal yang *paperless*, efisiensi, *customer oriented* dan fungsi *built-in control*. Adapun tujuannya untuk mengurangi kontak langsung dengan WP, mudah, hemat dan cepat. Selain itu, akurat, efektif dan efisien dan pengawasan internal melalui *built-in control system*.

Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar yang diteliti oleh Marcus Taufan Sofyan (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Dengan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara serta menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.
2. Menelaah bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Kerangka Teoritis

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro dalam Siti Resmi (2008:1), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan menjadi beberapa definisi, sehingga dapat ditarik kesimpulan

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Menurut Ilyas (2007:10-11) terdapat empat fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) adalah fungsi yang letaknya di sektor publik yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, dan bila ada surplus akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.
3. Fungsi demokrasi yaitu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik, pembayar pajak bisa melakukan protes (*complaint*).
4. Fungsi distribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

Dalam Mardiasmo (2006:6-8), tata cara pemungutan pajak terdiri dari stelsel pajak, asas pemungutan pajak, dan sistem pemungutan pajak.

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel, yaitu:

1. Stelsel nyata (*riël stelsel*)
2. Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)
3. Stelsel campuran

Asas pemungutan pajak terdiri dari:

1. Asas domisili (asas tempat tinggal)
Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.
2. Asas sumber
Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
3. Asas kebangsaan
Penaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu bangsa.

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

1. *Official Assessment System*
Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Menurut Anggito Abimanyu (2003) reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Dan, ketiga, produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:64) modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari *grand design* reformasi perpajakan (*tax reform*) secara komprehensif. Sebagaimana yang menjadi sasaran sejak tahun 2002, bahwa reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 (tiga) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu :

1. Bidang Administrasi, yakni melalui modernisasi administrasi perpajakan
2. Bidang Peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap Undang-Undang Perpajakan.
3. Bidang Pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional

Menurut Summer, Linn dan Archarya yang dikutip oleh Marcus, Sofyan (2005:15), alasan dilakukannya reformasi perpajakan adalah:

1. Sebagai bagian penyesuaian struktur, reformasi perpajakan digunakan untuk mengurangi distorsi dari rangsangan ekonomi dan terjadinya ketidakefisienan dan ketidakadilan dalam alokasi sumber daya.
2. Sebagai bagian dari usaha menstabilkan ekonomi, reformasi perpajakan, bersamaan pemotongan belanja negara, untuk menghasilkan pendapatan secara rasional tanpa distorsi adil dan berkelanjutan.

Menurut Gunadi reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Yang ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Menurut Sophar Lumbantoruan (1997:582), administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang

dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Sedangkan dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai: (1) fungsi, (2) sistem, dan (3) lembaga. Sebagai fungsi, administrasi perpajakan meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian perpajakan.

Menurut Carlos A. Silvani (1992) seperti dikutip Gunadi, administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).
Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak.
2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (*stopfiling taxpayers*)
Wajib Pajak yang sudah terdaftar di administrasi kantor pajak tetapi tidak menyampaikan surat pemberitahuan. Administrasi pajak dituntut untuk dapat mengumpulkan data sekaligus menindaklanjutinya dengan meminimalkan kasus seperti ini.
3. Penyelundup pajak (*tax evaders*).
Yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Penunggak pajak (*delinquent taxpayers*).
Dari tahun ke tahun tunggakan pajak yang terjadi menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat. Permasalahan ini seolah sudah menjadi benang kusut yang selalu dihadapi oleh otoritas pajak setiap tahunnya.

Menurut Chaizi Nusucha (2004:37), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya.

Chaizi Nasucha (2004:63), menegemukakan bahwa agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan : (1) struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, (2) strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, (3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.

Menurut Chaizi Nasucha (2004:69-77), empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur organisasi.
2. Prosedur organisasi
3. Strategi organisasi
4. Budaya organisasi.

Menurut Safri Nurmantu (2005:70), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai "suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan formal.
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material.
Kepatuhan material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Tepat waktu dalam penyampaian SPT meliputi :
 - a. penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - b. penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Program reformasi administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak. Tepatnya sejak program tersebut digulirkan pertama kali pada 2002. Untuk itu dalam praktiknya, Ditjen Pajak melakukan berbagai pembenahan. Di antaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Ditjen Pajak juga melakukan pembaharuan di bidang informasi teknologi, *business redesign process* serta sumber daya manusia (SDM).

Adapun modernisasi di bidang teknologi informasi terbukti merupakan salah satu terobosan yang cemerlang. Sebab para wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Para wajib juga bisa mengakses kapan pun, dimana pun serta *real time*. Terobosan itu terdiri atas diluncurkannya produk-produk *E-System*. Antara lain yaitu *E-Registration* (pendaftaran NPWP secara *on line*), MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* (Pelaporan Surat Pemberitahuan).

Dengan cakupan program modernisasi tersebut, respons positif datang dari para wajib pajak yang merasakannya. Dari segi antrian sampai dengan SDM-nya, di samping itu juga ruangnya lebih nyaman dibandingkan dengan KPP (Kantor Pelayanan Pajak).

Menurut Gunadi “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. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan menurut Chaizi Nasucha dengan mengutip Ott (2001) adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya. Efektivitas dan efisiensi kadang-kadang menciptakan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, diperlukan ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan.

Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Diungkapkan oleh Hadi Purnomo bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat.

Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Penerapan Pajak Administrasi Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun subjek penelitiannya adalah Para Pegawai yang berkaitan dengan Administrasi Pajak modern dan WP Badan yang berada di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Jumlah keseluruhan bagian tersebut 100 responden yang berada di KPP Pratama Bandung Bojonagara, sedangkan dari keseluruhan kuesioner yang disebar, kuesioner yang diisi dan dikembalikan berjumlah 96 buah yaitu 48 buah dari Para Pegawai Administrasi Pajak dan 48 buah dari WP badan di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Data yang diolah setelah memenuhi uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik adalah 96 buah data, 48 buah dari Para Pegawai Administrasi Pajak dan 48 buah dari WP Badan di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Operasionalisasi Variabel

Sekaran (2003) menyatakan bahwa “*A variabel is anything that can take on differing or varying values. The values can differ at various times for the same objects or persons, or the values can differ at the same time for different objects or persons.*” Dengan kata lain variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan nilai atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk objek atau orang yang berbeda.

1. Variabel Independen

Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X) yang dikembangkan dalam variabel reformasi administrasi perpajakan menurut Chaizi Nasucha, terdiri dari:

- a) **modernisasi struktur organisasi (X1)**

- b) modernisasi prosedur organisasi (X2)
- c) modernisasi strategi organisasi (X3)
- d) modernisasi budaya organisasi (X4)

2. Variabel Dependen

Yaitu Kepatuhan Wajib Pajak yang terdiri dari beberapa sub variabel yaitu:

- a) Aspek Yuridis (Y1)
- b) Aspek Psikologis (Y2)
- c) Aspek Sosiologis (Y3)

Variabel penelitian yang telah diuraikan dalam bahasan sub bab sebelumnya, selanjutnya dapat diuraikan dalam suatu kisi-kisi penelitian. Kisi-kisi penelitian antara lain berisi variabel-variabel, sub-sub variabel, dimensi-dimensi variabel, dan indikator-indikator variabel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.. Kisi-kisi penelitian berdasarkan teori-teori dan penelitian yang telah ada sebelumnya, diuraikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Variabel, Sub Variabel dan Dimensi Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Dimensi
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	1.Struktur Organisasi	a. Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan b. Pendelegasian otoritas kegiatan pelayanan dan pemeriksaan c. Sistem pelaporan secara rutin d. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan
	2.Prosedur Organisasi	a. Perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan b. Inovasi proses c. Perubahan metode operasi d. Informasi
	3.Strategi Organisasi	a. Strategi nonfinansial b. Strategi finansial
	4.Budaya Organisasi	a. Nilai b. Norma c. Iklim organisasi d. Komitmen pegawai terhadap tugasnya
Kepatuhan Wajib pajak	1.Aspek Yuridis	a. Pendaftaran Wajib Pajak b. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) c. Penghitungan pajak d. Pembayaran pajak
	2.Aspek Psikologis	a. Penyuluhan b. Pelayanan c. Pemeriksaan
	3.Aspek Sosiologis	a. Kebijakan publik b. Kebijakan fiskal c. Kebijakan perpajakan d. Administrasi perpajakan

Populasi dan Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi sasaran adalah keseluruhan

individu dalam areal/wilayah/lokasi/kurun waktu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi sampel adalah adalah keseluruhan individu yang akan menjadi satuan analisis dalam populasi yang layak dan sesuai untuk dijadikan atau ditarik sebagai sampel penelitian sesuai dengan kerangka sampelnya (*sampling frame*). Sedangkan yang dimaksud dengan kerangka sampel adalah seluruh daftar individu yang menjadi satuan analisis yang ada dalam populasi dan akan diambil sampelnya. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Secara ringkas, populasi dan sampel penelitian ini seperti diuraikan pada Tabel 2

Tabel 2
Populasi dan Sampel Penelitian

	Pegawai Pajak	Wajib Pajak
Populasi Sasaran	Seluruh Pegawai Kanwil Pajak di lingkungan Besar Direktorat Jenderal Pajak Bojonegara	Seluruh Wajib Pajak di lingkungan Besar Direktorat Jenderal Pajak Bojonegara
Populasi Sampel	Pegawai Pajak KPP Bojonegara	Wajib Pajak KPP Badan di Bojonegara
Kerangka Sampel	Daftar sebaran Pegawai Pajak KPP Bojonegara berdasarkan Unit Kerja, Seksi/ Subbag dan jabatan	Daftar Wajib Pajak menurut Account Representative pada KPP Wajib Pajak di Bojonegara
Sampel	Sejumlah Pegawai Pajak di KPP Bojonegara yang diambil dari kerangka sampel dengan metode tertentu	Sejumlah Wajib Pajak di KPP Bojonegara yang diambil dari kerangka sampel dengan metode tertentu

Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel Pegawai Pajak dalam penelitian ini berdasarkan penentuan sampel dengan *disproportionate stratified random sampling*. Metode pengambilan sampel acak terstratifikasi (*stratified random sampling*) adalah metode pemilihan sampel dengan cara membagi populasi ke dalam kelompok-kelompok yang homogen yang disebut strata, dan kemudian sampel diambil secara acak dari tiap strata tersebut. (Sugianto, dkk.:2003, 73)

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Dengan teknik non proporsional (*disproportionate*), sampel yang diambil dari tiap strata tidak sama jumlahnya dengan mempertimbangkan kompetensinya dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Teknik pengambilan sampel Pegawai Pajak dilakukan dengan langkah-langkah seperti berikut: Pertama, membuat stratifikasi berdasarkan jabatan, tujuannya adalah agar distribusi sampel dapat mewakili penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam seluruh tugas, wewenang, dan tanggungjawab Pegawai Pajak. Kedua, mengambil sampel secara tidak proporsional dari populasi strata jabatan dengan mempertimbangkan kompetensi yang diwakili masing-masing Pegawai Pajak dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP.

Penentuan sampel Wajib Pajak berdasarkan penentuan sampel dengan *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Pengambilan sampel Wajib Pajak dilakukan dengan langkah-langkah yang dilakukan: **Pertama** adalah membagi populasi stratifikasi berdasarkan *Account Representative*. Hal tersebut dilakukan dengan alasan karena *Account Representative* bertugas member pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak dan pembagian tugas *Account Representative* berdasarkan jenis usaha Wajib Pajak, jadi tiap *Account Representative* mengawasi beberapa Wajib Pajak yang jenis usahanya sejenis atau hamper sejenis.

Kedua, mengambil 2 (dua) sampel secara acak dari Wajib Pajak-Wajib Pajak dalam satu *Account Representative* KPP Wajib Pajak yang berjumlah 50 pegawai, sehingga kuesioner yang dikirimkan kepada Wajib Pajak berjumlah 50 Kuesioner.

Instrumen Penelitian dan Kalibrasi

1. Pengembangan Instrumen

Langkah-langkah yang dapat ditempuh dalam mengembangkan instrument penelitian adalah dengan (1) merumuskan definisi operasional dari setiap variable penelitian yang akan diungkap, (2) menentukan indikator setiap variabel penelitian, (3) menentukan kisi-kisi angket dari setiap variabel penelitian, (4) merumuskan pertanyaan atas dasar kisi-kisi yang telah dibuat, kemudian (5) menyusun tabel pembuatan instrument dan bobot nilai setiap indikator.

Kisi-kisi variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan Wajib Pajak seperti diringkas dalam Tabel 1, dimana tabel pembuatan instrumen dan bobot nilai setiap indikator secara lengkap untuk variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dapat dilihat pada Tabel 3, sedangkan untuk varabel kepatuhan Wajib Pajak dalam Tabel 4.

Tabel 3
Sebaran Butir Pernyataan Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sebaran Butir Pernyataan Tiap Sub Variabel	Jumlah Butir	Bobot Tertimbang %
1. Struktur Organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no 1-11	11	29,41%
2. Prosedur organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no.12-21	10	29,41%
3. Strategi Organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no 22-29	8	23,53%
4. Budaya Organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no.30-35	6	17,65%
Jumlah	35	100,00%

Tabel 4
Sebaran Butir Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Sebaran Butir Pernyataan Tiap Sub Variabel	Jumlah Butir	Bobot Tertimbang%
1. Aspek yuridis		
Pertanyaan variabel Y no.1-15		
	15	41,67%
2. Aspek psikologis		
Pertanyaan variabel Y no.16-25		
	10	27,78%
3. Aspek sosiologis		
Pertanyaan variabel Y no.26-36		
	11	30,56%
Jumlah	36	100,00%

Metode Pengujian Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini perlu diuji kesahihannya dan keandalannya, karena data tersebut berasal dari jawaban responden yang mungkin dapat menimbulkan bias. Hal ini dirasa penting untuk dilakukan sebab kualitas data yang diolah akan mempengaruhi kualitas hasil penelitian.

Uji Validitas

Sekaran (2003) mengemukakan bahwa uji validitas menggambarkan bagaimana kuesioner (pertanyaan atau item) sungguh-sungguh mampu mengukur apa yang ingin diukur, berdasarkan teori-teori dan ahli. Dengan kata lain semakin tinggi validitas suatu test maka alat test tersebut semakin tepat mengenai sarannya. Selanjutnya Sugiyono (2004) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Menurut Cooper (2006), untuk menguji validitas konstruk suatu alat test bisa menggunakan metode korelasi, yaitu korelasi alat test yang diajukan dengan yang membangunnya. Pada penerapannya uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS dengan menggunakan korelasi pearson antara tiap variabel pertanyaan terhadap rata-rata dari tiap konstruk pertanyaan tersebut. Untuk menguji *content validity*, digunakan alat uji K bantuan SPSS 15 for Windows yang mengindikasikan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel terlihat benar-benar mengukur konstruk atau variabel tersebut. Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid tidaknya alat test adalah 0,30 (Azwar, 1997) dengan ketentuan sebagai berikut:

- Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $\geq 0,30$ maka alat test tersebut dinyatakan valid.

- Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $< 0,30$ maka alat test tersebut dinyatakan tidak valid (gugur).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Sekaran (2003) mengemukakan bahwa uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui stabilitas dan konsistensi di dalam pengukuran.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *Cronbach Alpha*. Menurut Nunnally (1969) dalam Imam Ghozali (2004) suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang mendasari penggunaan analisis regresi linier. Model regresi linier yang digunakan dalam pengujian hipotesis harus terhindar dari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik tersebut. Dengan demikian, estimator OLS (*ordinary least square*) dapat memenuhi harapan yaitu sebagai estimator yang BLUE (*best linear unbiased estimator*) yaitu linear dan efisien (tidak bias dan memiliki varians yang minimum) seperti yang dikemukakan oleh Teori Gauss-Markov dalam Gujarati (2003:79). Asumsi klasik yang utama menurut Gujarati (2003:339) terdiri atas:

1. Normalitas variabel gangguan (*disturbance error*)

Dalam regresi linear diasumsikan bahwa residual ε_i merupakan variabel acak yang mengikuti distribusi normal dengan $\Sigma(\varepsilon_i) = 0$ dan $\text{Var}(\varepsilon_i)$ atau $\Sigma(\varepsilon_i) = \sigma^2$. Bentuk gangguan ε_i diintroduksikan ke dalam model agar dapat menampung berbagai hal yang diakibatkan oleh pengaruh galat (error), seperti error dari variabel yang tidak dimasukkan dalam model, error dari pengukuran variabel dan pengaruh dari kesalahan elemen-elemen yang melekat pada perilaku manusia.

2. Tidak terdapat multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan di mana satu atau lebih variabel independennya berkorelasi dengan variabel independen lainnya atau dengan kata lain suatu variabel independen merupakan fungsi linear dari variabel independen lainnya.

3. Tidak terdapat heteroskedastisitas (adanya homoskedastisitas)

Heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambar dalam model regresi secara spesifik atau dengan kata lain jika residual tidak memiliki varians yang konstan. Hal ini biasa terjadi pada data *cross section*.

Teknik Pengolahan Data Penelitian

1. Pengujian Perumusan Masalah Deskriptif

Analisis deskriptif tanggapan Pegawai Pajak terhadap setiap subvariabel penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern akan diuraikan berdasarkan nilai median respon responden Pegawai Pajak atas instrumen penelitian. Skor jawaban atas tiap butir pernyataan dalam subvariabel hanya dianalisis berdasarkan deviasi standar terendah dan tertinggi. Selanjutnya pengujian perumusan masalah deskriptif dengan tujuan untuk menjelaskan distribusi data dari variabel yang diteliti dan sekaligus mengukur sejauh

mana penerapan Sistem Administrasi 7 Perpajakan Modern oleh KPP di Lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar sesuai dengan tujuan yang pertama dari penelitian ini. Untuk mencapai tujuan tersebut digunakan pengujian masalah deskriptif berdasarkan nilai skor dari tiap dimensi penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan secara menyeluruh sebagai satu variabel. Rumus-rumus yang akan digunakan untuk mendapatkan tingkat penerapan tersebut secara deskriptif adalah sebagai berikut:

$$X_s = (\chi_{si} / \gamma_{si}) \times 100 \%$$

$$X_p = (\chi_{pi} / \gamma_{pi}) \times 100 \%$$

$$X_{st} = (\chi_{sti} / \gamma_{sti}) \times 100 \%$$

$$X_b = (\chi_{bi} / \gamma_{bi}) \times 100 \%$$

$$\hat{Y} = (X_s) + (X_p) + (X_{st}) + (X_b)$$

X_s, X_p, X_{st}, X_b = nilai dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi; strategi organisasi, dan budaya organisasi. Nilai penerapan/pelaksanaan

\hat{Y} =

$\chi_{si}, \chi_{pi}, \chi_{sti}, \chi_{bi}$ = jumlah skor yang diperoleh

$\gamma_{si}, \gamma_{pi}, \gamma_{sti}, \gamma_{bi}$ = jumlah skor kriterium untuk struktur organisasi, prosedur organisasi; strategi organisasi, dan budaya organisasi.

Interpretasi hasil nilai penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang didapatkan adalah dengan menggunakan tabel 5

Tabel 5
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Nilai Penerapan

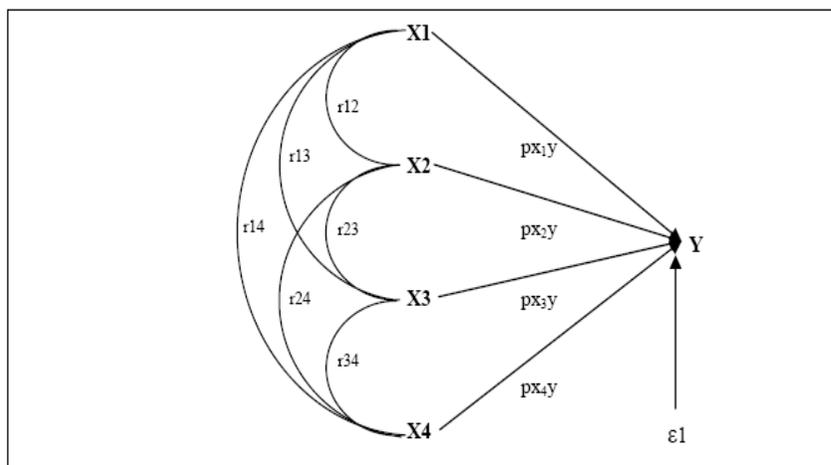
Interval Nilai	Interpretasi Nilai
0,0 – 20,50	Sangat Buruk
20,51 – 55,50	Buruk
55,51 – 65,50	Cukup
65,51 – 75,50	Cukup Baik
75,51 – 85,50	Baik
85,51 – 100	Sangat Baik

Sumber: Diolah dari Heri Wibadi, Penelitian Kemampuan KPP dalam Melaksanakan Pelayanan Prima (Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, 2004).

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan pada awal bab, diturunkan hipotesis penerapan administrasi perpajakan modern (X) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Wajib Pajak di Lingkungan Kanwil Wajib Pajak Besar (Y). Paradigma penelitian yang berupa pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan, digambarkan dalam paradigma jalur pada gambar 1 (Sugiyono dkk.: h. 4).

Gambar 3.2
Paradigma Penelitian Analisis Jalur



Sumber: Diolah dari Dr. Chaizi Nasucha, *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi* (Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. 2004). hal. 160.

Analisis jalur digunakan untuk melihat bagaimana sifat dan besaran pengaruh subvariabel penerapan administrasi perpajakan modern yang terdiri dari subvariabel modernisasi struktur organisasi (X1), modernisasi prosedur organisasi (X2), modernisasi strategi organisasi (X3), dan modernisasi budaya organisasi (X4) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Alat analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis yang sesuai dengan tujuan kedua penelitian ini adalah analisis korelasi dan analisis regresi.

Adapun langkah-langkah dalam analisis regresi linear berganda meliputi:

a. Mencari korelasi antara variabel Y dengan variabel X.

Pengujian keeratan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat(Y) menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson. Hasil analisis tersebut selanjutnya dikonsultasikan dengan nilai r tabel untuk taraf signifikansi 5% dengan ketentuan terdapat hubungan antara variabel yang diujikan apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

b. Pengujian rumusan hipotesis dengan analisis regresi linear berganda:

Pengujian rumusan hipotesis penelitian akan dilakukan seperti yang dilakukan oleh Chaizi Nasucha dalam penelitiannya.⁷⁴ Bentuk model persamaan analisis regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$1) y = \alpha_0 + \alpha_1x_1 + \alpha_2x_2 + \alpha_3x_3 + \alpha_4x_4$$

dimana model tersebut dapat ditaksir oleh model regresi.

$$2) y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 + a_4x_4 + \varepsilon$$

jika datanya ditransformasi ke dalam bentuk angka baku $z = (x - \mu)/\sigma$, model regresi linear berganda tersebut akan berbentuk persamaan:

$$3) y = a_1 z_1 + a_2 z_2 + a_3 z_3 + a_4 z_4.$$

c. Menguji apakah persamaan regresi tersebut signifikan atau tidak

Sesuai dengan tujuan penelitian yang kedua yaitu untuk mengetahui apakah variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak, perlu melihat nilai sig. f pada tabel Anova. Jika nilai sig. F pada tabel Anova lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka hipotesis pertama (H1) diterima, tetapi nilai sig. F jika lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka hipotesis nol (Ho) yang diterima. Besarnya pengaruh variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dihitung dengan menggunakan rumus.

Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang kedua, maka penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dari penelitian asosiatif akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Sesuai dengan tujuan penelitian yang kedua, maka hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) Ho : $R_{xi} y = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
H1 : $R_{xi} y \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan system administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Ho : $R_{x1} y = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
H1 : $R_{x1} y \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi Struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Ho : $R_{x1} y = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
H1 : $R_{x1} y \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Ho : $R_{x1} y = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi Strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
H1 : $R_{x1} y \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi Strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

5) $H_0 : R_{x1 y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

$H_1 : R_{x1 y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi budaya organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

Uji Validitas Variabel X1

Variabel X1 yaitu struktur organisasi yang terdiri dari 11 pertanyaan telah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid hampir untuk seluruh kuesioner, kecuali untuk pertanyaan nomor lima tidak valid, karena nilai korelasi yang dihasilkan diatas 0,3.

Tabel 6
Hasil uji validitas untuk variabel X1

Kuesioner X1	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
VAR00001	0,501	Valid
VAR00002	0,733	Valid
VAR00003	0,544	Valid
VAR00004	0,388	Valid
VAR00005	0,043	Tidak Valid
VAR00006	0,738	Valid
VAR00007	0,501	Valid
VAR00008	0,852	Valid
VAR00009	0,772	Valid
VAR00010	0,559	Valid
VAR00011	0,822	Valid

Uji validitas Variabel X2

Variabel X2 yaitu prosedur organisasi yang terdiri dari 10 pertanyaan telah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner , karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi diatas 0,3.

Tabel 7
Hasil uji validitas untuk variabel X2

Kuesioner X2	Korelasi Pearson	Hasil Validitas
VAR00012	0,505	Valid
VAR00013	0,510	Valid
VAR00014	0,705	Valid
VAR00015	0,395	Valid
VAR00016	0,774	Valid

VAR00017	0,624	Valid
VAR00018	0,384	Valid
VAR00019	0,701	Valid
VAR00020	0,731	Valid
VAR00021	0,387	Valid

Uji Validitas Variabel X3

Variabel X3 yaitu strategi organisasi yang terdiri dari delapan pertanyaan telah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid hampir untuk seluruh kuesioner, kecuali untuk pertanyaan nomor 28 tidak valid, karena nilai korelasi yang dihasilkan diatas 0,3.

Tabel 8
Hasil uji validitas untuk variabel X3

Kuesioner X3	Korelasi Pearson	Hasil Validitas
VAR00022	0,524	Valid
VAR00023	0,460	Valid
VAR00024	0,782	Valid
VAR00025	0,495	Valid
VAR00026	0,623	Valid
VAR00027	0,596	Valid
VAR00028	0,015	Tidak Valid
VAR00029	0,722	Valid

Uji Validitas Variabel X4

Variabel X4 yaitu budaya organisasi yang terdiri dari enam pertanyaan telah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner , karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi diatas 0,3.

Tabel 9
Hasil uji validitas untuk variabel X4

Kuesioner X4	Korelasi Pearson	Hasil Validitas
VAR00030	0,792	Valid
VAR00031	0,593	Valid
VAR00032	0,509	Valid
VAR00033	0,683	Valid
VAR00034	0,653	Valid
VAR00035	0,821	Valid

Uji Validitas Variabel Y

Variabel Y yang terdiri dari 35 pertanyaan setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner, karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi diatas 0,3.

Tabel 10
Hasil uji validitas untuk variabel Y

Kuesioner Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	Korelasi pearson	Hasil uji validitas
VAR00001	0,551	valid
VAR00002	0,574	valid
VAR00003	0,694	valid
VAR00004	0,525	valid
VAR00005	0,641	valid
VAR00006	0,600	valid
VAR00007	0,641	valid
VAR00008	0,634	valid
VAR00009	0,709	valid
VAR00010	0,532	valid
VAR00011	0,818	valid
VAR00012	0,587	valid
VAR00013	0,698	valid
VAR00014	0,684	valid
VAR00015	0,634	valid
VAR00016	0,801	valid
VAR00017	0,643	valid
VAR00018	0,682	valid
VAR00019	0,661	valid
VAR00020	0,696	valid
VAR00021	0,551	valid
VAR00022	0,680	valid
VAR00023	0,699	valid
VAR00024	0,471	valid
VAR00025	0,459	valid
VAR00026	0,676	valid
VAR00027	0,623	valid
VAR00028	0,652	valid
VAR00029	0,537	valid

VAR00030	0,689	valid
VAR00031	0,450	valid
VAR00032	0,613	valid
VAR00033	0,674	valid
VAR00034	0,691	valid
VAR00035	0,770	valid

Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel X

Semua variabel pertanyaan dari subvariabel X1, X2, X3, dan X4 telah memenuhi hasil uji reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6.

1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 dengan nilai *cronbach alpha* 0.8453
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 dengan nilai *cronbach alpha* 0.7625
3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3 dengan nilai *cronbach alpha* 0.6887
4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X4 dengan nilai *cronbach alpha* 0.7658

Uji Reliabilitas Variabel Y

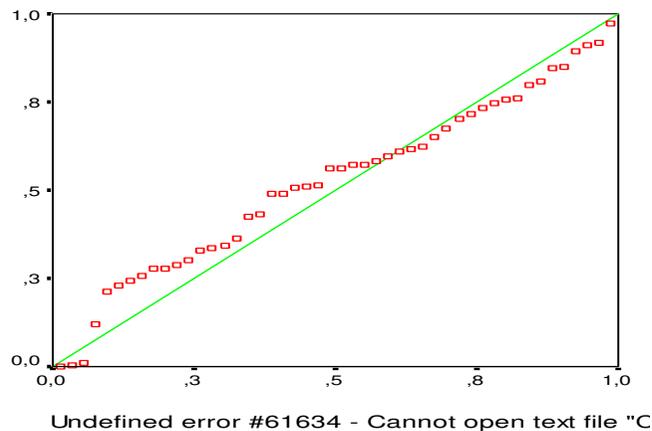
Semua variabel pertanyaan dari variabel Y telah memenuhi hasil uji Reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil Uji Reliabilitas variabel Y dengan nilai *cronbach alpha* 0.9365

Hasil Uji Asumsi Klasik

Normalitas

Pada gambar 2 dapat dilihat normalitas data, data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 2
Hasil uji normalitas



Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai TOL berkisar antara 0 dan 1, maka tidak terdapat *kolinearitas* yang tinggi dan sempurna antar variabel independen.

Tabel 11
Hasil uji multikolinearitas

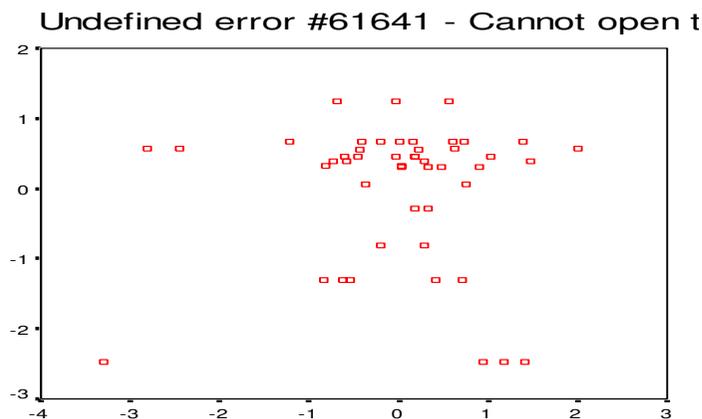
Model	Tolerance (TOL)	VIF
X1	0,246	4,058
X2	0,455	2,199
X3	0,348	2,875
X4	0,828	1,207

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, maka tidak terdapat multikolinearitas karena nilai VIF untuk X1, X2, X3, dan X4 < 10. Sedangkan nilai TOL untuk X1, X2, X3, dan X4 berada diantara 0 dan 1, sehingga tidak terdapat *kolinearitas* yang tinggi dan sempurna antar variabel independen.

Heterokedastisitas

Dari hasil uji hetrokedastisitas pada Gambar 4.3.3 titik-titik menyebar dalam *scatter plot*, titik-titik yang menyebar berada diatas dan dibawah angka 0 (nol) maka hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala heterokedastisitas.

Gambar 3
Hasil uji heterokedastisitas



Hasil Regresi Berganda dan Analisis Jalur Subvariabel
Pengujian Secara Simultan
Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Pertanyaan pertama pada penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Sehingga pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini ditujukan untuk

menjawab pertanyaan tersebut. Berikut ini adalah hasil pengujian statistik untuk menguji hipotesis pertama.

Tabel 12
Model Summary & Anova
Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,415(a)	,172	,095	4,78555	,172	2,240	4	43	,080

a Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b Dependent Variable: YRATA2

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205,177	4	51,294	2,240	,080(a)
	Residual	984,765	43	22,902		
	Total	1189,942	47			

a Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

b Dependent Variable: YRATA2

Berdasarkan data pada tabel Model Summary dan tabel Anova dapat dilihat bahwa nilai sig. F sebesar 0.080 lebih kecil sama dengan p-value 0.10, artinya Penerapan Sistem Adminisrasi Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada p-value=0.10 (tingkat kesalahan 10%). Sedangkan besarnya pengaruh antara Penerapan Sistem administrasi Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 17,2% yang ditunjukkan oleh nilai R-square sebesar 0.172, sedangkan 82,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pengujian Secara Parsial

Pertanyaan kedua dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pertanyaan tersebut diuji kedalam empat hipotesis, yaitu hipotesis kedua, hipotesis ketiga, hipotesis keempat, dan hipotesis kelima. Data pada tabel 4.4.2 dan 4.4.3, serta gambar 4.4.1 digunakan untuk menjelaskan hasil pengujian hipotesis kedua, hipotesis ketiga, hipotesis keempat, dan hipotesis kelima.

Tabel 13
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error				Beta	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	39,415	10,873		3,625	,001	17,488	61,342						
	X1	,265	,308	,240	,859	,395	-,357	,887	,313	,130	,119	,246	4,058	
	X2	,175	,290	,124	,603	,550	-,410	,761	,253	,092	,084	,455	2,199	
	X3	,237	,490	,114	,484	,631	-,751	1,226	,277	,074	,067	,348	2,875	
	X4	-,674	,351	-,293	-1,924	,061	-1,381	,032	-,117	-,282	-,267	,828	1,207	

Coefficients(a)

a Dependent Variable: YRATA2

Tabel 14
Korelasi Pearson Correlations

		X1	X2	X3	X4	Y
X1	Pearson Correlation	1	,728(**)	,805(**)	,372(**)	,313(*)
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,009	,030
	N	48	48	48	48	48
X2	Pearson Correlation	,728(**)	1	,576(**)	,381(**)	,253
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,008	,083
	N	48	48	48	48	48
X3	Pearson Correlation	,805(**)	,576(**)	1	,348(*)	,277
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,015	,057
	N	48	48	48	48	48
X4	Pearson Correlation	,372(**)	,381(**)	,348(*)	1	-,117
	Sig. (2-tailed)	,009	,008	,015	.	,428
	N	48	48	48	48	48
Y	Pearson Correlation	,313(*)	,253	,277	-,117	1
	Sig. (2-tailed)	,030	,083	,057	,428	.
	N	48	48	48	48	48

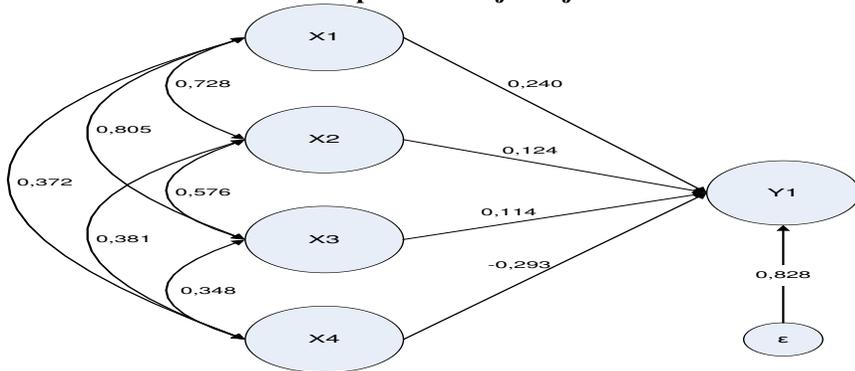
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Hasil uji korelasi pearson digunakan untuk membuat analisis Jalur guna menjawab besarnya pengaruh tiap subvariabel X terhadap Y untuk melengkapi hasil pengujian hipotesis kedua sampai hipotesis kelima berdasarkan nilai pada korelasi pearson dan

nilai *Standardized Coefficient Beta* pada Tabel *Coefficients* diatas maka dapat digambarkan pada Gambar 4.4.1 sebagai gambar analisi jalur, dimana diuraikan pengaruh subvariabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Gambar 4
Model Paradigma Jalur Subvariabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak



Keterangan: X1 = Modernisasi Struktur Organisasi
 X2 = Modernisasi Prosedur Organisasi
 X3 = Modernisasi Strategi Organisasi
 X4 = Modernisasi Budaya Organisasi
 Y = Kepatuhan Wajib Pajak
 ε1 = Faktor lain yang mempengaruhi

Tabel 15
Besar Pengaruh Masing-Masing Variabel Independen Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung (melalui)					Total
			X1	X2	X3	X4	Sub total	
X1	0,240	5,76%		2,17%	2,2%	-2,6%	1,77%	7,5%
X2	0,124	1,54%	2,17%		0,814%	1,38%	1,604%	3,14%
X3	0,114	1,3%	2,2%	0,814%		1,16%	1,854%	3,15%
X4	-0,293	8,58%	-2,6%	-1,38%	-1,16%		-5,14%	3,41%
Besar Pengaruh X1, X2, X3, dan X4 Secara Bersama-sama:								17,2%

Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua yang menguji apakah terdapat pengaruh antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel *Coefficient* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X1 sebesar 0.395 lebih besar dari $\alpha=0.10$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Struktur Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian maka hipotesis nol diterima, yaitu tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga yang menguji apakah terdapat pengaruh antara modernisasi prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel *Coefficient* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X2 sebesar 0.55 lebih besar dari $\alpha =0.10$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Prosedur Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan demikian maka hipotesis nol diterima, yaitu tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat menguji apakah terdapat pengaruh antara modernisasi strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel *Coefficient* yang menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X3 sebesar 0.631 lebih besar dari $\alpha =0.10$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Strategi Organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian maka hipotesis nol diterima, yaitu tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Pengujian Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima menguji apakah terdapat pengaruh antara modernisasi budaya organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel *Coefficient* menunjukkan nilai signifikansi untuk variable X4 sebesar 0.061 lebih kecil dari $\alpha =0.10$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada $\alpha = 0.10$ dan sig = 0.061 (tingkat kesalahan sebesar 3,9% dibawah toleransi tingkat kesalahan 10%). Dengan nilai koefisien regresi untuk X4 pada Tabel *Coefficient* sebesar -0,293, artinya penerapan sistem administrasi modern pada budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan besarnya pengaruh 8,58% (dari total pengaruh 17,2%). Dengan demikian hipotesis pertama diterima yaitu terdapat pengaruh antara modernisasi budaya organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Tingkat Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

- Tingkat penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dalam kategori cukup baik. Hal ini ditunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada $\alpha = 0,10$ untuk Penerapan Sistem Administrasi Modern yang terdiri dari dimensi Struktur Organisasi, Prosedur Organisasi, Strategi Organisasi dan Budaya Organisasi dengan besarnya pengaruh sebesar 17,2%, artinya banyak faktor lain mempunyai pengaruh yang lebih besar pada Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 82,8%.
- Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam dimensi prosedur Organisasi, dimensi strategi organisasi, dan dimensi struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dimensi budaya organisasi terbukti mempunyai pengaruh negatif dan signifikan.
- Penerapan modernisasi budaya organisasi yang antara lain berkaitan dengan program melanjutkan pengembangan administrasi Kanwil dan KPP Wajib Pajak penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak, dan kampanye sadar dan peduli pajak dalam kategori baik.

2. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak.

Wajib Pajak memiliki tanggapan yang cukup baik terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak. Subvariabel modernisasi budaya organisasi memberikan kontribusi pengaruh yang terbesar, sedangkan subvariabel modernisasi struktur organisasi organisasi, subvariabel modernisasi prosedur organisasi dan modernisasi strategi organisasi tidak memberikan pengaruh.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak dengan mendeskripsikannya berdasarkan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan administrasi perpajakan modern sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang telah digulirkan sejak tahun 2001 dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian juga berusaha menelaah pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak tanpa berusaha untuk mengukur tingkat kepatuhan, tingkat kepatuhan sebelum, dan tingkat kepatuhan sesudah diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern.

Saran

- Penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai perwujudan program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berkaitan dengan modernisasi struktur organisasi dan budaya organisasi yang memiliki pengaruh masih lebih rendah di antara subvariabel yang lain, sehingga hendaknya segera dilakukan pembenahan dan perbaikan, serta dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan.

- Rincian hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian antara lain:
 - belum ditetapkan prosedur kerja organisasi KPP modern secara keseluruhan serta ukuran dan pengukuran kinerja dan pelayanan;
 - dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT);
 - Wajib Pajak mengharapkan pelayanan dan profesionalisme Pegawai Pajak, khususnya *Account Representative* dan Tenaga Fungsional Pemeriksa selalu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan, sehingga memahami bidang usaha Wajib Pajak dan permasalahan perpajakannya. Tuntutan yang mendesak adalah akses informasi peraturan baru kepada *Account Representative*.
- Penerapan sistem administrasi perpajakan modern sampai dengan tingkatan KPP Pratama di seluruh Indonesia hendaknya dilaksanakan dengan konsisten. Penetapan standar pelayanan serta ukuran dan pengukuran kinerja untuk seluruh KPP sangat diperlukan supaya terjadi keseragaman (*uniformity*) dan keadilan (*equity*) dalam administrasi perpajakan. Hal yang mendesak adalah untuk menghindari *double standard* dalam administrasi perpajakan Wajib Pajak dan internal Pegawai Direktorat Jenderal Pajak sendiri disebabkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern secara bertahap.
- Sebagai sistem dan sarana, penerapan sistem administrasi perpajakan modern sangat tergantung pelaksanaannya, terutama bidang perpajakan yang sangat rentan akan *fraud* serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Semangat perubahan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai wujud reformasi administrasi perpajakan hendaknya dapat meningkatkan integritas dan moral Pegawai Pajak dan dapat mendorong komitmen Wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Anggito Abimanyu. *Reformasi Perpajakan Perlu Dukungan Masyarakat*. Badan Analisa Fiskal Departemen Keuangan. URL: <http://www.fiskal.depkeu.go.id/beta/kolom1.asp?kolom1=1050000> sama dengan mengulang 15 Des 2004 22:29:59 GMT.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Cooper Donald R. dan William Emory. 1997. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Kelima, Jilid 1, penerjemah Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Departemen Keuangan RI. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Erly Suandy. 2005. *Hukum Pajak*, Edisi 3, Salemba empat, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati. 2003. *Basic Econometric*, 5th Edition, Singapore : McGraw Hill.

- Gunadi. "Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi Masyarakat," Dalam *Perspektif Baru*, URL: <http://www.perspektif.net/articles/view.asp?id=43> 1, 27 September 2003.
- Gunadi. 2002. *Ketentuan Perhitungan dan Pelunasan Pajak Penghasilan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Hair et all. 1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition.
- Ilyas, Wirawan B dan Burton, Richard. 2007. *Hukum Pajak*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lumbantoruan, Sophar. 1997. *Ensiklopedi Perpajakan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Marcus, T. Sofyan. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar*, Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*, Kelompok Yayasan Obor, Jakarta.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, buku 1, edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Santosa, Singgih. 2000. *Buku Latihan Statistik Parametrik*, PT Elex Media, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method for Business*, 4th edition, John Willey, New York.
- Sugiarto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Deny S. Oetomo. 2003. *Teknik Sampling*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Administrasi*, ed. ke-1 1. Bandung: Alfabeta.

