

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA SUKOMANUNGGAL SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

NURUL HIDAYATI
NPM : 15013158

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2019**

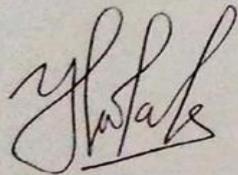
**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
SUKOMANUNGGAL**

SKRIPSI

NAMA : NURUL HIDAYATI
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
NPM : 15013158

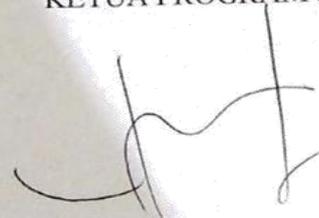
DISETUJUI dan DITERIMA OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



(Yuli Ermawati, SE., M.Ak)

KETUA PROGRAM STUDI



(Aminatuzzuhro, SE, Msi.)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Nurul Hidayati

NPM : 15013158

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apa bila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan tanggung jawab dosen pembimbing dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri dan siap diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 3 Agustus 2019

(Nurul Hidayati)

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
KPP PRATAMA SUKOMANUNGGAL**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

**NURUL HIDAYATI
NPM : 15013158**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji

Pada Tanggal : 3 Agustus 2019

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji

(Dr. Novrida Qudsi Lutfillah,SE.,M.SA.AK,CA)

Penguji I

Penguji II

(Aminatuzzuhro, SE.,M.Si)

(Yuli Ermawati, SE.,M.SA)

“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
SUKOMANUNGGAL SURABAYA”

by :

NURUL HIDAYATI

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the modernization of the tax administration system on taxpayer compliance. The sample in this study was 100 taxpayers. The sample is taken by distributing questionnaires randomly and directly. The data analysis technique used is with the help of SPSS 21 program. Data collection techniques with questionnaires. The results of the study are: 1) in the F test there is a simultaneous significant effect between the modernization of the tax administration system (organizational structure, organizational procedures, organizational strategy), organizational culture), 2) in the t test there is no partial significant influence between the administration system modernization taxation (organizational structure, organizational procedures, organizational strategy, organizational culture) towards taxpayer compliance.

Keywords : organizational structure, organizational procedures, organizational strategy, organizational culture, and tax compliance.

“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA
SUKOMANUNGGAL SURABAYA”

Oleh :

NURUL HIDAYATI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak. Sampel diambil dengan cara membagikan kuisioner secara acak dan langsung. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan program SPSS 21. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner. Hasil penelitian yaitu : 1) pada uji F ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan (struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi), 2) pada uji t tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara modernisasi sistem administrasi perpajakan (struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi) terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi, dan kepatuhan wajib pajak.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

Nama : Nurul Hidayati

NPM : 15013158

Menyerahkan karya tulis ilmiah saya kepada pihak Fakultas dan UPT Perpustakaan Universitas Wijaya Putra, yang berjudul :

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SUKOMANUNGGAL.

Dengan penyerahan ini, saya memberikan hak kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis maupun UPT Perpustakaan Universitas Wijaya Putra untuk menyimpan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mengalih media, mendistribusikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain, untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya, maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 03 Agustus 2019

Yang menyatakan

(Nurul Hidayati)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PERIODE 2014 – 2018”**. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Wijaya Putra Surabaya. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, tugas akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang turut berperan penting dalam penyelesaian tugas akhir skripsi, khususnya kepada:

1. Bapak H.Budi Endarto,SH.,MHum., selaku Rektor Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Ibu Dr.Soenarmi,SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
3. Ibu Aminatuzzuhro,SE.,Msi., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Wijaya Putra Surabaya .
4. Ibu Yuli Ermawati,SE,M.Ak., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
6. Kedua orang tuaku, yang telah memberikan rasa cinta, perhatian dan kasih sayang, do'a, dan segala bantuan berupa material dan moral.
7. Adik kandungku tersayang Nur Rahmawati terima kasih atas dukungan yang diberikan juga do'a yang membuat peneliti yakin untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua keluargaku, kerabatku, sanak saudara, teman-temanku yang memberikan semangat serta ilmu kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua teman-teman Akuntansi Pagi, terima kasih atas kenangan selama 4 tahun ini.
10. Semua pihak yang terkait yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis, amin.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan di berikan balasan, Amin.

Surabaya, 29 Juli 2019

Nurul Hidayati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Definisi Pajak	15
2.1.2 Ciri-Ciri Pajak	17
2.1.3 Fungsi Pajak	18
2.1.4 Jenis Pajak	19
2.1.5 Asas Pemungutan Pajak.....	21
2.1.6 Tatacara Pemungutan Pajak.....	22
2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak	23
2.2 Definisi Modernisasi Sistem Administrasi.....	26
2.2.1 Penerapan Modernisasi Sistem.....	28
2.2.2 Dimensi Modernisasi Sistem.....	30
2.3 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.3.1 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.3.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
2.4 Penelitian Terdahulu.....	37
2.5 Kerangka Konseptual	42
2.6 Hipotesis Penelitian	43

BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	49
3.2.1 Variabel Penelitian	49
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	50
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	53
3.4 Lokasi Penelitian	54
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	54
3.6 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	54
3.7 Teknik Keabsahan Data	55
3.8 Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV : METODE PENELITIAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Deskripsi Lokasi/Obyek Penelitian	57
4.1.2 Deskripsi Responden	63
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	65
4.1.4 Hasil Analisis Data	66
4.2 Pembahasan	77
BAB V : KESIMPULAN & SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	81
Daftar Pustaka	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	53
Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Sukomanunggal.....	58
Tabel 4.2 Penyebaran Kuisisioner	63
Tabel 4.3 Klasifikasi Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.4 Klasifikasi Usia	64
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Penelitian	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas (X1)	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas (X2)	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas (X3)	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas (X4)	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas (Y)	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji F (simultan)	75
Tabel 4.17 Hasil Uji t (parsial).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Sukomanunggal	60
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu penopang pendapatan nasional berasal dari penerimaan pajak. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki peran penting dalam sumber penerimaan pajak. Pajak memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah negara, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik, besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran negara baik untuk pembiayaan pemerintah, pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin misalnya seperti pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak, pembayaran para pegawai negara serta pembangunan fasilitas publik. Semakin banyak pajak yang dipungut maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Karena itu, Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara sekaligus menjadi sektor yang potensial dalam rangka mensukseskan pembangunan nasional.

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna untuk

kepentingan bersama. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi penerimaan kas negara, di mana pajak merupakan iuran yang berasal dari rakyat untuk kas negara yang sifatnya memaksa tanpa ada imbalan secara langsung, dengan tujuan untuk kesejahteraan rakyat itu sendiri. Sehubungan dengan itu perkembangan mengenai perpajakan terus berlangsung hingga sekarang ini disamping itu terus dilakukan perubahan-perubahan untuk memaksimalkan pendapatan negara melalui pajak. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak (Rapina, *et al.* 2011). Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak, pemerintah setiap tahun berusaha memperbaiki sistem administrasi perpajakan.

Berbagai kasus yang menyeret aparat pajak dalam beberapa tahun terakhir telah menimbulkan skeptisisme wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan WP adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan

biaya kepatuhan yang tidak sedikit. Contohnya adalah berburu status “kurang bayar” pada pajak terhutang, menyembunyikan transaksi “real” dalam penyajian laporan keuangan, kurangnya pengawasan terhadap wajib pajak yang dikarenakan tidak sebandingnya petugas pajak dengan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak sebagai organisasi pemerintah yang diberi wewenang untuk mengelola perpajakan menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya improvisasi di bidang teknologi informasi, dinamika yang berkembang di masyarakat terutama dinamika bisnis tidak akan dapat diantisipasi (Priyatno , 2013). Yang lebih penting lagi, pemanfaatan informasi teknologi secara maksimal akan mendukung program transparansi dan keterbukaan, di mana kemungkinan terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisir. Dukungan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan. Dengan pengembangan basis data dalam jaringan *online* memungkinkan kecepatan akses informasi dan pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran pajak secara *online* yang menjadikan proses administrasinya menjadi jauh lebih sederhana.

Sasaran dari penerapan administrasi perpajakan yakni: (1) meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan yang maksimal dengan budaya yang optimal. Efektivitas dari administrasi pajak bukan merupakan satu-satunya dari indikator kepatuhan pajak, di negara-negara yang memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, kemampuan administrasi pajak untuk memungut pajak yang efektif merupakan kunci pembentukan perilaku pembayar pajak Nasucha dalam Novelina (2017) untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak

dan aparat pajak. Wajib pajak diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sedangkan aparat pajak diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik perpajakan. Selain itu Ditjen Pajak juga harus berupaya untuk selalu terbuka (*transparancy*) terhadap berbagai pandangan, pendapat atau kritisi dari masyarakat sebagai wajib pajak yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan perpajakan tersebut.

Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakam yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Untuk menaikan penerimaan pajak sebagai yang dimaksudkan diatas perlu juga dilakukan penyempurnaan aparatur perpajakan dengan melakukan komputerasi dan peningkatan mutu para pegawainya, perbaikan sikap mental para pejabatnya, serta mempersiapkan para wajib pajak yang telah diberi kebebasan dan kepercayaan yang besar sekali dalam menghitung dan membayar pajak sendiri. Untuk menambah jumlah wajib pajak perlu dilakukan intensifikasi pungutan. (Erly Suandy, 2011).

Ketidak patuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyeteran dana pajak ke kas negara Sofyan dalam Darmayasa dan Setiawan (2016) kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua

negara yang menerapkan sistem perpajakan. Hutagaol dalam Darmayasa dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik, penegakan hukum, struktur organisasi, tenaga kerja, etika, atau gabungan dari semuanya. Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak negara. Doran dalam Darmayasa dan Setiawan (2016) menyatakan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:149) penyebab wajib pajak tidak patuh bervariasi, sebab utama adalah fitrahnya penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada negara. Timbul konflik antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan negara. Maka masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melapor dan membayar pajak yang sudah menjadi kewajiban wajib pajak itu sendiri.

Penghindaran dan kecurangan pajak (*Tax Avoidance dan Tax Evasion*) merupakan suatu beban dalam masyarakat modern, suatu problema dalam pendapatan pemerintah dan ancaman bagi keadilan sosial. Cowell *et al* (1985) dalam Palupi (2010), pemerintah perlu mengambil tindakan untuk menjamin kepatuhan dengan membuat hukum perpajakan (*tax law*). Allingham and Sandmo dalam Darmayasa dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa perang terhadap *tax evasion* ini tidak dapat dihapus hanya dengan mengandalkan kekuatan hukum saja. Slemrod and Kopczuk dalam Darmayasa dan Setiawan (2016) menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan ini akan efektif jika diikuti dengan

perancangan dan melaksanakan hukum pajak secara konsisten. Pemerintah perlu merancang sistem pajak yang optimal dengan memperhatikan semua *instrument* yang dapat membantu kekuatan hukum pajak salah satunya yaitu dengan sistem modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan mampu mempengaruhi sikap, persepsi mereka tentang perpajakan sehingga memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan pada akhirnya dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat menjadi faktor yang mendorong wajib pajak tersebut lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Apabila dengan adanya penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka persepsi wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi secara eksternal. Namun, jika tidak adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan adanya penerapan sistem administrasi perpajakan modern, maka persepsi wajib pajak tersebut dipengaruhi oleh kondisi secara internal. Fritz Heider dalam Novelina (2017) menyatakan bahwa kekuatan internal (atribusi personal seperti kemampuan dan usaha) dan kekuatan eksternal (atribusi lingkungan seperti aturan dan cuaca) keduanya bersama-sama menentukan perilaku manusia. Perilaku yang ditimbulkan secara internal yaitu perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu tersebut, sedangkan perilaku yang ditimbulkan secara eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang berarti individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Sari (2013:19) mengemukakan tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan yaitu:

- a) Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi

- b) Tercapainya tingkat kepercayaan (*trus*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- c) Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi

Menurut Harahap dalam Darmayasa dan Setiawan (2016) yang dimaksud dengan administrasi perpajakan adalah cara-cara dan prosedur pengenaan dan pemungutan pajak oleh instansi yang berwenang untuk melakukannya. Modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya yaitu merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat juga tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Nasucha dalam Darmayasa dan Setiawan (2016) berpendapat bahwa reformasi (modernisasi) administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Nasucha dalam Novelina (2017) terdapat empat dimensi terkait dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu (1) modernisasi struktur organisasi, (2) modernisasi prosedur organisasi, (3) modernisasi strategi organisasi, dan (4) modernisasi budaya organisasi. Rahayu dan Lingga (2009) menyatakan bahwa modernisasi struktur organisasi merupakan proses penyempurnaan struktur organisasi. Struktur organisasi berdasarkan fungsi merupakan penerapan dalam sistem administrasi perpajakan modern. Bentuk layanan kepada masyarakat dengan memperbarui jalur penyelesaian pelayanan kepada Wajib Pajak agar dalam pelaksanaannya Wajib Pajak dapat dengan mudah menyelesaikan segala kegiatan perpajakannya sehingga bentuk dari pelayanan

tersebut diharapkan akan dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Kedua modernisasi prosedur organisasi, yaitu proses penyempurnaan prosedur dalam memberikan layanan. Ketiga Modernisasi strategi organisasi yaitu merupakan proses penyempurnaan rencana tindakan guna mencapai tujuan organisasi. Terakhir Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu proses penyempurnaan sikap, perilaku, cara pandang dalam lingkungan kerja anggota-anggotanya.

Upaya pemerintah tersebut diwujudkan dengan diterapkannya modernisasi perpajakan sejak dua dekade yang lalu. Modernisasi perpajakan diawali pada tahun 1983 dengan melakukan perubahan dan pembaharuan terhadap kebijakan perpajakan. Pada tahun 1984 Indonesia telah mengadopsi sistem perpajakan modern yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya atau yang disebut dengan *self assesment system*. *Self assesment system* adalah upaya untuk mendorong kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (Choong dan Lai, 2009) Kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut Riahi dalam Darmayasa dan Setiawan (2016).

Pada tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut dengan modernisasi. Perubahan - perubahan yang dilakukan meliputi: (1) bidang struktur organisasi, dengan adanya posisi baru yaitu *Account Representative (AR)*. Bertugas memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru, serta mengawasi kepatuhan

Wajib Pajak. (2) perbaikan *business process* dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Keberadaan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai pengawasan internal (*built in control system*), maupun penyempurnaan manajemen arsip dan pelaporan. (3) manajemen sumber daya manusia. *Mapping* kepada seluruh pegawai untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik dari setiap pegawai, sehingga dalam penempatan bidang pekerjaan dapat disesuaikan dengan kemampuannya. (4) *good governance*, hal ini ditunjukkan dengan tersedianya dan terimplementasikannya prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup berwawasan kedepan, terbuka, melibatkan partisipasi masyarakat, akuntabel, profesional, dan didukung pegawai yang kompeten. Seiring dengan berjalannya waktu DJP merasa perlu untuk mengembangkan dan menyempurnakan struktur organisasi, pembentukan kantor, dan penerapan sistem modern.

Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa, *online payment, e-SPT, e-filing, e-registration, dan e-biling*. Selain itu DJP juga melakukan sosialisasi peduli pajak, pengembangan bank data serta langkah-langkah lainnya yang terus dikembangkan dan disempurnakan. Perubahan tersebut bertujuan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan di bidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material dibidang perpajakan. Selain itu, perubahan tersebut juga dimaksudkan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

berupaya untuk menerapkan sistem perpajakan modern dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem ke kantor pelayanan pajak, perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, guna mengantisipasi terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme, DJP juga melaksanakan modernisasi sistem administrasi untuk mendukung program transparansi termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang telah berbasis fungsi. Modernisasi ini diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak.

Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pertama mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *data base*, minimalisasi *tax group*, dan *stimulus fiskal*, kedua meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, ketiga efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi informasi dan yang terakhir, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance* yaitu penerapan suatu sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan suatu sistem teknologi informasi yang modern dan handal. *Good*

governance merupakan bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penerapan tata kelola yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Membangkitkan kesadaran dan memotivasi aparatur pajak untuk menjadi aparatur DJP yang bersih, adil, dan jujur, serta menjunjung nilai-nilai moral dan etika merupakan langkah awal DJP dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Wajib Pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayaran pajaknya tanpa harus takut pembayaran pajak disalah gunakan untuk kepentingan pribadi sehingga diharapkan dengan bentuk pelayanan tersebut akan dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Dari sudut pandang diatas, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH PENERAPAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SUKOMANUNGGAL.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi modernisasi sistem administrasi perpajakan (modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, modernisasi budaya organisasi) terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah penerapan modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah penerapan modernisasi prosedur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah penerapan modernisasi startegi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

5. Apakah penerapan modernisasi budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
6. Apakah penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, modernisasi budaya organisasi) berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, modernisasi budaya organisasi) terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menganalisis pengaruh penerapan modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan modernisasi prosedur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk menganalisis pengaruh penerapan modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak
5. Untuk menganalisis pengaruh penerapan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak
6. Untuk menganalisis pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan (modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, modernisasi budaya organisasi) secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini menambah kontribusi dan referensi dalam penyajian dan pengembangan teori Kepatuhan Wajib Pajak dalam kaitannya dengan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain

- 1) Bagi Penulis, menambah wawasan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak. Juga sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana ekonomi pada Program Studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.
- 2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran aktual bagi KPP mengenai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan.
- 3) Bagi Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman atas informasi mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dari modernisasi administrasi perpajakan.

- 4) Bagi Dirjen Pajak, memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Kota Surabaya dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.
- 5) Bagi Peneliti Lain, hasil penelitian ini bisa menjadi bahan kajian dan referensi bacaan dalam penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pajak

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomer 28 tahun 2001 KUP pasal 1 ayat 1 yang dimaksud pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Mardiasmo (2011:1) 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 melakukan pembayarn umum.

Erly Suandy (2011:7) pajak adalah gejala masyarakat, artinya pajak hanya ada di dalam masyarakat. Masyarakat adalah kumpulan manusia yang ada pada suatu waktu berkumpul untuk tujuan tertentu. Masyarakat terdiri atas individu, individu mempunyai hidup sendiri dan kepentingan sendiri, yang dapat dibedakan dari hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat.

Beberapa pengertian pajak lainnya yang dikemukakan para ahli yang dikutip oleh Waluyo (2013:2) adalah sebagai berikut :

Edwin R.A Seligman : Pajak adalah adanya kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus pada seseorang.

Soeparman Soemahamidjaja : Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Menurut Leroy Beaulieu dalam Rahayu (2010:22) pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang, untuk menutupi belanja pemerintah. Menurut Prof. Dr. P. J. A Andriani yang dikutip oleh Diana Sari (2013:34) pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk-untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Waluyo (2011:3) pajak adalah penerimaan Negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat.

Dari definisi-defiisi diatas dapat disimpulkan bahwa definisi pajak adalah penerimaan negara yang diperoleh dari uran wajib yang bersifat memaksa terhadap orang pribadi dan badan kepada negara yang diatur dalam Undang-Undang dan digunakan untuk pembiayaan pemerintah bagi

kesejahteraan masyarakat. Sedangkan menurut Mardiasmo (2011:1) merumuskan dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur :

- 1) Iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak adalah negara, iuran tersebut berupa uang (bukan barang),
- 2) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 3) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yang pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.2 Ciri-Ciri Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:10) Ciri-Ciri Pajak yang tersimpul dalam berbagai definisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah.
2. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
6. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.
7. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.

2.1.3 Fungsi Pajak

Diana Sari (2013:37), menyatakan bahwa telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat ada dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak sebagai alat (sumber) untuk memasukan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan umpamanya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan.

Sedangkan fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6), sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.4 Jenis Pajak

Menurut Waluyo (2011:12) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

1. Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini.
 - a. **Pajak langsung**, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai
 - b. **Pajak tidak langsung**, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai
2. Menurut Sifat
Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.
 - a. **Pajak subjektif**, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan
 - b. **Pajak objektif**, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah

3. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut.
 - a. **Pajak Pusat**, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai
 - b. **Pajak daerah**, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, Bea perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sector perkotaan dan pedesaan. Sedangkan jenis pajak menurut Mardiasmo (2010:5-6), adalah sebagai berikut:
4. Menurut Golongannya
 - a. **Pajak langsung**, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. **Pajak tidak langsung**, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
5. Menurut sifatnya
 - a. **Pajak subjektif**, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. **Pajak objektif**, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya: Pajak Penjualan atas Barang Mewah
6. Menurut lembaga pemungutannya
- a. **Pajak pusat**, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai
 - b. **Pajak daerah**, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas:
 - a) Pajak propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.1.5 Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan yang dikutip oleh Siti Resmi (2013:10) adalah sebagai berikut :

1. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap wajib pajak yang berdomisili di Indonesia (Dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari dalam Indonesia maupun luar Indonesia.

2. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

2.1.6 Tata Cara Pemungutan Pajak

Di dalam Mardiasmo (2011:6) terdapat pemungutan pajak yang dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel yaitu :

1. Stelsel Nyata (*riil stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata) sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak yakni nsetelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata diketahui mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan atau kelemahan, kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis, sedangkan kelemahan stelsel ini adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (stetlah penghasilan nyata diketahui).

2. Stelsel Anggapan (*fictieve stelsel*) pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk pajak tahun berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa harus menunggu pada akhir tahun, sedangkan kelemahan stelsel ini adalah pajak yang dibayar tidak berdasar pada kenyataan sesungguhnya.

3. Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pajak yang dipaparkan oleh Siti Resmi (2013:11) di dalam bukunya sebagai berikut :

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan

menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparat perpajakan. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparat perpajakan.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk :

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang
- b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- c) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
- d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang: dan
- e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada wajib pajak.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang

oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden dan dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui saran perpajakan yang tersedia.

Sedangkan sistem pemungutan pajak menurut Diana Sari (2013:78) sebagai berikut:

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang yang harus dibayar oleh Wajib Pajak.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan (menghitung dan menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terhutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Dengan kata lain, wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Pihak ketiga disini yaitu pihak lain selain pemerintah dan Wajib Pajak.

Sedangkan yang diungkapkan oleh Waluyo (2011:17) sebagai berikut:

1. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. Sistem *Self Assessment*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.”

2.2 Modernisasi Sistem Administrasi

Menurut Suparman dalam Sarunan (2015:18) sistem administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.

Menurut Diana Sari (2013:14) semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat disebut Modernisasi. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan ialah adanya perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak. Menurut (Rahayu dan Lingga, 2009), program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *Compliant Center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan insentif kepada para Wajib Pajak.

Menurut Diana Sari (2013:14) Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Menurut Liberti Pandiangan dalam Nuraenah (2016), modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Restrukturisasi organisasi.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal. Strategi yang ditempuh adalah pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan satu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan *revolutioner*.

Menurut Diana Sari (2013:14-17), untuk mewujudkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

2.2.1 Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:117) terdapat program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :

- A. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan
 1. Meningkatkan kepatuhan sukarela

2. Memelihara tingkat kepatuhan wajib pajak patuh
 3. Menangkal ketidakpatuhan perpajakan
- B. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan
1. Meningkatkan citra DJP
- C. Meningkatkan produktivitas aparat perpajakan

Program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan dan hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Reformasi perangkat keras diupayakan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia, antara lain melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, re-organisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity*.

2.2.2 Dimensi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

2.2.2.1 Modernisasi Struktur Organisasi

Menurut Nasucha dalam Aminah (2014:5) yang dikutip oleh Fasmi dan Misra (2013), struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal. Aprilina (2013) mengemukakan bahwa dimensi penerapan modernisasi struktur organisasi terdiri dari: (1) Spesifikasi tugas dan tanggung jawab; (2) Menyelesaikan dan menyempurnakan implementasi Sistem Informasi Perpajakan (SIP) menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT); (3) Sistem monitoring pelaporan rutin melalui rekening Wajib Pajak (*Taxpayers Account*); (4) Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan.

2.2.2.2 Modernisasi Prosedur Organisasi

Menurut Nasucha dalam Aminah (2014:5) yang dikutip oleh Fasmi dan Misra (2013), prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Dimensi penerapan modernisasi prosedur organisasi terdiri dari: (1) Pelayanan satu pintu melalui *Account Representative (AR)*; (2) Penyederhanaan prosedur administrasi dan meningkatkan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak; (3) Dukungan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan,

pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak Sofyan dalam Aminah (2014:6).

2.2.2.3 Modernisasi Strategi Organisasi

Menurut Nasucha dalam Aminah (2014:6) yang dikutip oleh Fasmi dan Misra (2013), strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna. Menurut Aprilina (2013) kegiatan modernisasi strategi organisasi meliputi: (1) Sensus pajak Nasional; (2) Kampanye sadar dan peduli pajak; (3) Simplifikasi administrasi perpajakan.

2.2.2.4 Modernisasi Budaya Organisasi

Menurut Nasucha dalam Aminah (2014:7) yang dikutip oleh Fasmi dan Misra (2013), budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Kegiatan modernisasi budaya organisasi meliputi: (1) Adanya program pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*goodgovernance*); (2) Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan kepada pegawai pajak; (3) Fasilitas perkantoran modern (Aprilina, 2013).

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Rahayu (2010:139) Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak dan Safri Nurmantu yang dikutip oleh Sinaga (2011), sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: (1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan; (2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; (3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; (4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.3.1.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat dua macam kepatuhan, menurut Safri Nurmantu dalam Sarunan (2015:29) yakni :

- 1) Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai sisi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. misalnya menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) PPh sebelum tanggal 31 Maret ke Kantor Pelayanan Pajak, dengan mengabaikan apakah isi surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum, yang penting surat pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
- 2) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekatnya surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Kepatuhan wajib pajak secara formal menurut undang-undang republik indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut Erly Suandy (2011:119) :

- 1) Kewajiban untuk mendaftarkan diri
- 2) Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan
- 3) Kewajiban membayar atau menyetor pajak
- 4) Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan
- 5) Kewajiban menaati pemeriksaan pajak
- 6) Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Adapun kepatuhan Wajib Pajak secara material menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

Setiap wajib pajak membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak mengatungkan pada adanya surat ketetapan pajak dan jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3.1.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2014:245-246) Kriteria sebagai Wajib Pajak patuh sebagaimana ditetapkan dalam pasal 17C ayat (2) UU KUP dan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun berakhir;
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
 1. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 2. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan 2 (dua) masa pajak terakhir;
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun berakhir;
dan

f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Laporan audit harus:

1. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*);

2. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

Kriteria kepatuhan wajib pajak menurut Simanjuntak dan Muklis (2012:103) antara lain dapat dilihat dari:

1. Aspek ketepatan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah presentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Aspek *income* atau penghasilan WP, sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPH) sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Aspek *law enforcement* (peneraan sanksi), sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.

4. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini juga dapat dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Tujuan	Variabel dan Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Yanti Mandasari dan Nurma Sari (2013)	Pengaruh Pengetahuan Dan Sosialisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi.	Variabel Bebas (<i>Independent</i>) adalah Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan (X1) dan Sosialisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2). Variabel Terikat (<i>dependent</i>) adalah Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan (Y). Teknik analisis data menggunakan regresi.	menentukan bahwa pengetahuan dan sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan efektivitas menggunakan teknologi informasi pajak.	Sistem Administrasi Perpajakan	Pengaruh Pengetahuan Dan Sosialisasi Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi
2	Siti Aminah (2014)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Kota Surakarta	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel Bebas (<i>Independent</i>) adalah variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X) yang dikembangkan dalam variabel	menunjukkan bahwa struktur organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan prosedur organisasi dan strategi	Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Kota Surakarta

				<p>reformasi administrasi perpajakan menurut Nasucha dalam Fasmi dan Misra (2013), terdiri dari struktur organisasi (X1), prosedur organisasi (X2), strategi organisasi (X3), budaya organisasi (X4). Variabel Terikat (<i>dependent</i>) adalah Kepatuhan Wajib Pajak.</p> <p>Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 16.0.</p>	<p>organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kata</p>		
3	Hasan Irawan dan Siti Khairani (2014)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap	penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem	Variabel Bebas (<i>Independent</i>) adalah variabel Penerapan	adanya pengaruh yang signifikan secara simultan	Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

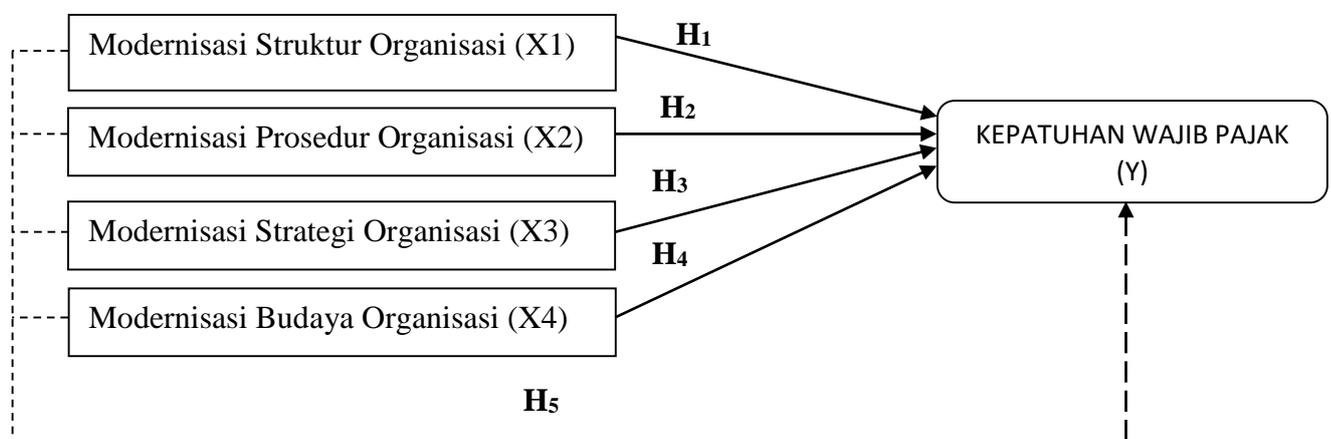
		Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang	administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.	Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X) yang dikembangkan dalam variabel reformasi administrasi perpajakan menurut Nasucha dalam Fasmi dan Misra (2013), terdiri dari struktur organisasi (X1), prosedur organisasi (X2), strategi organisasi (X3), budaya organisasi (X4). Variabel Terikat (<i>dependent</i>) adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik Analisis data kualitatif yang digunakan yaitu dengan penjabaran dan penilaian	antara modernisasi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak madya Palembang.		
--	--	---	--	--	---	--	--

				hasil dari penyebaran kuesioner kemudian diangkakan.			
4	Widya K. Sarunan (2015)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, <i>business process</i> dan teknologi informasi dan komunikasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan <i>good governance</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.	Variabel Bebas (<i>Independent</i>) adalah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) Variabel Terikat (<i>dependent</i>) adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan (Y). Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan <i>software</i> statistik berupa SPSS 22 (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>).	menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado
5	I Gede Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan	untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi	Variabel Bebas (<i>Independent</i>) adalah modernisasi sistem	variabel struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan	

		Wajib Pajak Orang Pribadi	perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak.	administrasi perpajakan meliputi Struktur Organisasi (X1), Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi (X2), Manajemen sumber daya manusia (X3), <i>Good Governance</i> (X4). Variabel Terikat (<i>dependent</i>) adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Teknik Analisis Data menggunakan analisis regresi linear berganda.	<i>good governance</i> berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak.	Wajib Pajak	
--	--	---------------------------	--	---	---	-------------	--

2.5 Kerangka Konseptual

Penelitian ini mengkaji Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan beberapa dimensi modernisasi administrasi perpajakan diantaranya : Modernisasi Struktur Organisasi (X1), Modernisasi Prosedur Organisasi (X2), Modernisasi Strategi Organisasi (X3), Modernisasi Budaya Organisasi (X4). Berdasarkan kerangka teori yang telah dikemukakan, dapat disederhanakan dalam bentuk kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

Keterangan : X1 : Modernisasi Struktur Organisasi

X2 : Modernisasi Prosedur Organisasi

X3 : Modernisasi Strategi Organisasi

X4 : Modernisasi Budaya Organisasi

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

- - - : Hubungan secara Parsial (masing-masing variabel X terhadap variabel Y)

————>: Hubungan secara Simultan (variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y)

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Pada hakekatnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu, pertama wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem administrasi dan informasi perpajakan (Surjoputro dan Widodo dalam Rachmani, 2015). Direktorat wajib pajak sebagai lembaga yang berwenang menangani masalah perpajakan harus berbenah memberi pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Perbaikan layanan lewat program perubahan, penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang akan dirumuskan sebagai berikut :

2.6.1 Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi struktur organisasi merupakan perubahan dalam terkait dengan pola-pola hubungan antar peran, alokasi kegiatan antar sub unit yang terpisah, jaringan komunikasi dan pendistribusian wewenang dalam

organisasi (Nasucha dalam Novelina, 2017). Modernisasi struktur organisasi ini ditandai dengan adanya pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab, maka diharapkan setelah modernisasi struktur organisasi diterapkan maka akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab kewajiban perpajakannya dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Alia dan Akhmad (2014) modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi, Djamhur dan M. Faisal (2014) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi terkait dengan struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak diharapkan wajib pajak akan semakin lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan tersebut nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut dalam melaksanakan kewajibannya sehingga nantinya penerimaan pajak suatu negara dapat lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal

2.6.2 Pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi prosedur organisasi merupakan perubahan terkait proses penyempurnaan administrasi dalam pemberian layanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan tuntutan undang undang-undang, masyarakat, serta

biaya yang tersedia (Nasucha dalam Novelina, 2017). Modernisasi prosedur suatu organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak ditandai dengan adanya pembentukan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, menggunakan teknologi dan fasilitas yang menunjang dalam pemberian pelayanan. Modernisasi prosedur nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab perpajakannya.

Menurut Rindi, Djahmur dan M. Faisal (2014) perubahan implementasi pelayanan yang merupakan indikator modernisasi prosedur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Listania (2013) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan dalam implementasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya dan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkat setelah diterapkannya modernisasi prosedur organisasi. Dengan semakin patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya penerimaan pajak suatu negara akan menjadi lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Modernisasi prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal.

2.6.3 Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi strategi organisasi merupakan suatu perubahan terkait dengan proses penyempurnaan perencanaan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi organisasi menggambarkan secara umum arah organisasi serta keperluan yang nyata baik di tingkat unit kegiatan maupun organisasi secara keseluruhan (Nasucha dalam Novelina, 2017). Modernisasi strategi suatu organisasi ditandai dengan adanya kampanye dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak, penyederhanaan administrasi dengan pembentukan *E-System*, mengadakan pelatihan-pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan yang prima.

Menurut Listania (2013) modernisasi strategi organisasi dengan adanya penerapan fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan penerapan modernisasi terkait dengan strategi yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya, selain itu adanya modernisasi strategi organisasi diharapkan akan meningkatkan kualitas yang diberikan dalam menjalankan tugas dan melayani wajib pajak. penerapan modernisasi strategi ini diharapkan akan menimbulkan minat wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat. Semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka penerimaan pajak suatu negara akan lebih

optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Modernisasi srategi organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal.

2.6.4 Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu perubahan terkait dengan proses penyempurnaan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup dalam lingkungan kerja organisasi (Nasucha dalam Novelina, 2017). Modernisasi suatu budaya organisasi ini ditandai dengan adanya penerapan kode etik bagi semua aparatur pajak dan menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas sengan pelaksanaan *fit and proper test* bagi calon pegawai pajak, penempatan pegawai sesuai keahlian dan kapasitasnya, pemberian *reward and punishment*.

Menurut Listania (2013) penerapan kode etik yang merupakan indikator modernisasi budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan penerapan modernisasi terkait budaya organisasi Kantor Palayanan Pajak diharapkan para aparatur pajak dapat menjalankan tugasnya dengan profesional dan mampu memberikan layanan kualitas yang prima. Sehingga dengan demikian akan menimbulkan minat wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan tentunya akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka penerimaan pajak

suatu negara akan lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Modernisasi budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal.

2.6.5 Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi Prosedur Organisasi, Modernisasi Strategi Organisasi, Modernisasi Budaya Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi Prosedur Organisasi, Modernisasi Strategi Organisasi, Modernisasi Budaya Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pengungkapan dan kesimpulan penelitian terdahulu, maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi Prosedur Organisasi, Modernisasi Strategi Organisasi, Modernisasi Budaya Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan sesuatu yang menggunakan penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

3.2 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua variabel yaitu :

1. Variabel Independen (X)

Menurut Darmawan (2013), variabel independen disebut juga variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dinamakan sebagai variabel bebas karena bebas dalam mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini adalah Modernisasi struktur organisasi (X1), Modernisasi prosedur organisasi (X2), Modernisasi strategi organisasi (X3), dan Modernisasi budaya organisasi (X4).

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen disebut juga variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Disebut

variabel terikat karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

A. Modernisasi Struktur Organisasi

Modernisasi struktur organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perbaikan atau perubahan terkait dengan struktur organisasi guna untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, mengatasi masalah biopatologi dan disfungsi organisasi. Nantinya dengan penyempurnaan struktur suatu organisasi aparatur pajak akan dapat melaksanakan tugas lebih baik dan serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Aprilina (2013) Dimensi penerapan modernisasi struktur organisasi terdiri dari: (1) Spesifikasi tugas dan tanggung jawab; (2) Menyelesaikan dan menyempurnakan implementasi Sistem Informasi Perpajakan (SIP) menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT); (3) Sistem monitoring pelaporan rutin melalui rekening Wajib Pajak (*Taxpayers Account*); (4) Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan.

B. Modernisasi Prosedur Organisasi

Modernisasi prosedur organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan dalam administrasi dalam model pemberian pelayanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan undang-undang dan tuntutan masyarakat. Nantinya dengan modernisasi prosedur suatu organisasi ini diharapkan akan mempermudah proses wajib pajak dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya. Menurut Aprilina (2013) Dimensi penerapan

modernisasi prosedur organisasi terdiri dari: (1) Pelayanan satu pintu melalui *Account Representative (AR)*; (2) Penyederhanaan prosedur administrasi dan meningkatkan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak; (3) Dukungan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak.

C. Modernisasi Strategi Organisasi

Modernisasi strategi organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan terkait dengan perencanaan yang dilakukan organisasi guna untuk mencapai tujuannya. Nantinya dengan modernisasi strategi organisasi diharapkan strategi yang diterapkan oleh organisasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Menurut Aprilina (2013) kegiatan modernisasi strategi organisasi meliputi: (1) Sensus pajak Nasional; (2) Kampanye sadar dan peduli pajak; (3) Simplifikasi administrasi perpajakan.

D. Modernisasi Budaya Organisasi

Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup anggota-anggotanya dalam lingkungan kerja organisasi. Nantinya dengan modernisasi budaya organisasi diharapkan dapat membentuk sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas dalam melaksanakan tugasnya, sehingga diharapkan akan menciptakan citra yang positif di mata wajib pajak dan dapat mendorong minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kegiatan modernisasi budaya organisasi meliputi: (1)

Adanya program pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*); (2) Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan kepada pegawai pajak; (3) Fasilitas perkantoran modern (Aprilina, 2013).

E. Kepatuhan Wajib Pajak

Seorang wajib pajak dikatakan patuh jika wajib wajib memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan terdiri dari kepatuhan formal dan kepatuhan maerial (Sofyan dalam Darmayasa dan Setiawan, 2016). Kepatuhan formal merupakan suatu tingkat kepatuhan yang sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material yaitu tingkat kepatuhan dimana wajib pajak melaksanakan secara substantif ketentuan material perpajakan.

3.3 Indikator Variabel Penelitian (Kuisisioner)

Tabel 3.1

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	SUMBER RUJUKAN	NOMOR PERTANYAAN
MODERNISASI STRUKTUR ORGANISASI	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembentukan organisasi berdasarkan fungsi b. Spesifikasi tugas dan tanggungjawab c. Pengembangan sistem d. Monitoring rutin e. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan 	Skala <i>Likert</i> yaitu Sangat setuju (SS) = 4, Setuju (S)= 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1		1 – 7
MODERNISASI PROSEDUR ORGANISASI	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan b. Penyederhanaan prosedur administrasi c. Penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan d. Fasilitas perkantoran modern 	Skala <i>Likert</i> yaitu Sangat setuju (SS) = 4, Setuju (S)= 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1		1 – 7
MODERNISASI STRATEGI ORGANISASI	<ul style="list-style-type: none"> a. Sosialisasi perpajakan b. Pelaksanaan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan prima 	Skala <i>Likert</i> yaitu Sangat setuju (SS) = 4, Setuju (S)= 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1		1 – 7
MODERNISASI BUDAYA ORGANISASI	<ul style="list-style-type: none"> a. Penerapan kode etik b. Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional 	Skala <i>Likert</i> yaitu Sangat setuju (SS) = 4, Setuju (S)= 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1		1 – 5
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran wajib pajak b. Pelaporan surat 	Skala <i>Likert</i> yaitu Sangat setuju (SS) =		1 - 6

	<p>pemberitahuan</p> <p>c. Perhitungan dan pembayaran pajak terutang</p> <p>d. Pembayaran tunggakan</p>	<p>4, Setuju (S)= 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1</p>		
--	---	---	--	--

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukomanunggal Jl. Bukit Darmo Golf No.1, Putat Gede, Suko Manunggal, Kota SBY, Jawa Timur 60226.

3.5 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sukomanunggal. Roscoe dalam Darmayasa dan Setiawan (2016:11) menyatakan bahwa dalam ukuran sampel sebaiknya 10 kali lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian. Berdasarkan hal tersebut maka jumlah sampel minimal yang dapat digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 sampel. Jumlah sampel ditingkatkan menjadi 100 sampel penelitian untuk tujuanantisipasi agar analisis datanya menjadi lebih valid dan handal. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner secara acak dan langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang ditemui di KPP Pratama Sukomanunggal yang bersedia mengisi kuesioner penelitian.

3.6 Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data merupakan cara yang di tempuh penulis untuk mengumpulkan data-data yang relevan yang nantinya akan digunakan dalam pembuatan penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (Indriantoro dan supomo dalam Mandasari dan Risa, 2013:9). Teknik

pengumpulan data primer dilakukan dengan metode *survey* yaitu metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan tertulis (Indriantoro dan supomo dalam Mandasari dan Risa, 2013:9). Metode *survey* yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertulis. Dalam penelitian ini, data diperoleh langsung dari obyek yang sedang diteliti serta sumber pertanyaan kuesioner diambil dari beberapa skripsi terdahulu.

3.7 Teknik Keabsahan Data

1) Uji Validitas

Uji Validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat menjawab secara cermat tentang variabel yang diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2009:49). Pengujian validitas dengan menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan dibawah $< 0,05$, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2009:49).

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, dan dikatakan reliabel suatu pertanyaan jika jawaban responden adalah konsisten atau stabil. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun di uji berkali-kali. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS akan menghasilkan *Cornbach Alpha*. Jika dari *Cornbach Alpha*

diatas $>0,6$ maka dikatakan bahwa instrumen tersebut mempunyai keandalan (Priyatno dalam Mandasari dan Sari ,2013:12).

3) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara yang mudah yaitu analisis grafik. Dalam penelitian ini normalitas data di uji dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* yaitu berdasarkan profitabilitas, dengan syarat pengambilan keputusan :

Nilai Sign $< 0,05$ maka populasi berdistribusi tidak normal.

Nilai Sign $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya (Sanusi 2011:115). Tujuan dari analisis data yaitu untuk mengetahui hubungan antar variabel (variabel X dan variabel Y), sehingga dapat ditarik kesimpulan penerimaan atau penolakan terhadap hipotesis. Tahapan-tahapan analisis meliputi analisis regresi linear berganda, uji multikolinieritas, uji determinasi (R^2), uji F (simultan) dan uji T (parsial). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* statistik berupa SPSS 21 (*Statistical Product and Service Solutions*).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 Deskripsi Lokasi/Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya

Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala kantor. KPP Pratama akan melayani Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Selain itu, KPP Pratama juga melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tetapi bukan sebagai lembaga yang memutuskan keberatan, struktur organisasi KPP Pratama berdasarkan fungsi pajak bukan jenis pajak.

Pada KPP Pratama terdapat *Account Representative* (AR) yang memiliki tugas antara lain memantau keadaan wajib pajak dan penghubung wajib pajak untuk berkonsultasi. Keberadaan AR disetiap KPP Pratama merupakan bentuk peningkatan pelayanan wajib pajak. Dengan perubahan struktur organisasi baru, maka wajib pajak akan dilayani oleh AR yang telah ditunjuk sehingga akan terjalin saling keterbukaan.

Pembentukan KPP Pratama merupakan bagian program reformasi birokrasi perpajakan yang sifatnya komprehensif dan telah berjalan sejak tahun 2002 ditandai dengan terbentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dengan Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar. Terbentuknya KPP Pratama ini secara otomatis Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan (Karipka) tidak ada lagi. Langkah ini diambil sebagai bagian dan usaha meningkatkan pelayanan kepada

wajib pajak untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan personal dalam pelaksanaan *Good Governance*.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama didirikan pada tahun 2008 berdasarkan keputusan Menteri Keuangan. KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya berlokasi di Jalan Bukit Darmo Golf No.1 Surabaya. Wilayah kerja KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya meliputi 6 Kecamatan yang terdiri atas 36 Kelurahan. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya yaitu :

Tabel 4.1

Wilayah kerja KPP Pratama Sukomanunggal

NO	KECAMATAN	KELURAHAN
1	Benowo	1) Kandangan 2) Romokalisari 3) Sememi 4) Tambak Osowilangon
2	Lakarsantri	1) Bangkingan 2) Jeruk 3) Lakarsantri 4) Lidah Kulon 5) Lidah Wetan 6) Sumur Welut
3	Pakal	1) Babat Jerawat 2) Benowo 3) Pakal 4) Sumberrejo
4	Sambikerep	1) Bringin 2) Lontar 3) Made 4) Sambikerep
5	Sukomanunggal	1) Putat Gede 2) Simomulyo 3) Sonokwijen 4) Sukomanunggal 5) Tanjung Sari

6	Tandes	1) Balongsari 2) Banjar Sugihan 3) Bibis 4) Buntaran 5) Gadel 6) Gedang Asin 7) Karangpoh 8) Manukan Kulon 9) Manukan Wetan 10) Tandes 11) Tandes Kidul 12) Tandes Lor 13) Tubanan
---	--------	--

2. Visi Dan Misi

Adapun visi KPP Pratama sebagai berikut :

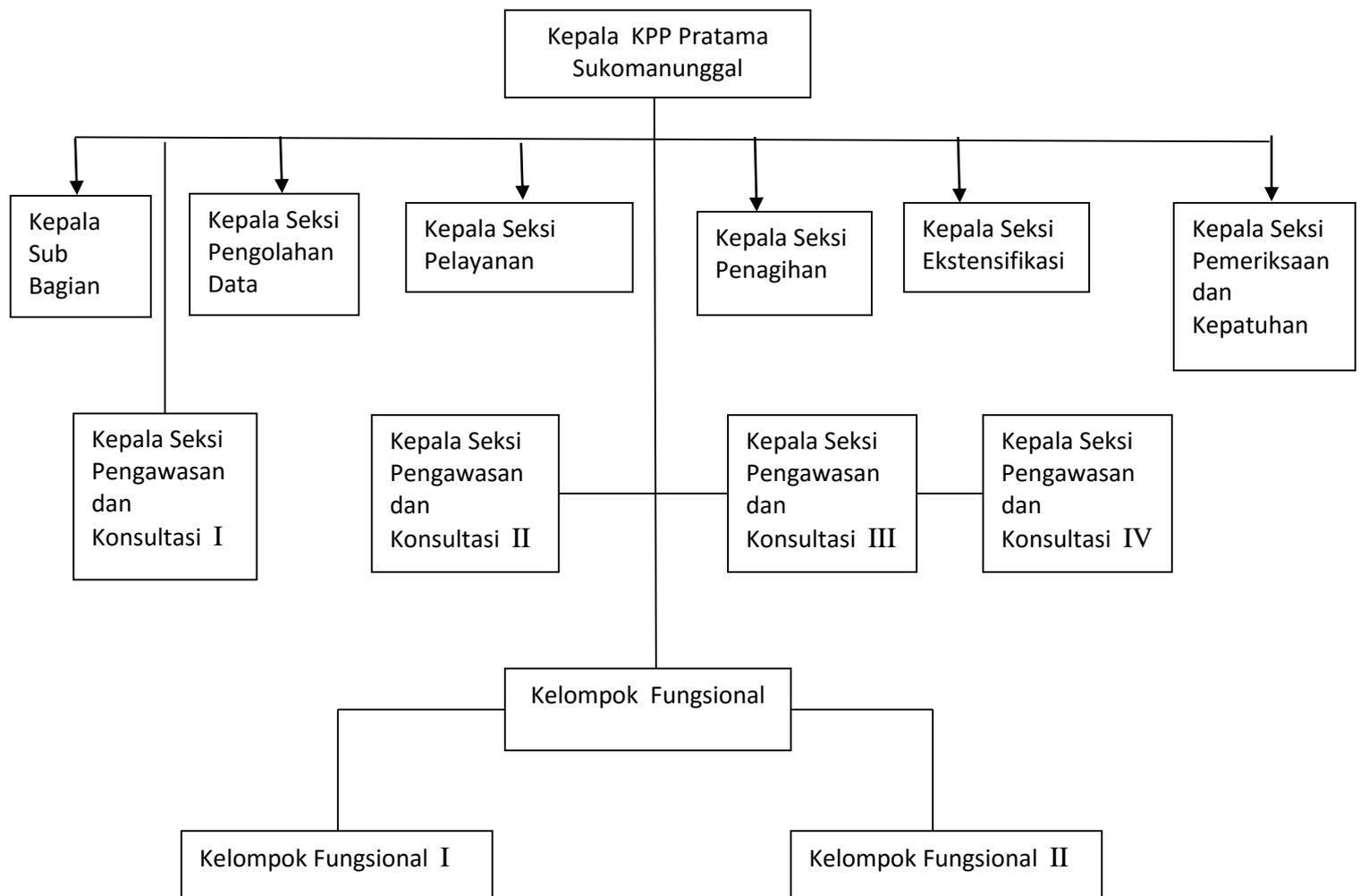
- 1) Menjadi institusi penghimpunan penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

Adapun misi KPP Pratama sebagai berikut :

- 1) Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
- 2) Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan
- 3) Peraturan pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional, dan
- 4) Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja

3. Struktur Organisasi

Berikut ini struktur organisasi KPP Pratama Sukomanunggal :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya

Tugas dan Tanggungjawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Sub Bagian Umum

Sub bagian umum terdiri dari 3 bagian yaitu :

1) Tata Usaha dan Kepegawaian

Tugasnya adalah menyelenggarakan tugas pelayanan di bidang tata usaha dan kepegawaian dengan cara melakukan pengurusan surat, pengetikan dan pengadaan, penataan berkas, oenyusunan arsip, tata usaha kepegawaian, dan pengiriman laporan agar dapat menunjang kelancaran tugas kantor itu sendiri.

2) Keuangan

Tugasnya adalah menyusun anggaran dan administrasi keuangan untuk pembiayaan administrasi kantor dan penggajian pra pegawai KPP Pratama Sukomanunggal

3) Bagian Rumah Tangga

Tugasnya adalah mengurus segala keperluan rumah tangga dan keperluan perlengkapan KPP Pratama Sukomanunggal agar dapat menunjang kelancaran kantor KPP Pratama Sukomanunggal.

2. Seksi Pengelolaan Data dan Informasi

Seksi pengelolaan data dan informasi dipimpin oleh seorang kepala seksi. Adapun tugas dari seksi ini adalah mengkoordinir urusan pengolahan data dan penyajian informasi, pembuatan monografi pajak, penggalan potensi perpajakan serta ekstensifikasi wajib pajak dan intensifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seksi pengolahan data dan informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi elektronik, pengaplikasian Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SESMIOP), dan Sistem Informasi Geografi (SIG), serta penyajian laporan kinerja.

3. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan mempunyai fungsi atau tugas melakukan penetapan dan penertiban produk hukum perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi WP, serta melakukan kerjasama perpajakan.

4. Seksi Penagihan

Seksi penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, penundaan dan angsuran, tunggakan pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penertiban dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi perpajakan lainnya.

6. Seksi Ekstensifikasi

Seksi ekstensifikasi mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendapatan objek dan subjek pajak, penilaian objek-objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I,II,III, dan IV

Seksi Waskon masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding.

8. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari Supervisor, KPP Pratama Sukomanunggal mempunyai 2 kelompok fungsional sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional tersebut yang

ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan. Jumlah jabatan fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

4.1.2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya. Kuisisioner yang disebar berjumlah 100. Responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Berikut penjelasan mengenai data responden :

Tabel 4.2 : penyebaran kuisisioner

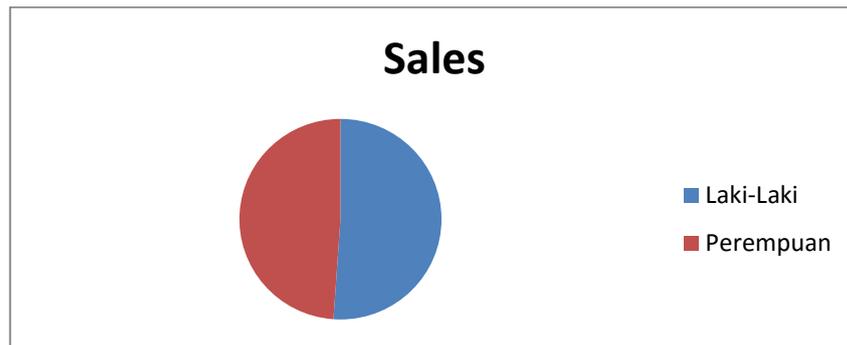
NO	KETERANGAN KUISISIONER	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jumlah kuisisioner yang disebar	100	100%
2	Jumlah kuisisioner yang kembali	100	100%
3	Jawaban kuisisioner yang lengkap	100	100%
4	Kuisisioner yang tidak dapat diolah	10	10%
5	Kuisisioner yang dapat diolah	90	90%

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	46	46%
Perempuan	44	44%
Total	90	90%

Sumber : Data yang diolah peneliti (kuisisioner) 2019



Gambar 4.2 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

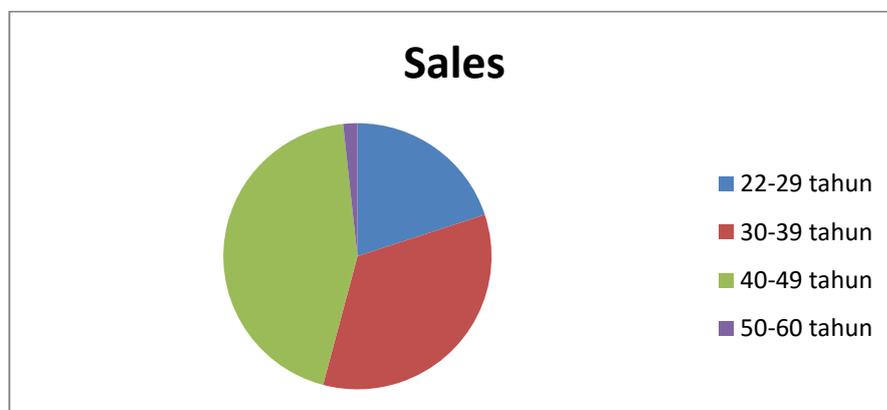
Berdasarkan tabel 4.3 diatas, di dapat data bahwa mayoritas responden sebesar 46 atau 46% didominasi oleh jenis kelamin laki-laki, dan sebesar 44 atau 44% jenis kelamin perempuan.

1. Berdasarkan Usia

Tabel 4.4

Usia	Jumlah	Persentase
22-29 tahun	14	14%
30-39 tahun	24	24%
40-49 tahun	31	31%
50-60 tahun	21	21%
Total	90	90%

Sumber : data diolah peneliti (kuisisioner) 2019



Gambar 4.3 jumlah responden berdasarkan usia

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, didapat data bahwa mayoritas usia 31% didominasi oleh usia 40-49 tahun, sebesar 21% didominasi oleh responden berusia 30-39 tahun, sebesar 24% didominasi oleh usia 50-60 tahun dan sebesar 14% didominasi oleh responden berusia 22-29 tahun.

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 4.5 Hasil deskripsi variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Modernisasi Struktur Organisasi	90	17	28	23,01	2,981
Modernisasi Prosedur Organisasi	90	16	28	23,14	3,041
Modernisasi Strategi Organisasi	90	16	28	22,97	3,150
Modernisasi Budaya Organisasi	90	10	20	16,87	2,496
Kepatuhan Wajib Pajak	90	14	24	19,28	2,809
Valid N (listwise)	90				

Sumber : Data SPSS

1. Modernisasi Struktur Organisasi

Modernisasi struktur organisasi dalam penelitian ini merupakan variabel bebas atau independen. Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa memiliki nilai *minimum* sebesar 17, nilai *maximum* sebesar 28, nilai *mean* sebesar 23,01, dan nilai standar deviasi sebesar 2,981.

2. Modernisasi Prosedur Organisasi

Modernisasi prosedur organisasi dalam penelitian ini merupakan variabel bebas atau independen. Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa memiliki nilai *minimum* sebesar 16, nilai *maximum* sebesar 28, nilai *mean* sebesar 23,14, dan nilai standar deviasi sebesar 3,041.

3. Modernisasi Strategi Organisasi

Modernisasi strategi organisasi dalam penelitian ini merupakan variabel bebas atau independen. Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa memiliki nilai

minimum sebesar 16, nilai *maximum* sebesar 28, nilai *mean* sebesar 22,97, dan nilai standar deviasi sebesar 3,150.

4. Modernisasi Budaya Organisasi

Modernisasi budaya organisasi dalam penelitian ini merupakan variabel bebas atau independen. Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa memiliki nilai *minimum* sebesar 10, nilai *maximum* sebesar 20, nilai *mean* sebesar 16,87, dan nilai standar deviasi sebesar 2,496.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini merupakan variabel terikat atau dependen. Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa memiliki nilai *minimum* sebesar 14, nilai *maximum* sebesar 24, nilai *mean* sebesar 19,28, dan nilai standar deviasi sebesar 2,809.

4.1.4 Hasil Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat menjawab secara cermat tentang variabel yang diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2009:49). Pengujian validitas dengan menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan dibawah $< 0,05$, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2009:49).

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Correlations

	Total_X1	Total_X2	Total_X3	Total_X4	Total_Y
Pearson Correlation	1	,807**	,856**	,659**	,516**
Total_X1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,807**	1	,743**	,763**	,457**
Total_X2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,856**	,743**	1	,665**	,514**
Total_X3 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,659**	,763**	,665**	1	,485**
Total_X4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,516**	,457**	,514**	,485**	1
Total_Y Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	90	90	90	90	90

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

Tabel 4.6 menunjukkan total jawaban masing-masing variabel dari variabel independen (modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, modernisasi budaya organisasi) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) mempunyai kriteria valid pada semua item pernyataan pada nilai signifikansi $< 0,005$.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan umum. Uji reliabel digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuisisioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuisisioner stabil dari waktu ke waktu. Kriteria pengujian dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Ghozali,2011:147).

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Modernisasi Struktur Organisasi (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,653	8

Sumber : Data SPSS

Dari tabel 4.7 diatas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,653. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner modernisasi struktur organisasi ini reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Modernisasi Prosedur Organisasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	8

Sumber : Data SPSS

Dari tabel 4.8 diatas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,768. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner modernisasi prosedur organisasi ini reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih bear dari 0,60.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Modernisasi Strategi Organisasi (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,772	8

Sumber : Data SPSS

Dari tabel 4.9 diatas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,772. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner modernisasi strategi organisasi ini reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih bear dari 0,60.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Modernisasi Budaya Organisasi (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	6

Sumber : Data SPSS

Dari tabel 4.10 diatas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,789. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner modernisasi budaya organisasi ini reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih bear dari 0,60.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	7

Sumber : Data SPSS

Dari tabel 4.11 diatas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,789. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisisioner kepatuhan wajib pajak ini reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih bear dari 0,60.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas *kolmogrov smirnov* merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak.

Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusannya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Total_X	Total_X	Total_X	Total_X	Total_Y
		1	2	3	4	
N		90	90	90	90	90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23,01	23,14	22,97	16,87	19,28
	Std. Deviation	2,981	3,041	3,150	2,496	2,809
Most Extreme Differences	Absolute	,139	,137	,112	,140	,142
	Positive	,139	,137	,112	,139	,142
	Negative	-,108	-,111	-,089	-,140	-,087
Kolmogorov-Smirnov Z		1,318	1,304	1,059	1,326	1,348
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062	,067	,212	,059	,053

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui signifikansi pada masing-masing variabel dengan jumlah kuisioner yang dapat diolah 90 responden $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas, Ghozali dalam (Rustika 2016).

Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai > 10 maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.13

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,840	2,080		3,288	,001		
1 Total_X1	,238	,188	,252	1,263	,210	,202	4,944
Total_X2	-,076	,165	-,082	-,460	,647	,254	3,942
Total_X3	,169	,161	,190	1,054	,295	,249	4,015
Total_X4	,287	,161	,255	1,782	,078	,395	2,533

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Data SPSS

Dari tabel 4.13 diatas diketahui nilai VIF nya adalah Modernisasi Struktur Organisasi (X1) sebesar $4,944 < 10$, Modernisasi Prosedur Organisasi (X2) sebesar $3,942 < 10$, Modernisasi Strategi Organisasi (X3) sebesar $4,015 < 10$ dan Modernisasi Budaya Organisasi (X4) sebesar $2,533 < 10$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

2 Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda dilakukan untuk memprediksi apakah dua variabel atau lebih variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, dan seberapa besar pengaruhnya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,840	2,080		3,288	,001
	Total_X1	,238	,188	,252	1,263	,210
	Total_X2	-,076	,165	-,082	-,460	,647
	Total_X3	,169	,161	,190	1,054	,295
	Total_X4	,287	,161	,255	1,782	,078

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 di atas maka dapat dibentuk persamaan regresi :

$$Y = a + bX1 + bX2 + bX3 + bX4 + e$$

$$Y = 6,840 + 0,238 + (-0,076) + 0,169 + 0,287 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X1 sebesar 0,238 (positif) yang berarti, apabila Modernisasi Struktur Organisasi (X1) meningkat 1 poin maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,238. Nilai koefisien X2 sebesar -0,076 (negatif) yang berarti, apabila Modernisasi Prosedur Organisasi (X2) menurun 1 poin maka Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun sebesar -

0,076. Nilai koefisien X3 sebesar 0,169 (positif) yang berarti, apabila Modernisasi Strategi Organisasi (X3) meningkat 1 poin maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,169. Nilai koefisien X4 sebesar 0,287 (positif) yang berarti, apabila Modernisasi Budaya Organisasi (X4) meningkat 1 poin maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,287.

3 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Nilai koefisien determinannya adalah antara 0 dan 1, dimana nilai dari R^2 yang kecil atau mendekati 0 berarti kemampuan akan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Namun jika nilai yang besar atau mendekati 1 berarti variabel-variabel independen tersebut memberikan hampir semua dari informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2016).

Tabel 4.15
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 ^a	,314	,282	2,381

a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X1, Total_X2, Total_X3

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Data diolah SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diatas diketahui nilai R square sebesar 0,314 . hal ini berarti bahwa pengaruh variabel X1,X2,X3,X4 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 31,4% sedangkan sebesar 68,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen dengan variabel dependen secara simultan atau bersama-sama.

Tabel 4.16
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	220,305	4	55,076	9,718	,000 ^b
Residual	481,751	85	5,668		
Total	702,056	89			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X1, Total_X2, Total_X3

Sumber : Data diolah SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan (bersama-sama). Hal ini dapat dilihat dari F hitung (sig) pada tabel diatas nilainya $0,000 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$.

5 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Tabel 4.17
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,840	2,080		3,288	,001
	Total_X1	,238	,188	,252	1,263	,210
	Total_X2	-,076	,165	-,082	-,460	,647
	Total_X3	,169	,161	,190	1,054	,295
	Total_X4	,287	,161	,255	1,582	,078

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Data diolah SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 4.17 hasil uji t dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Uji Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Modernisasi Struktur Organisasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,263 dan nilai signifikansi sebesar 0,210. Jika dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,69726 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig $> 0,05$ hal ini berarti Modernisasi Struktur Organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- b. Uji Pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Modernisasi Prosedur Organisasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,460 dan nilai signifikansi sebesar 0,647. Jika dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar

1,69726 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$. Hal ini berarti Modernisasi Prosedur Organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Uji Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Modernisasi Strategi Organisasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,054 dan nilai signifikansi sebesar 0,295. Jika dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,69726 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$. Hal ini berarti Modernisasi Strategi Organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

d. Uji Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel Modernisasi Budaya Organisasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,582 dan nilai signifikansi sebesar 0,078. Jika dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,69726 maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$. Hal ini berarti Modernisasi Budaya Organisasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pembahasan masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Modernisasi Struktur Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil uji t nilai signifikansi untuk variabel ini adalah sebesar 0,210 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,263 < 1,69726$). Sehingga hipotesis ke-1 yang menyatakan bahwa Modernisasi Struktur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2014) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan Modernisasi Struktur

Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena kinerja pegawai pada jalur pelayanan dan pemeriksaan kurang optimal.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novelina (2017) yang menyatakan Modernisasi Struktur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Modernisasi Prosedur Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil uji t nilai signifikansi untuk variabel ini adalah sebesar 0,647 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,460 < 1,69726$). Sehingga hipotesis ke-2 yang menyatakan bahwa Modernisasi Prosedur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aminah (2014) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan Modernisasi Prosedur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena kurangnya jumlah *Account Representative* yang mengakibatkan penanganan masalah wajib pajak kurang stabil.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Madewing (2013) yang menyatakan Modernisasi Prosedur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Modernisasi Strategi Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil uji t nilai signifikansi untuk variabel ini adalah sebesar 0,295 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,054 < 1,69726$). Sehingga hipotesis ke-3 yang menyatakan bahwa Modernisasi Strategi Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aminah (2014) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan Modernisasi Strategi Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena kurangnya tingkat sosialisasi ke masyarakat.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarunan (2015) yang menyatakan Modernisasi Strategi Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Modernisasi Budaya Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil uji t nilai signifikansi untuk variabel ini adalah sebesar 0,078 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,582 < 1,69726$). Sehingga hipotesis ke-4 yang menyatakan bahwa Modernisasi Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ditolak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Khairani (2014) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan Modernisasi Budaya Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena kurangnya taraf kejujuran aparat perpajakan, pemberlakuan sanksi yang belum sesuai.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aminah (2014) yang menyatakan Modernisasi Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya karena kinerja pegawai pada jalur pelayanan dan pemeriksaan kurang optimal.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya karena kurangnya jumlah *Account Representative* yang mengakibatkan penanganan masalah wajib pajak kurang stabil.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya karena kurangnya tingkat sosialisasi ke masyarakat.
4. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya karena kurangnya taraf kejujuran aparat perpajakan, pemberlakuan sanksi yang belum sesuai.

5. Ada pengaruh secara simultan Modernisasi Struktur Organisasi (X1), Modernisasi Prosedur Organisasi (X2), Modernisasi Strategi Organisasi (X3), Modernisasi Budaya Organisasi (X4) terhadap Kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Siti Khairani (2014) dengan alasan dimana terlihat realisasi penerimaan pajak tiap tahunnya dalam pelaporan SPT Tahunan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan berkaitan dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal

Sebagai pelaksana modernisasi perpajakan, bahwa harus selalu meningkatkan kinerja melalui struktur organisasi, untuk prosedur organisasi bahwa harus lebih memberikan pelayanan prima dan optimal bagi wajib Pajak agar penerimaan pajak dapat meningkat secara signifikan dan perlu ditambahkan jumlah Account Representative untuk menangani masalah wajib pajak, seiring berjalannya sistem administrasi perpajakan modern dan terus berkembangnya sistem administrasi yang baru, maka perlu ditingkatkan strategi yang baru dalam sosialisasi kepada wajib pajak.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk menambahkan penelitian yang mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah diadakannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern agar hasilnya bisa lebih signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alia, R., & Akhmad, R. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol.3 No.10*.
- Aminah, S. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Aprilina, Ria. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Akuntansi*.
- Choong, K.F. & Lai, M.L. 2009. *Self Assessment Tax System and Compliance Complexities: Tax Practitioner Perspectives. Oxford Business & Economics Conference Program*. 24-26 Juni 2009.
- Darmayasa, G., I., & Setiawan, E., P. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, vol. 14 No. 1*
- Endah Palupi, 2010. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambur Empat.
- Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang. *Simposium Nasional Akuntansi 15*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Jakarta.
- Hamongan Simanjuntak, Timbul dan Imam Muklis 2012, *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi, Raih Asa Sukses*, Jakarta.
- Irawan, H dan Khairani, S. 2014. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.
- Liberty, Pandiangan, 2014. *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga.

- Listania, T. 2013. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- Madewing, I. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Repository Unhas*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. ANDI, Yogyakarta.
- Novelina, Hana. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Kanwil DJP JATIM 1 dan JATIM II.
- Priyatno, D, 2013. *Analisis korelasi, regresi, dan multivariate dengan SPSS*. Gava Media, Jakarta.
- Rachmani, Amanda. 2015. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bandung Bojonagara), Bandung.
- Rahayu, Sri dan Ita Salsalina Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi* Vol.1 No.2 November 2009: 119-138.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rapina, Jerry dan Yenni Carolina. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. *Jurnal Riset Akuntansi* Vol.III No.2 Oktober 2011.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat, Jakarta.
- Rindi, Djamhur, & M. Fasial. 2014. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Sanusi, Anwar. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Salemba Empat, Jakarta.

Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. PT Refiks Aditama, Bandung.

Sinaga, Ulam. 2011. Pengaruh Pelaksanaan Administrasi Pajak Daerah dan Kepatuhan Wajib Pajak Daerah Terhadap Penerimaan Pajak Daerah. Skripsi. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Suandy, Erly. 2011. Perencanaan Pajak, Edisi 5, Jakarta: Salemba Empat

Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1. Salemba Empat, Jakarta.

Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.

Widya K Sarunan. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Emba Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurnal Akuntansi vol.3 No.4 Desember 2015 : 518-526.*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : surat permohonan ijin penelitian

Lampiran 2 : surat izin melakukan penelitian di KPP Pratama Sukomanunggal

Lampiran 3 : kuisisioner

Lampiran 4 : hasil output SPSS 21

Lampiran 5 : copy kartu bimbingan skripsi

Lampiran 1



UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nomor : 075.a/D-FEB/UWP/K-E/VII/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Surabaya, 03 Juli 2019

Kepada Yth. : Kepala Kantor Wilayah DJP I Jawa Timur
 : Jl. Jagir Wonokromo No.104 Surabaya
 : Di-
 : Tempat

Dalam rangka penulisan skripsi atau tugas akhir, yang merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi di Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak / Ibu menerima mahasiswa tersebut di bawah ini :

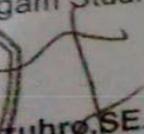
Nama : Nurul Hidayati
NPM : 15013158
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi
Tujuan : Penelitian Tugas Akhir
Lama Penelitian : 1 (satu) bulan
No. HP : 081217304451

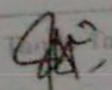
Akan mengadakan penelitian dengan judul :

Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa kami.

Demikian permohonan ini, atas kebijaksanaanya kami sampaikan terima kasih.

Ketua Program Studi Akuntansi,

Amiratuszuhro, SE., M.Si.


DITUNJUKA
KANWIL DJP I JAWA TIMUR I
Tangan : 
Tanggal : **04 JUL 2019**
MEYLINDA ARDY PUTRI

Lampiran 2



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR I

JALAN JAGIR WONOKROMO NO. 104 SURABAYA
TELEPON (031)8482480; FAXIMILE (031)8481127; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;
EMAIL pusat.pengaduan.pajak@gmail.com

NOTA DINAS

Nomor : ND- 359 /WPJ.11/BD.05/2019

Yth : Kepala KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal
Dari : Kepala Bidang P2Humas Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberian Ijin Penelitian
Tanggal : 10 Juli 2019

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Nomor 075.a/D-FEB/UWP/K-E/VII/2019 Tanggal 3 Juli 2019 hal Permohonan Ijin Penelitian yang kami setujui atas :

Nama / NPM : Nurul Hidayati / 15013158
Perguruan Tinggi : Universitas Wijaya Putra
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I meminta bantuan Saudara untuk dapat memberikan izin dan membantu memberikan kesempatan penyebaran kuesioner/penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP, adapun kegiatan tersebut dapat dilaksanakan pada 22 Juli 2019 sampai dengan 20 September 2019.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Heru Budhi Kusumo 1-

Tembusan :
Direktur P2Humas

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.
Calon Responden
di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Hidayati

NPM : 15013158

Fakultas/Program studi : Ekonomi dan.Bisnis/Akuntansi Perpajakan

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul "PENGARUH PENERAPAN MODERNISASI SISITEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERJADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SUKOMANUNGGAL"

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika saudara/saudari bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Nurul Hidayati

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.
Calon Responden
di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Hidayati
NPM : 15013158
Fakultas/Program studi : Ekonomi dan.Bisnis/Akuntansi Perpajakan

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul "PENGARUH PENERAPAN MODERNISASI SISITEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERJADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SUKOMANUNGGAL"

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika saudara/saudari bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Nurul Hidayati

5) Struktur organisasi pada KPP telah berubah sehingga memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan wajib pajak				
6) Adanya <i>Account Representative</i> benar benar membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan				
7) Kemudahan pelayanan khususnya konsultasi kewajiban perpajakan				
MODERNISASI PROSEDUR ORGANISASI	1	2	3	4
1) Pelayanan satu pintu melalui <i>Account Representative</i>				
2) Prosedur administrasi pajak sederhana				
3) Standar waktu administrasi pajak sudah tepat				
4) Wajib pajak dilayani dengan adanya prosedur pelayanan yang baik dan jelas				
5) Penyelesaian administrasi perpajakan ditangani secara cepat				
6) Prosedur pemeriksaan pajak jelas dan baik				
7) Prosedur administrasi perpajakan menggunakan teknologi IT modern				
MODERNISASI STRATEGI ORGANISASI	1	2	3	4
1) Terdapat sensus pajak nasional				
2) Adanya sosialisasi perpajakan oleh KPP yang mudah diterima oleh wajib pajak				
3) Adanya kampanye sadar dan peduli pajak				
4) Pelayanan wajib pajak menjadi perhatian utama aparat perpajakan				

5) Waktu penyelesaian administrasi perpajakan dipercepat				
6) Sosialisasi rutin dilakukan untuk meningkatkan pelayanan keada wajib pajak				
7) KPP membentuk Account Representative untuk membantu permasalahan wajib pajak				
MODERNISASI BUDAYA ORGANISASI	1	2	3	4
1) Ada program pemerintah yang mendukung administrasi perpajakan bersih dan bebas pungutan liar				
2) Fasilitas yang disediakan modern dan nyaman				
3) Pelayanan yang sama pada setiap wajib pajak menjadi perhatian aparat pajak				
4) Adanya kejujuran aparat pajak dalam melaksanakan tugas sesuai dengan perpajakan				
5) Pemberlakuan sanksi secara tegas dilakukan untuk wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan				
KEPATUHAN WAJIB PAJAK	1	2	3	4
1) Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri				
2) Saya mengisi SPT dengan baik dan benar				
3) Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu				
4) Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya				
5) Saya faham terhadap ketentuan UU perpajakan				
6) Saya menaati pemeriksaan pajak				

Hasil Uji Validitas

Correlations

	Total_X1	Total_X2	Total_X3	Total_X4	Total_Y
Pearson Correlation	1	,807**	,856**	,659**	,516**
Total_X1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,807**	1	,743**	,763**	,457**
Total_X2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,856**	,743**	1	,665**	,514**
Total_X3 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,659**	,763**	,665**	1	,485**
Total_X4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
N	90	90	90	90	90
Pearson Correlation	,516**	,457**	,514**	,485**	1
Total_Y Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	90	90	90	90	90

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

Hasil Uji Reiliabilitas Modernisasi Struktur Organisasi (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,653	8

Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Prosedur Organisasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	8

Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Strategi Organisasi (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,772	8

Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Budaya Organisasi (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	6

Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	7

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Total_X 1	Total_X 2	Total_X 3	Total_X 4	Total_Y
N		90	90	90	90	90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23,01	23,14	22,97	16,87	19,28
	Std. Deviation	2,981	3,041	3,150	2,496	2,809
Most Extreme Differences	Absolute	,139	,137	,112	,140	,142
	Positive	,139	,137	,112	,139	,142
	Negative	-,108	-,111	-,089	-,140	-,087
Kolmogorov-Smirnov Z		1,318	1,304	1,059	1,326	1,348
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062	,067	,212	,059	,053

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,840	2,080		3,288	,001	
	Total_X1	,238	,188	,252	1,263	,210	,202
	Total_X2	-,076	,165	-,082	-,460	,647	,254
	Total_X3	,169	,161	,190	1,054	,295	,249
	Total_X4	,287	,161	,255	1,782	,078	,395

a. Dependent Variable: Total_Y

Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,840	2,080		3,288	,001
	Total_X1	,238	,188	,252	1,263	,210
	Total_X2	-,076	,165	-,082	-,460	,647
	Total_X3	,169	,161	,190	1,054	,295
	Total_X4	,287	,161	,255	1,782	,078

a. Dependent Variable: Total_Y

Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 ^a	,314	,282	2,381

a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X1, Total_X2, Total_X3

b. Dependent Variable: Total_Y

Hasil Uji F (simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220,305	4	55,076	9,718	,000 ^b
	Residual	481,751	85	5,668		
	Total	702,056	89			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X1, Total_X2, Total_X3

Hasil Uji t (parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,840	2,080		3,288	,001
	Total_X1	,238	,188	,252	1,263	,210
	Total_X2	-,076	,165	-,082	-,460	,647
	Total_X3	,169	,161	,190	1,054	,295
	Total_X4	,287	,161	,255	1,582	,078

a. Dependent Variable: Total_Y