

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Empiris Wajib Pajak yang Terdaftar pada KPP Madya Palembang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Roziana Patrica Dewi  
NIM : 22 2013 305

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
TAHUN 2017**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Roziana Patrica Dewi

NIM : 22 2013 305

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, 2017

Yang Membuat Pernyataan

METERAI  
TEMPEL

1DF40AEF401019188

6000  
ENAM RIBU RUPIAH



*Roziana Patrica Dewi* PD

Roziana Patrica Dewi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi  
Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi  
Empiris Wajib Pajak yang Terdaftar pada KPP  
Madya Palembang)  
Nama : Roziana Patrica Dewi  
NIM : 22 2013 305  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, Februari 2017

Pembimbing,



APRIANTO, SE., M.Si

NIDN/NBM: 0216087201/859190

Mengetahui,  
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, SE., M.Si, Ak., CA

NIDN/NBM: 0216106902/944806

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

*“Kenalilah Allah diwaktu lapang, niscaya Allah akan mengenalimu ketika susah”*

(HR. Hakim)

*“Kebanggaan terbesar dalam hidupku adalah melakukan apa yang tidak bisa dilakukan oleh orang lain”*

(Penulis)

Terucap syukur kepada Allah SWT

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua ku tercinta, Papa dan Mama yang selalu memberikan motivasi terbaik
- ❖ Kakak dan Adikku yang senantiasa dalam mensupport setiap saat
- ❖ Keluargaku yang selalu Kubanggakan
- ❖ Pembimbing Skripsiku
- ❖ Engkau yg telah Menjauh
- ❖ Teman Seperjuanganku
- ❖ Almamater



## PRAKATA

*Assalammu'alaikum Warokhmatullahi Wabarokaatuh*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak yang Terdaftar pada KPP Madya Palembang)”**.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orangtuaku, kedua saudara laki-lakiku, yang telah mendidik dan memberikan dorongan serta semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada bapak Aprianto, SE.,M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan pengarahannya serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dan memberikan motivasi kepada penulis tentang arti kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan/karyawati.

3. Bapak Betri Sirajuddi, S.E., M.Si., AK., CA dan bapak Mizan, S.E., AK., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Wakil Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nina Sabrina, SE.,M.Si selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan dan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang telah membantu dalam memberikan data untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Teman seperjuanganku Hengky Wijaya, SE yang membantu dalam motivasi penyelesaian skripsi ini serta Nia Rahmadanty, SE dan seluruh anggota KPG yang selalu mendukungku.
8. Pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis berupa materil dan spiritual yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhrul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

*Wassalamualaikum Warokhmatullahi Wabarokatuh.*

Palembang, Februari 2017  
Penulis

**Roziana Patrica Dewi**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN/COVER</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Sebelumnya	10
B. Landasan Teori	14
1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	14
2. Kepatuhan Wajib Pajak	25
3. Kerangka Pemikiran	29
C. Hipotesis	29

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Operasionalisasi Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	31
E. Data Yang Diperlukan	33
F. Metode Pengumpulan Data	33
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>76</b>
A. Simpulan	76
B. Saran	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah WP Terdaftar, Melaporkan SPT	6
Tabel I.2 Hasil dari Penelitian Sebelumnya	7
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	13
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	52
Tabel IV.2 Karakteristik Umum Responden	54
Tabel IV.3 Rekapitulasi Hasil Data Jawaban Responden	56
Tabel IV.4 Frekuensi Variabel Keberhasilan Modernisasi	59
Tabel IV.5 Frekuensi Variabel Kepatuhan	60
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas atas Variabel Keberhasilan	62
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas atas Variabel Kepatuhan	63
Tabel IV.8 Hasil Uji Realibilitas	64
Tabel IV.9 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel IV.10 Hasil Uji Regresi	69
Tabel IV.11 Hasil Pengujian <i>Adjusted R Square</i> ( $R^2$ )	70
Tabel IV.12 Hasil Uji Hipotesis	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP	47
Gambar IV.2 Hasil <i>Output SPSS</i> Uji Normalitas	66
Gambar IV.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

## ABSTRACT

**Roziana Patricia Dewi/ 222013305/2017/ THE EFFECTS OF SUCCESSFUL MODERNIZATION TAX ADMINISTRATION SYTEM TO TAXPAYER COMPLIANCE/ TAXATION**

Formulation of the problem was to find out how the success of the modernization of the tax administration system partially in tax compliance in KPP Madya Palembang. The purpose of this study was to know the effects of successful modernization tax administration system partially to tax compliance in KPP Madya Palembang.

The type of research used associative research to determine the relationship between the variable of successful modernization tax administration system to variable tax compliance. The population in this study used the taxpayer who registered in the KPP Madya Palembang and sample in this study was 92 respondents and collected by simple random sampling. Data collection methods in this study used a questionnaire, observation and documentation. Analysis of the data in this study used the method of quantitative and qualitative analysis.

The result of this study was successful modernization tax administration system which the variable X affected the taxpayer compliance to a variable Y partially due to the value of  $t_{total}$  was 5.875 higher than  $t_{tabel}$  that was 1.662 ( $5.875 > 1.662$ ) and the significant level was smaller than 0.05 that was 0,000, it showed that  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted.

**Key words:** *Successful Modernization Tax Administration System, Taxpayer Compliance*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pembangunan saat ini sangat ditentukan oleh kehadiran pada sektor penerimaan pajak. Sektor penerimaan pajak akan berhasil jika didukung oleh Undang-Undang (UU) dan para aparaturnya yang baik. Menurut Undang-undang no 28 tahun 2007 dalam Pasal (1) tentang Pajak. 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. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011: 01).

Sejak perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983 yang merupakan awal dimulainya reformasi perpajakan Indonesia menggantikan peraturan perpajakan yang dibuat oleh kolonial Belanda (misalnya: ordonansi PPs 1925 dan ordonansi PPd 1944), Indonesia telah mengganti sistem pemungutan pajaknya pula dari sistem *official-assessment* menjadi sistem *self-assessment* yang masih diterapkan sampai dengan sekarang. Sistem *Self-assessment* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak (WP) untuk



menghitung/memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Salah satu sektor umum dari pemerintah Indonesia yang memiliki peran vital khususnya menyangkut sumber penerimaan negara adalah Direktorat Jenderal Pajak. Penerimaan negara yang besar sangat dibutuhkan untuk penyelenggaraan dan pembiayaan pembangunan nasional. Pengotimalkan penerimaan negara disektorkan perpajakan yang merupakan penerimaan terbesar dalam negeri saat ini, pemerintah membentuk program pembaharuan melalui modernisasi administrasi perpajakan. Dalam rangka reformasi untuk meningkatkan penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak melakukan sebuah terobosan guna meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, yaitu dengan penerapan ICT.

Direktorat Jenderal Pajak telah melaksanakan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak sekaligus mengawal TPWP (Tahun Pembinaan Wajib Pajak) 2015, di antaranya melalui dialog perpajakan, pengawasan intensif, penegakan hukum secara selektif, hingga blusukan ke berbagai sentra ekonomi. Melalui TPWP 2015, seluruh wajib pajak dihimbau agar membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT) hingga lima tahun terakhir atas kemauan sendiri dan melunasi kekurangannya dengan insentif pembebasan sanksi administrasi. Selain itu, bagi orang pribadi atau badan yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak, namun belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diharapkan untuk segera mendaftarkan

diri sebagai wajib pajak, menyampaikan SPT-nya dan melunasi pajaknya. Tindakan tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia artinya setiap Wajib Pajak bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah, yang dalam hal ini diatur oleh Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak).

Pada tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut dengan modernisasi (DJP, 2007). 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.

Jika memerlukan layanan lanjutan yang lebih teknis, ada Account Representative (AR) yang secara khusus ditunjuk pimpinan kantor melayani tiap WP. Pelayanan ini lebih personal, hingga tuntas. Dengan adanya AR, bila permohonan WP sudah lengkap, tidak perlu bolak-balik. Cukup satu kali datang menyampaikan permohonannya ke kantor pajak. Selanjutnya, akan diproses AR secara otomatis. WP hanya menunggu di kantor atau rumahnya, dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan. Hasilnya, akan dikirim melalui jasa pos. Banyak fasilitas yang memanfaatkan teknologi terkini, seperti internet, yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga tidak perlu harus datang ke kantor pajak. Tingkat kepuasan. Modernisasi pajak juga menyediakan e-Registration untuk mendaftarkan diri sebagai WP. Adanya e-SPT untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi paperless. Penyampaian laporan pajak melalui e-Filing. Maupun pembayaran pajak (sementara ini baru hanya untuk PBB) melalui e-Payment, yakni ATM. Semua pelayanan perpajakan tersebut adalah gratis.

Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan maupun orang pribadi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi sendiri meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Sistem modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis

pajak, seperti Kantor Pajak Paripurna. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan. Selain itu, sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (Standard Operating Procedure) untuk masing-masing pekerjaan. Modernisasi pajak juga menyediakan e-Registration untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, e-SPT untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi paperless dan e-Filling untuk penyampaian SPT melalui sistem onlinedan realtime.

Direktorat Jenderal Pajak juga melaksanakan modernisasi sistem administrasi untuk mendukung program transparansi dan keterbukaan guna mengantisipasi terjadinya kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) 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.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mengungkapkan rekapitulasi hasil penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) 2015 berdasarkan *update* per tanggal 31 Maret 2015 mencapai 9,09 juta wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan sebesar 17% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, angka tersebut tergolong kecil karena dari 27 juta wajib pajak terdaftar tidak



seluruhnya menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH) setiap tahun. Padahal penyampaian SPT sangat penting bagi Negara terkait kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan pembayaran pajak.

**Tabel I.1**  
**Jumlah WP Terdaftar, WP Melapor dan WP Tidak Melapor**  
**pada KPP Madya Palembang**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Melapor	Jumlah WP Tidak Melapor
2011	1.129	777	352
2012	1.129	753	376
2013	1.129	737	392
2014	1.129	730	399
2015	1.129	687	442

Sumber: *KPP Madya Palembang, 2016*

Dilihat dari tabel I.1 diatas terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan yaitu dari jumlah wajib pajak yang melapor dan yang tidak melapor pada KPP Madya Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT. Dalam hal ini KPP Madya Palembang menargetkan penerimaan pajak untuk tahun 2016 sebesar 4,5 Triliun dan yang terealisasi hanya sebesar 2,9 Triliun atau persentase pencapaian hanya sebesar 64,45%.

Manfaat penelitian ini adalah pertama penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengelola perpajakan dalam hal meningkatkan penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak dengan cara modernisasi sistem administrasi perpajakan. Kedua penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau wawasan seputar hal-hal yang mendukung kepatuhan

wajib pajak. Selain itu juga memberi tambahan kecerahan akan adanya kesimpangsiuran pengaruh modernisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya menunjukkan tidak konsistensinya pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut hasil dari penelitian sebelumnya:

**Tabel I.2**  
**Hasil dari Penelitian Sebelumnya atas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Nama/Tahun Penelitian	Hasi Penelitian
Rahayu dan Lingga (2009)	Menunjukkan tidak terdapat pengaruh modernisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
Rapina et al (2011)	Menunjukkan modernisasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
Sofyan (2005)	Menunjukkan sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib
Madewing (2013)	menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Sumiyati (2012)	menunjukkan bahwa modernisasi dalam sistem administrasi perpajakan secara positif signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak.
Nuraenah (2016)	Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 57,7% dan sisanya sebesar 42,3% merupakan pengaruh faktor lain diluar modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Sumber: Penulis, 2017

Berdasarkan uraian latar belakang, dan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil yang beragam terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut terhadap masalah ini. Untuk itulah peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib**

pajak (Studi empiris wajib pajak yang terdaftar pada KPP Madya Palembang).

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

##### **1. Bagi Penulis**

Sebagai bukti empiris yang ada untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### **2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**

Kami harap hasil penelitian ini dapat menggugah para Wajib Pajak agar mematuhi ketentuan dari Direktorat Jendral Pajak dalam

melaporkan pajak terhutang dengan menggunakan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Enggar, Mochammad dan Riski (2015) yang berjudul Pengaruh Penerapan Modernisasi administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Batu). Rumusan masalah yaitu bagaimanakah pengaruh penerapan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak? Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu dipengaruhi oleh pelaksanaan modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Widya (2015) yang berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Rumusan masalah yaitu bagaimanakah pengaruh modernisasi sistem administratif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada

kantor pelayanan pajak pratama Manado. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, business process dan teknologi informasi dan komunikasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan good governance terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner penelitian dan didistribusikan kepada 50 wajib pajak orang pribadi dan 50 wajib pajak badan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Pimpinan KPP Pratama Manado sebaiknya meningkatkan pelayanan prima terhadap wajib pajak, agar berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Riski, Haris Dan Mujilan (2013) yang berjudul Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah modernisasi ini dapat benar-benar meningkatkan kepatuhan wajib pajak? Tujuan penelitian adalah untuk membuktikan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pajak di KPP Pratama Kota Madiun. Sampel pada penelitian ini sebanyak 42 orang yang pekerja di bagian pengolahan data dan informasi,

pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksa, serta ekstensifikasi. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Hasil dari analisis regresi berganda dengan SPSS 17.00 menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun demikian Fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik belum dirasakan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak.

**Tabel II.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya**

No	Judul, Nama, Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Batu) oleh Enggar, Mochammad dan Riski, (2015).	Persamaan dengan yang akan diteliti yaitu sama-sama meneliti Modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya meneliti pengaruh penerapan sedangkan peneliti akan meneliti faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari sistem modernisasi perpajakan.
2	Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado oleh Widya, (2015).	Persamaannya yaitu sama-sama meneliti Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.	Perbedaan dengan peneliti adalah lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di KPP Pratama Manado dan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
3	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak oleh Riski, Haris Dan Mujilan, (2013).	Persamaan adalah sama-sama meneliti Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.	Perbedaannya adalah dari tujuan yang akan diteliti. Penelitian sebelumnya bertujuan untuk membuktikan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan sedangkan penulis meneliti bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Penulis, 2016

## B. Landasan Teori

### 1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Sebagai bentuk penghargaan atas peran serta masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan. Semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Strategi yang ditempuh adalah pemberian 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 suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan *revolutioner*. Adapun perubahan-perubahan yang dilakukan di dalam program modernisasi meliputi bidang-bidang antara lain (a) Struktur Organisasi, (b) *Business Process*, (c) Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia), dan (d) Pelaksanaan *Good Governance*.



Menurut Rahayu dan Lingga (2009), ada beberapa indikator pengukuran untuk mengukur modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu:

- a) Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP;
- b) Perubahan implementasi pelayanan terhadap wajib pajak;
- c) Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi; dan
- d) Kode etik

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan. Penerapan sistem ini diharapkan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 (Rahayu dan Lingga, 2009).

Modernisasi merupakan proses pergeseran, perubahan, sikap dan mentalitas baik secara individu maupun kelompok untuk dapat hidup sesuai dengan tuntutan masakini (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Teori Caiden (1991) dalam Nasucha, (2004: 69)

menjelaskan bahwa ada empat dimensi modernisasi administrasi perpajakan, yaitu:

- a) Modernisasi Struktur Organisasi merupakan pola-pola peran yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing peran dalam suatu organisasi.
- b) Modernisasi Prosedur Organisasi berhubungan dengan proses komunikasi, sosialisasi, interaksi, pengambilan hasil akhir dalam menentukan keputusan, pemilihan prestasi dan karier.
- c) Modernisasi Strategi Organisasi yaitu segala daya upaya baik berupa siasat, gambaran dan tindakan yang melihat segala kondisi, situasi, peluang dan sumber daya yang ada untuk mewujudkan tujuan organisasi.
- d) Modernisasi Budaya Organisasi ialah sistem penanaman nilai dan norma, serta kepercayaan yang berkembang dalam organisasi yang berguna untuk mengarahkan perilaku anggotanya agar lebih baik.

Sistem administrasi perpajakan di setiap negara terdiri atas tiga antara lain *tax policy*, *tax law*, dan *tax administration*. Seiring dengan perkembangan IT maka sistem perpajakan di Indonesia juga berkembang dari *Official Assessment system* hingga saat ini menjadi *Self Assessment System*. Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sedangkan fiskus melakukan pengawasan penuh melalui prosedur pemeriksaan.

**a. Konsep dan Tujuan Modernisasi Perpajakan**

Menurut Sari, (2013: 14) jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep-konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner. Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komperhensif, yang meliputi bidang-bidang:

**1) Struktur organisasi**

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama, untuk memudahkan wajib pajak, ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian wajib pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk



menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan resiko. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO-Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO-Medium Taxpayers Office*), KPP Pratama (*STO-Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajakpun dapat disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak. Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

## 2) *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Diharapkan dengan *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. *Business process* dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan wajib pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN. Disamping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control sistem*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada. Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dan dokumentasi *Standard Operating Procedures (SOP)* untuk kegiatan di seluruh unit

DJP. Sampai dengan akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai. Selain penulisan SOP, perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan *e-regristration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet). Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi DJP (SIDJP). Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah *case management* dan *workflow* sistem yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* wajib pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti sistem kepegawaian, sistem informasi keuangan dan akuntansi, sistem pelaporan, dan *key performance indicator* (KPI) juga terus dikembangkan.

### 3) Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan

sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan menghasilkan SDM yang berkualitas. Diharapkan kedepannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja. Diharapkan dengan makin transparan dan fairnya sistem mutasi, promosi, dan remunerasi, DJP dapat menerapkan kebijakan "*right man in the right place*", dimana seorang pegawai dapat menempati suatu jabatan yang tepat sesuai keahliannya, dan sebaliknya suatu jabatan diisi oleh pegawai yang tepat sesuai dengan standar kompetensinya.

#### 4) Pelaksanaan *good governance*

Elemen terakhir adalah pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Dalam praktik berorientasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak. DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut. Selain itu pemerintah telah menyediakan berbagai saluran perpaduan yang sifatnya independen telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang



perpajakan, seperti komisi Ombudsman Nasional. Lebih jauh lagi, pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan wajib pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada wajib pajaknya sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

- 1) Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi,
- 2) Tercapainya tingkat kepercayaan (terus) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan
- 3) Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

#### **b. Perubahan Paradigma Perpajakan**

Dari konsep dan tujuan modernisasi perpajakan di atas, telah terjadi perubahan paradigma perpajakan dalam berbagai aspek yakni:

- 1) Organisasi, berubah dari berdasarkan “jenis pajak” menjadi berdasarkan “fungsi”. Hal ini dalam rangka “*client oriented*”;

- 2) Sistem dan proses kerja, berubah dari “manual” menjadi berdasarkan “sistem” (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan “*case management*”. Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini;
- 3) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak (*customer oriented*) dengan adanya *help desk* maupun *Account Representative* (AR);
- 4) Adanya unit khusus menangani keluhan (*complaint center*), sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan;
- 5) Tuntutan profesional sumber daya manusia dalam bekerja; dan
- 6) Adanya “kode etik pegawai” yang sebelumnya tidak ada, seiring dengan pelaksanaan “*good governance*” dan “*equal treatment*” dapat berjalan dengan baik.

**c. Manfaat Modernisasi Bagi Wajib Pajak**

Harapan DJP dalam pelaksanaan program modernisasi adalah memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dengan adanya kekhususan perlakuan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang lebih baik, Terpadu, dan personal, melalui: Konsep One Stop Service yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB & BPHTB) Adanya tenaga *Account*

*Representative* (AR) dengan tugas antara lain (a) Memberikan konsultasi untuk membantu segala permasalahan WP (b) mengingatkan WP atas pemenuhan kewajiban perpajakannya (c) update atas peraturan perpajakan yang terbaru. Pemanfaatan IT secara maksimal: *e-mail, e-SPT, e-filing*, dll SDM yang profesional yaitu (a) adanya *fit and proper test* dan *competency mapping* (b) pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten (c) pemberian tunjangan khusus (peningkatan remunerasi). Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.

2) Penerapan dan penegakan *Good Governance* di semua lini.

## 2. Kepatuhan Wajib Pajak

### a. Pengertian kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *sistem self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan



kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Kepatuhan dalam dunia perpajakan itu terdapat dua bagian yaitu, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan material adalah suatu keadaan yang dimana seorang wajib pajak melakukan atau memenuhi semua ketentuan material yang ada di dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang patuh secara material bisa dilihat dari pengisian SPT dengan jujur, baik dan benar serta menyampaikan SPT Tahunan sebelum batas waktu yang ditentukan. Sedangkan kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana seorang wajib pajak melakukan dan memenuhi ketentuan perpajakan secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan misalnya, menyampaikan SPT Tahunan sebelum batas waktu yaitu 31 Maret (Nurmantu, 2003).

Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria atau persyaratan sebagai berikut (merujuk pada kriteria menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000) yaitu:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir;

- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir;
- 4) Dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU. KUP, dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%;
- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba-rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik, dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan tersebut pada huruf d di atas.

**b. Syarat tingkat kepatuhan wajib pajak**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam rangka pengembalian kelebihan pembayaran pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (Tiga) tahun berturut-turut; dan
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun berakhir.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak paling utama diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT-nya atau belum, baik itu SPT Tahunan maupun SPT Masa. Hal ini menjadi ukuran paling penting karena dengan telah

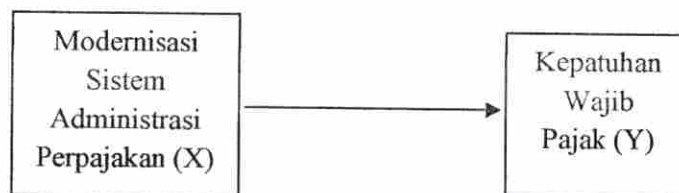
disampaikannya SPT oleh Wajib Pajak berarti Wajib Pajak telah melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan Undang-Undang.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Undang-undang KUP, indikator kepatuhan wajib pajak adalah Aspek ketepatan waktu pelaporan SPT; Aspek pendapatan yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan Tagihan pajak (STP/SKP) dibayar sebelum jatuh tempo.

### 3. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**



Sumber: Penulis, 2016

### C. Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H: Terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009: 53-55) jenis penelitian dilihat dari tingkat eksplanasi yaitu:

1. Penelitian Deskriptif, adalah penelitian terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih;
2. Penelitian Komparatif, adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan, atau berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih;
3. Penelitian Asosiatif, adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan antara Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang yang beralamatkan Jalan Tasik-Kambang Iwak Palembang 30135 Sumatera Selatan Telp. (0711) 357077 (Hunting) Fax. (0711) 355025.



### C. Operasionalisasi Variabel

**Tabel III.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X)	Sebagai bentuk penghargaan atas peran serta masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktur Organisasi,</li> <li>2. <i>Business Process</i> dan Teknologi Komunikasi,</li> <li>3. Manajemen SDM, dan</li> <li>4. Pelaksanaan <i>Good Governance</i>.</li> </ol>	Skala Interval
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membayar dan melaporkan pajak tepat waktu,</li> <li>2. Tidak mempunyai tunggakan,</li> <li>3. Menjaga kualitas laporan keuangan, dan</li> <li>4. Paham terhadap peraturan perpajakan.</li> </ol>	Skala Interval

Sumber: *Penulis, 2017*

### D. Populasi dan Sampel

Menurut Sanusi (2011: 87) Populasi (*population*) yaitu seluruh elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Madya Palembang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* yang mana proses memilih satuan sampling sedemikian rupa sehingga satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel (Sanusi,

2011: 89). Sampel menurut ketentuan rumus Solvin adalah memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi, nilai toleransi dinyatakan dalam persentase. Persentase nilai toleransi dalam pengambilan sampel penelitian ini misalnya 10% (Sanusi, 2011: 101). Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Di mana:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$\alpha$  = toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

Berdasarkan data maka populasi dari jumlah wajib pajak yang terdaftar sampai tahun 2016 pada KPP Madya Palembang adalah 1.129 wajib pajak. Dalam rumus Solvin tersebut maka jumlah sampel yang diperoleh sebagai berikut:

$$n = \frac{1.129}{1 + (1.129)(0,1)^2}$$

$n = 91,8633$  (pembulatan ke atas)

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus Solvin yang telah diperoleh sebanyak 92 responden.

### **E. Data yang Diperlukan**

Menurut Sanusi (2011: 104) mengemukakan bahwa data tergolong menjadi dua bagian yaitu

1. Data Primer, yaitu data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan
2. Data Sekunder, yaitu data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden serta data statistik yang diberikan oleh KPP Madya Palembang melalui surat riset. Sedangkan, data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu.

### **F. Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sanusi (2011: 105-114) pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti:

#### **1. Survei**

Merupakan cara pengumpulan data di mana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis.

#### **2. Wawancara**

Merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan,

peneliti berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan juga bisa melalui alat komunikasi.

### 3. Kuesioner

Pengumpulan data sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan (kuesioner) yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu.

### 4. Observasi

Merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku.

### 5. Dokumentasi

Dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelambagaan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Kuesioner (Angket), Observasi, dan Dokumentasi. Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang dilakukan dengan menyebar kepada responden. Sedangkan, Dokumentasi dengan mengumpulkan tulisan, atau karya-karya jurnal dan artikel orang lain.

## G. Analisis Data dan Teknik Analisis

### 1) Analisis Data

Menurut Sugiyono (2009: 13-14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2, antara lain a) Analisis Kualitatif, yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. b) Analisis Kuantitatif, yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik dari hasil kuesioner, kemudian hasil pengujian tersebut akan dijelaskan menggunakan kalimat-kalimat. Dengan kata lain, analisis kuantitatif terlebih dahulu digunakan kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil kuesioner dengan menggunakan tabulasi (tabelaris) yang berupa penilaian dari hasil pengisian kuesioner.

Pada penelitian ini skala yang akan digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada skala *likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-



item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban pada skala *likert* dapat berupa kata-kata seperti:

Sangat Setuju = SS = 5

Setuju = S = 4

Netral = N = 3

Tidak Setuju = TS = 2

Sangat Tidak Setuju = STS = 1

## 2) Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menyakinkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science* (SPSS), sebelum melakukan analisis sesuai dengan syarat metode OLS (*Ordinary Least Square*) maka terlebih dahulu harus melakukan:

### a. Uji Validitas

Dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengukur yang telah disusun telah memiliki validitas atau tidak. Hasilnya akan ditunjukkan oleh suatu indeks sejauh mana alat ukur benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Dwi (2009: 16) dalam buku Pedoman penulisan usulan penelitian dan skripsi ada dua syarat yang harus dipenuhi agar sebuah butir dikatakan valid, yaitu:

- 1) Korelasi dari item-item kuesioner haruslah kuat dan peluang kesalahan tidak terlalu besar (menurut teori maksimal 5% dalam uji pertama).
- 2) Korelasi harus memiliki nilai atau arah yang positif. Arah positif tersebut berarti  $r_{bt}$  (nilai korelasi yang akan digunakan untuk mengukur validitas) harus lebih besar dari  $r$  tabel.

**b. Uji Reliabilitas**

Setelah dapat ditemukan bahwa pernyataan dan pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid dengan  $r_{bt}$  lebih besar dari  $r$  tabel, maka selanjutnya pernyataan dan pertanyaan yang dinyatakan valid tersebut, diuji reliabilitasnya.

**c. Uji Asumsi Klasik**

Merupakan uji prasyarat jika menggunakan analisis linier berganda. Untuk memenuhi uji asumsi klasik maka persamaan model persamaan regresi diatas terlebih dahulu akan dilakukan pengujian pengujian:

**1) Uji Normalitas**

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas untuk penelitian ini menggunakan analisis grafik *normal P-P*

*plot*. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian normalitas, yaitu:

- a) Data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal untuk grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal untuk grafik histogramnya tidak menunjukkan polas distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Uji Autokorelasi

Merupakan pengujian dalam regresi yaitu nilai dari variabel dependen tidak berpengaruh terhadap nilai variabel itu sendiri. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi kita menggunakan uji *Durbin Watson* (DW) dengan ketentuan jika DW berkisar antar -2 sampai +2 menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada metode regresi terjadi ketidaksamaan suatu residual satu pengamatan kepada pengamatan lainnya. Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk memngetahui apakah dalam suatu model rgresi terjadi ketidaksamaan varians residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jikan varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain

tetap disebut homoskedastisitas, sedangkan varian yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Dalam melakukan pengujian heteroskedastisitas untuk penelitian ini menggunakan uji *Scatter plot*. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian heteroskedastisitas dengan melihat *scatter plot* yaitu:

- (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (begelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- (b) Jika tidak ada pola tertentu yang jelas seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **d. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Menurut Sanusi (2011: 131) regresi linear sederhana terdiri dari dua variabel. Satu variabel yang berupa variabel terikat/tergantung diberi simbol Y dan variabel kedua variabel bebas diberi simbol X. Regresi linear sederhana ini dinyatakan dengan persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Di mana

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X = Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

a = konstanta

b = koefisien regresi

**e. Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis secara parsial/individual (Uji t) merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi sederhana dengan hanya satu B yang mempengaruhi Y. Langkah-langkah dalam uji hipotesis ini secara parsial atau individual yaitu:

1) Merumuskan hipotesis

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_a$ : Terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5%, taraf nyata dari  $t_{tabel}$  ditentukan dari derajat bebas ( $df$ ) =  $n-k-1$

3)  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

Berdasarkan profitabilitas:  $H_0$  ditolak jika P value < 5%,  $H_0$  diterima jika P value > 5%.

4) Menarik kesimpulan  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $H_a$  diterima).



## BAB VI

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

###### a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Reformasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak-Departemen Keuangan selama dua dekade ini (sejak tahun 1984) sejak 2002 sudah masuk ke era modernisasi. Hal ini sebagai komitmen untuk mewujudkan visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yakni “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat”.

Administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi sistem, adapun jiwa dan program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian 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 suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang Struktur Organisasi, *Business Process* dan teknologi Informasi Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelaksanaan *Good Governance*.

Guna mempercepat modernisasi di seluruh unit kerja operasional Direktorat Jenderal Pajak Besar (LTO) maka dilanjutkan dengan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya secara bertahap di beberapa lingkup kantor wilayah. Pada tahun 2006, pimpinan Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan modernisasi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Implementasinya dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang.

Proses pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung telah dilakukan sejak tahun 2006, setelah melakukan berbagai persiapan baik gedung, sarana dan prasarana wajib pajak dan lainnya sebagaimana ditetapkan “Tim Modernisasi Jangka Menengah Direktorat Jenderal Pajak”, melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak, dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang sebagai salah

satu organisasi dilingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang di Jalan Tasik-Kambang Iwak Palembang 30135 Sumatera Selatan Telp. (0711) 357077 (Hunting) Fax. (0711) 355025.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang telah diresmikan (*launching*) pembentukannya oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati pada 27 Desember 2006 di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak Jakarta bersama 12 Kantor Pelayanan Pajak Madya lainnya di beberapa kantor wilayah DJP yang sama-sama dibentuk.

Jenis pajak yang dikelola KPP Madya terdiri dari: Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL). Ada 3 (tiga) tanggal bersejarah bagi kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yaitu:

- 1) 27 Desember 2006 : Hari lahir KPP Madya melalui peresmian pembentukannya oleh Menteri Keuangan RI.
- 2) 8 Februari 2007 : Diangkat dan dilantiknya Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang yang pertama untuk menjalankan tugas kepala kantor sebagai penanggung jawab.
- 3) 9 April 2007 : Saat mulai operasional (SMO) melayani wajib pajak.

**b. Visi, Misi dan Nilai Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**

Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang memiliki visi dan misi yang hendak dicapai. Selain itu juga terdapat nilai-nilai institusi yang menjadi landasan pegawai dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Visi, Misi dan Nilai tersebut mengacu pada visi-misi Direktorat Jenderal Pajak dan Nilai-nilai Kementerian Keuangan karena Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang merupakan unit vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Visi, Misi dan Nilai tersebut dijabarkan sebagai berikut:

**1) Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**

Visi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah menciptakan iklim perpajakan modern dan profesional yang dapat mendukung terwujudnya kepercayaan publik dalam rangka pengamanan penerimaan negara.

**2) Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**

Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang adalah membangun dan memelihara citra baik dengan pelayanan yang telah dekat dengan wajib pajak.

**c. Nilai-nilai Kementrian Keuangan****1) Integritas**

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsi-prinsip moral.

2) Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

3) Sinergi

Membangun dan membastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku.

4) Pelayanan

Memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

5) Kesempurnaan

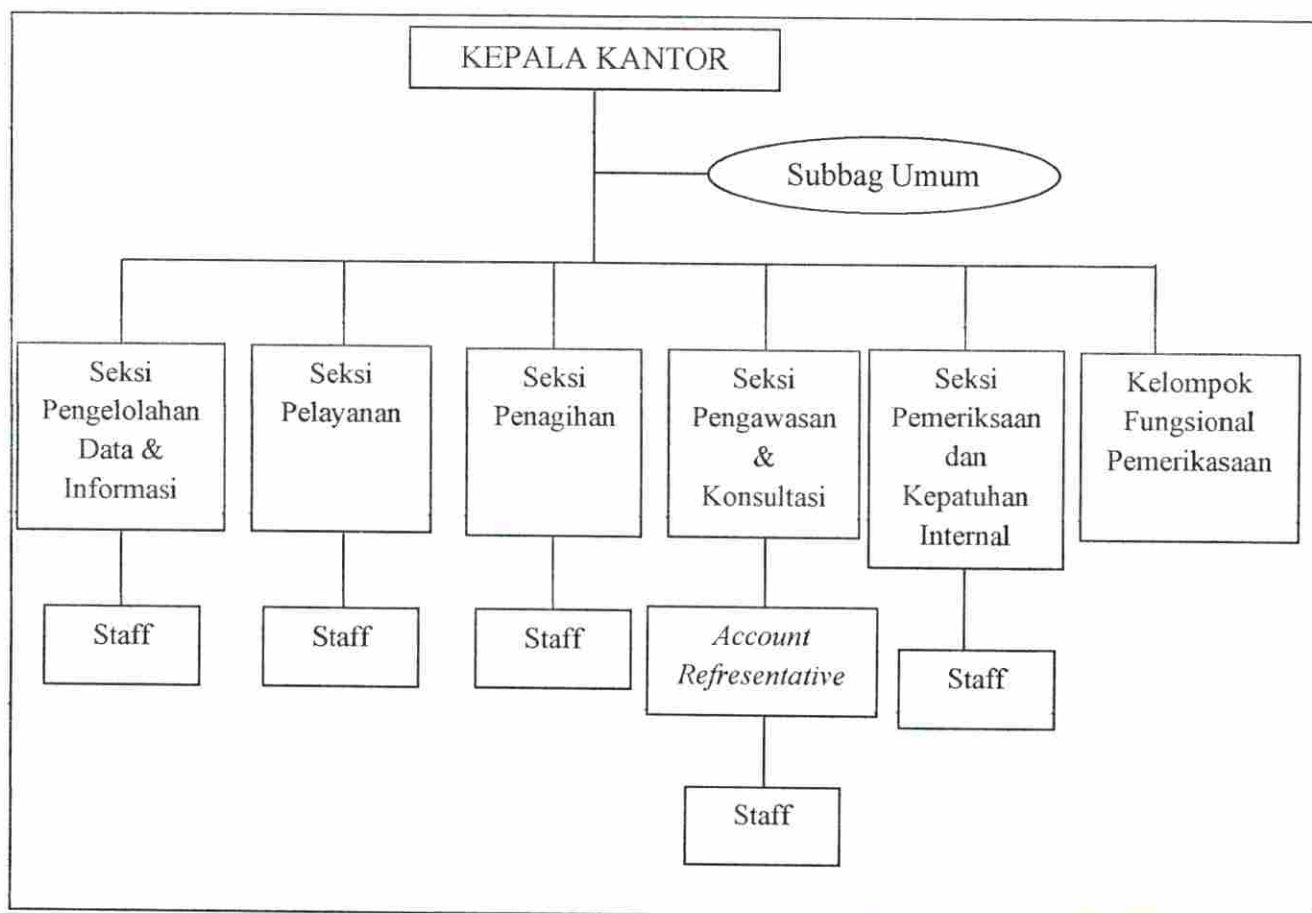
Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

**d. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang dirancang dan dibentuk sesuai dengan prinsip Modernisasi yaitu dengan berbasis “fungsi”. Perubahan paradigma organisasi ini guna memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan prima kepada wajib pajak. Dengan basis “fungsi” ini seluruh unit kerja akan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan penuh secara optimal kepada wajib pajak.



**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi**  
**KPP Madya Palembang**  
**Tahun 2017**



Sumber: *Seksi pengawasan dan konsultasi terdiri dari 4 (empat) seksi. 2017*

Berdasarkan bagan struktur organisasi staf dan pegawai KPP Madya Palembang dapat dijelaskan tugas dan wewenang dari atasan kepada bawahan agar pelaksanaan yang dijalankan dapat dilakukan dengan memperhatikan poin-poin peraturan yang dibuat oleh pimpinan perusahaan yaitu Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang maka fungsi dari satuan kerja dip perusahaan dapat dikemukakan sebagai berikut:

1) **Tugas Pokok Sub Bagian dan Seksi**

a) **Kepala Kantor**

Bertanggung jawab memberikan petunjuk, arahan serta bimbingan kepada pegawai guna mendukung kinerja agar tercapainya penerimaan pajak dan pengolahan kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

b) **Sub Bagian Umum**

Melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga. Memiliki komitmen dan janji layanan: mendukung kinerja seluruh seksi dan fungsional pemeriksaan pajak di KPP Madya Palembang guna tercapainya penerimaan pajak.

2) **Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling* serta penyiapan laporan kerja. Memiliki komitmen dan janji layanan: memberikan hasil perekaman dari data yang *up to date* guna mendukung tercapainya penerimaan pajak.

a) **Seksi Pelayanan**

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas

perpajakan, penerimaan dan pengolahan SPT, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan

**b) Seksi Penagihan**

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan anggaran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan. Komitmen dan janji layanan : bersama wajib pajak menyelesaikan tunggakan pajak.

**c) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON)**

Seksi WASKON terdiri dari 4 seksi dengan jumlah pegawai 26 orang, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak (*company profil*), analisis kinerja wajib pajak alam rangka melakukan inensifikasi serta melakukan evaluasi hasil banding. Adapun pembagian 4 seksi ini adalah:

**(1) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I (Waskon I)**

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : profesional dalam layanan tegas dalam pengawasan.

**(2) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II (Waskon II)**

Terdiri dari 7 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami memberikan pelayanan secara profesional kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**(3) Seksi Pengawasan dan Konsultasi III (Waskon III)**

Terdiri dari 6 orang pegawai. Komitmen dan janji layanan : kami selalu siap menjadi mitra anda.

**(4) Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV (Waskon IV)**

Terdiri dari 7 orang pegawai dengan komitmen dan janji layanan : profesional dan pelayanan prima.

**d) Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal**

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan pajak SP3, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya. Dengan komitmen dan janji layanan yaitu melayani dengan hati nurani.

**e) Kelompok Fungsional Pemeriksaan**

Melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing di bidang pemeriksaan berdasarkan

ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok fungsional pemeriksa pajak terdiri dari 4 kelompok. Dalam melaksanakan tugas, masing-masing unit eselon IV bekerja dengan tetap melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplikasi. Selain itu, teknologi informatika dan sistem informasi dimanfaatkan secara optimal.

f) **Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)**

Setiap pegawai dilengkapi dengan fasilitas komputer sebagai sarana kerja dan komunikasi yang terhubung dalam satu Lokal Area Network (LAN). Akses internet dan akses internet DJP jaringan komunikasi dan informasi di lingkungan DJP dilakukan melalui intranet, sehingga dapat mengakses dan mengetahui perkembangan informasi yang terjadi di lingkungan DJP, antar kanwil maupun antar KPP seluruh Indonesia dan kantor SIDJP merupakan sistem informasi yang diaplikasikan dalam keseluruhan administrasi perpajakan. Penatausahaan, pengawasan, serta aplikasi administrasi lainnya terintegrasi dalam satu sistem, sehingga proses penolahan data maupun pertukaran informasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Sistem ini dikembangkan oleh DJP



dengan manajemen kasus dan secara berkesinambungan terus disempurnakan.

**g) Wilayah Kerja**

Sesuai dengan karakteristik pelayanan di KPP Madya yakni melayani wajib pajak kategori besar untuk tingkat kantor wilayah, maka wilayah kerja kantor KPP Madya Palembang secara administratif pemerintahan sama dengan wilayah kerja kantor wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yakni terdiri dari 2 provinsi yaitu:

- (1) Provinsi Sumatera Selatan
- (2) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**2. Gambaran Umum Responden**

**a. Gambaran Umum Jumlah Kuesioner**

Jumlah kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Tingkat Pengembalian Kuesioner**

Jumlah Kuesioner yang Disebar	92
Jumlah Kuesioner yang Kembali	92
Kuesioner yang dapat diolah	92
<i>Usable Responden Rate</i>	<b>100%</b>

Sumber: Penulis, 2017

Berdasarkan tabel IV.1 di atas merupakan data yang menyatakan Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 92 responden. Kuesioner yang dapat diolah berjumlah 92 buah yaitu sebesar 100%.

**b. Gambaran Umum Karakteristik Responden**

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan di KPP Madya Palembang, sehingga responden yang diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Madya Palembang.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat mengumpulkan data yang kemudian di uji, dilakukan pada tanggal 16 januari sampai dengan 27 januari 2017. Responden penelitian didapat dari penyebaran sebanyak 92 buah kuesioner kepada para Wajib Pajak Badan yang ditemui saat melakukan proses perpajakan di KPP Madya Palembang.

Agar bisa mendapatkan gambaran umum responden maka dilakukan analisa deskripsi responden berdasarkan jenis perusahaan, dan lama menggunakan modernisasi sistem.

**Tabel IV.2**  
**Karakteristik Umum Reponden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Responden</b>	<b>Persentase</b>
Jenis Badan Usaha,		
- Perseroan Terbatas	57	61,96%
- Persekutuan Komanditer (CV)	20	21,74%
- Lainnya	15	16,30%
Jenis Kegiatan Usaha,		
- Manufaktur	0	0
- Dagang	25	27,17%
- Jasa	45	48,91%
- Perbankan	1	1,09%
- Lainnya	21	22,83%
Lama menggunakan Sistem		
- <1 tahun	0	0
- 1-2 tahun	3	3,26%
- 2-3 tahun	10	10,87%
- > 3 tahun	79	85,87%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel IV.2 karakteristik umum responden diperoleh Jenis Badan Usaha berdasarkan Perseroan Terbatas sebanyak 57 responden atau sama dengan 61,96% dari 92 responden, berdasarkan Persekutuan Komanditer (CV) sebanyak 20 responden atau 21,74% dari 92 responden dan berdasarkan Karakteristik yang Lainnya diperoleh sebanyak 15 responden atau 16,30% dari 92 responden.

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kegiatan Usaha terdiri dari Manufaktur yang tidak ada responden, Dagang sebanyak 25 responden atau sama dengan 27,17%, Jasa sebanyak 45 responden atau 48,91%, Perbankan sebanyak 1 responden atau 1,09%, dan berdasarkan Lainnya memiliki 21 responden atau 22,83% dari 92 responden yang ada.

Karakteristik umum responden yang terakhir berdasarkan Lama Menggunakan Sistem yang terdiri dari <1 Tahun tidak ada responden, berada dalam 1-2 Tahun sebanyak 3 responden atau 3,26%, antara 2-3 Tahun terakhir sebanyak 10 responden atau 10,87% dan >4 Tahun menggunakan sistem sebanyak 79 responden atau sebesar 85,87% dari 92 responden yang ada.

**c. Gambaran Karakteristik Variabel**

Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan tabelaris kuesioner yang diterima sebanyak 92 buah responden. Kuesioner yang harus diisi oleh responden sebanyak 12 pertanyaan yang terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel X yaitu variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang memiliki 4 indikator serta 4 pertanyaan untuk variabel Y yaitu variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang memiliki 4 indikator. Tujuan diberikannya pertanyaan tersebut adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris wajib pajak yang terdaftar pada KPP Madya Palembang).

Data yang telah diberikan skor kemudian disusun ke dalam tabulasi yang memudahkan peneliti dalam berbagai analisis pada penelitian ini, dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan.

Skor atas jawaban dari responden di naikan menjadi skala Ordinal kemudian berubah menjadi skala Interval, guna memenuhi syarat dalam menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

**Tabel IV.3**  
**Rekapitulasi Hasil Data Jawaban Kuesioner**

Responden	Data Ordinal		Data Interval	
	X	Y	X	Y
1	28	15	22,0442	11,84382
2	23	15	16,49284	11,32377
3	32	16	26,86968	12,92518
4	34	16	29,42838	14,04691
5	34	13	29,60638	10,19059
6	32	17	27,19652	14,002
7	32	17	27,19652	14,002
8	32	14	27,09084	10,767
9	35	14	30,79047	11,31242
10	40	19	37,41674	16,90521
11	40	19	37,41674	16,90521
12	36	12	31,9019	7,936828
13	40	19	37,41674	16,90521
14	40	16	31,9019	12,92518
15	36	16	28,11467	12,92518
16	33	16	29,23589	12,92518
17	34	16	26,71349	12,92518
18	32	16	26,71349	12,92518
19	32	12	15,90607	9,562857
20	20	16	26,71349	12,92518
21	32	16	25,75161	12,92518
22	31	16	26,71349	12,92518
23	32	16	26,71349	12,92518
24	32	14	14,387	10,89325
25	20	14	25,90249	10,89325
26	31	18	33,60736	15,65967
27	37	16	26,71349	12,92518



28	32	16	34,66703	12,92518
29	38	16	34,66703	12,92518
30	38	15	27,02056	11,44748
31	32	15	27,02056	11,44748
32	32	15	27,02056	11,44748
33	32	15	27,02056	11,44748
34	32	15	27,02056	11,44748
35	32	14	24,16003	10,89325
36	30	14	24,16003	10,09246
37	30	14	24,16003	10,44833
38	30	16	30,66875	12,92518
39	35	16	36,06085	12,92518
40	39	16	25,42382	12,92518
41	31	16	26,71349	12,92518
42	32	17	28,04077	14,17072
43	33	19	30,81527	16,90521
44	35	17	28,28684	14,17072
45	33	14	27,3712	11,35474
46	32	14	21,89632	11,31242
47	28	18	24,56752	15,98723
48	30	18	24,56752	15,98723
49	30	18	33,5556	15,65967
50	37	12	18,33535	7,936828
51	25	16	24,52593	13,23603
52	30	15	30,73529	11,96187
53	35	11	29,6385	7,23416
54	34	13	18,39295	9,538237
55	25	14	23,30374	10,20194
56	29	16	17,32029	13,04889
57	24	16	26,71349	12,92518
58	32	16	29,49954	12,92518
59	34	16	26,71349	12,92518
60	32	16	26,71349	12,92518
61	32	14	26,6793	11,31242
62	32	15	25,5294	11,57017
63	31	14	22,20259	10,41368
64	28	16	29,47862	13,14817
65	34	18	37,41674	15,65967
66	40	12	25,35667	7,936828
67	31	16	26,8173	12,92518
68	32	16	25,35667	12,92518

69	31	16	25,35667	12,92518
70	31	16	25,35667	12,92518
71	31	14	25,5294	10,66007
72	31	16	26,71349	12,92518
73	32	16	26,71349	12,92518
74	32	16	29,40434	12,92518
75	34	16	32,22832	12,92518
76	36	12	22,82539	8,23824
77	28	13	28,04077	9,538237
78	33	18	32,04174	16,04349
79	36	15	22,0442	11,84382
80	28	15	16,49284	11,32377
81	23	16	26,86968	12,92518
82	32	16	29,42838	14,04691
83	34	13	29,60638	10,19059
84	34	17	27,19652	14,002
85	32	17	27,19652	14,002
86	32	14	27,09084	10,767
87	32	14	30,79047	11,31242
88	35	19	37,41674	16,90521
89	40	19	37,41674	16,90521
90	40	12	31,9019	7,936828
91	36	19	37,41674	16,90521
92	40	16	31,9019	12,92518

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2017*

#### d. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil uji statistis deskriptif akan diuraikan pada bagian ini. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) yang terdiri dari 8 pertanyaan. Sedangkan variable dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang terdiri dari 4 pertanyaan. Berikut ini hasil analisis kuesioner untuk mengukur variable yang diteliti dalam penelitian ini:

1) **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X)**

Frekuensi variabel Modernisasi Sistem Administrasi

Perpajakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.4**  
**Frekuensi Variabel Modernisasi Sistem Administrasi**  
**Perpajakan (X)**

<b>PERTANYAAN</b>	<b>STS</b> (1)	<b>TS</b> (2)	<b>R</b> (3)	<b>S</b> (4)	<b>SS</b> (5)	<b>Skor</b> <b>Empirik</b>	<b>Sampel</b>	<b>Pencapaian</b>
<b>Struktur Organisasi</b>								
X1	0	1	11	52	28	383	92	4.16
X2	0	1	15	51	28	391	92	4.25
<b>Business Process dan Teknologi Komunikasi</b>								
X3	0	1	12	45	34	388	92	4.22
X4	0	0	19	57	16	365	92	3.97
<b>Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)</b>								
X5	1	3	13	53	22	368	92	4.00
X6	2	1	22	48	19	356	92	3.87
<b>Pelaksanaan Good Governance</b>								
X7	1	2	8	37	44	397	92	4.32
X8	1	1	32	41	17	348	92	3.78
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>132</b>	<b>384</b>	<b>337</b>	<b>2996</b>	<b>736</b>	<b>4.07</b>

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*

Berdasarkan tabel IV.4 menunjukkan bahwa jawaban responden atas kuesioner tertinggi pada variabel Keberhasilan Moedernisasi Sistem Administrasi Perpajakan diperoleh dari jawaban Setuju (dengan skor 4) sebanyak 384 kali dan skor hasil penelitian diperoleh 2996 atau rata-rata tingkat pencapaian

adalah 4.07. Hal ini menunjukkan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada KPP Madya Palembang relatif baik.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang memiliki empat (4) indikator yaitu Struktur Organisasi, *Business Process* dan Teknologi Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan Pelaksanaan *Good Governance*.

## 2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Frekuensi variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.5**  
**Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

PERTANYAAN	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)	Skor Empirik	Sampel	Pencapaian
<b>Membayar dan melaporkan pajak tepat waktu</b>								
Y1	0	1	13	57	21	374	92	4.07
<b>Tidak Mempunyai tunggakan</b>								
Y2	0	0	22	66	4	350	92	3.80
<b>Menjaga kualitas laporan keuangan</b>								
Y3	0	6	23	48	15	348	92	3.78
<b>Paham terhadap peraturan perpajakan</b>								
Y4	1	9	14	44	24	357	92	3.88
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>72</b>	<b>215</b>	<b>84</b>	<b>1429</b>	<b>368</b>	<b>3,88</b>

Sumber: *Data Kuesioner yang diolah, 2017*



Berdasarkan tabel IV.5 menunjukkan bahwa jawaban responden atas kuesioner tertinggi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh dari jawaban Setuju (dengan skor 4) sebanyak 215 kali dan skor hasil penelitian diperoleh 1429 atau rata-rata tingkat pencapaian adalah 3,88. Hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Palembang relatif baik. Hal ini didukung dengan empat (4) indikator dari variabel Kepatuhan wajib pajak yaitu membayar dan melaporkan pajak tepat waktu, tidak mempunyai tunggakan, menjaga kualitas laporan keuangan, dan paham terhadap kepatuhan perpajakan.

## **B. Hasil Pengolahan Data**

### **1. Pengujian Validitas dan Reabilitas Data**

Data yang valid dan reliable harus menjadi syarat dalam melakukan uji hipotesis penelitian agar hasil penelitian valid dan dapat dibuktikan. Berdasarkan hal tersebut, pengujian validitas dan reliabilitas data sangat mempengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu harus dipastikan bahwa data yang diterima penulis adalah valid dan reliable. Uji validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relative tidak beerubah, apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dengan kata lain, validitas adalah indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran di dalam mengukur gejala yang sama.



**a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan terhadap item-item pertanyaan dari masing-masing variable yang ada didalam kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item-item yang membentuk konsep yang telah disusun dapat mewakili variable penelitian. Sebuah konsep dikatakan dapat mewakili variable apabila  $r_{hitung}$  dari pernyataan lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

Nilai  $r_{tabel}$  untuk penelitian ini sebanyak 92 responden dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikas sebesar 5% dan  $n=92-2= 90$  adalah 0,2050. Jadi apabila  $r_{hitung}$  lebih kecil dari 0,2050 maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan *SPPS for Windows versi 22* diperoleh hasil sebagai berikut:

**1) Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Hasil dari pengujian dalam penelitian ini berdasarkan variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Validitas atas**  
**Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Parpajakan**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b>Status</b>
<b>P.X1</b>	<b>0,589</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.X2</b>	<b>0,665</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.X3</b>	<b>0,615</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.X4</b>	<b>0,708</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>

<b>P.X5</b>	<b>0,793</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.X6</b>	<b>0,738</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.X7</b>	<b>0,636</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.X8</b>	<b>0,733</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2017

Berdasarkan tabel IV.6 hasil pengujian Validitas terhadap Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang terdiri dari 8 butir pertanyaan dinyatakan valid.

## 2) Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian dalam penelitian ini berdasarkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada KPP Madya Palembang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Validitas atas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b>Status</b>
<b>P.Y1</b>	<b>0,717</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.Y2</b>	<b>0,421</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.Y3</b>	<b>0,770</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>
<b>P.Y4</b>	<b>0,560</b>	<b>0,2050</b>	<b>Valid</b>

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2017

Berdasarkan tabel IV.6 hasil pengujian Validitas terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Palembang yang terdiri dari 4 butir pertanyaan dinyatakan valid.

### b. Realibilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsistems apabila dilakukan pengukuran ulang pada kelompok yang sama dengan alat pengukuran yang sama.

Teknis statistik pengujian tersebut menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software SPSS 22*. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas untuk alternative jawaban lebih dari dua. Secara umum suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ .

Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Varibel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X)	0,838	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,609	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2017

Berdasarkan tabel IV.8 hasil uji realibilitas atas variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan telah reliabel dikarenakan *Cronbach's Alpha* yang dimiliki melebihi dari *Cronbach's Alpha* yang ditentukan.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis data maka data diuji sesuai asumsi klasik yang bertujuan untuk mendapatkan regresi yang baik yang terbebas dari autokorelasi, normalitas, heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk menguji penyimpangan asumsi klasik adalah sebagai berikut:

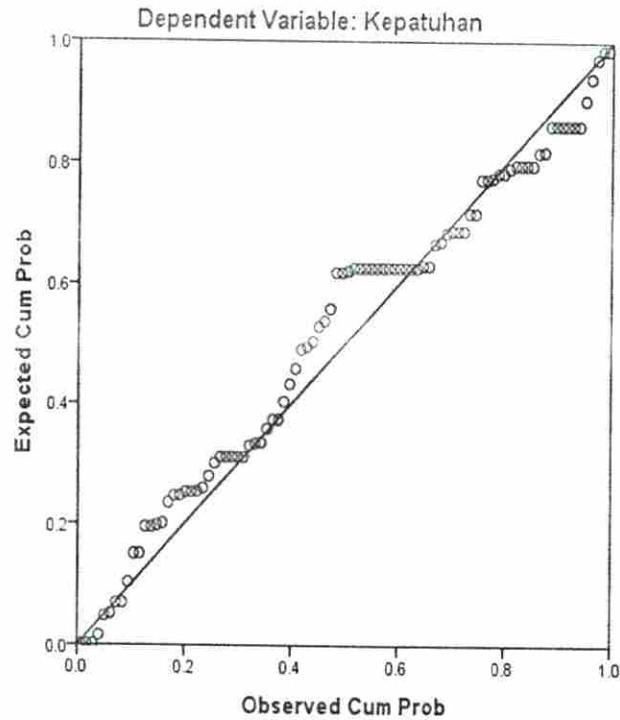
### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas untuk penelitian ini menggunakan analisis grafik *normal P-P plot*. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian normalitas, yaitu:

- 1) Data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal untuk grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal untuk grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar IV.2**  
**Hasil Output SPSS**  
**Uji Normalitas (*normal P-P plot*)**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan Gambar IV.1 dapat disimpulkan bahwa grafik *normal P-P plot* terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal penyebarannya mengikuti arah diagonal, maka grafik menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi uji asumsi normalitas.

#### **b. Uji Autokorelasi**

Merupakan pengujian dalam regresi yaitu nilai dari variabel dependen tidak berpengaruh terhadap nilai variabel itu sendiri. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi kita menggunakan uji *Durbin Watson* (DW) dengan ketentuan jika DW berkisar antar -2 sampai



+2 menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi. Uji *Durbin Watson* penelitian ini dibantu dengan SPSS 22 dengan hasil dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.527 <sup>a</sup>	.277	.269	1.89882	.277	34.520	1	90	.000	1.928

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Hasil Pengolahan Data*, 2017

Berdasarkan tabel IV.9 Durbin Watson (DW) yang diperoleh sebesar 1,928 yang berarti berada diantara -2 dan +2 jadi dapat disimpulkan tidak terdapat korelasi positif ataupun negatif.

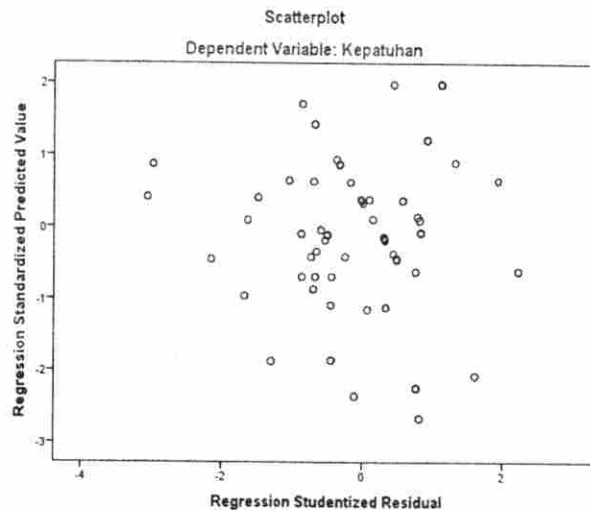
**c. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada metode regresi terjadi ketidaksamaan suatu residual satu pengamatan kepada pengamatan lainnya. Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, sedangkan varian yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Dalam melakukan pengujian

heteroskedastisitas untuk penelitian ini menggunakan uji *Scatter plot*. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian heteroskedastisitas dengan melihat *scatter plot* yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (begelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola tertentu yang jelas seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar IV.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar IV.2 di atas adalah hasil uji heteroskedastisitas yang memiliki pola titik-titik yang menyebar dan dapat disimpulkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana terdiri dari dua variabel. Satu variabel yang berupa variabel terikat/tergantung diberi simbol Y dan variabel kedua variabel bebas diberi simbol X. Peneliti melakukan uji regresi dengan menggunakan *software SPSS 22* maka hasil dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.10**  
Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero order	Partial	Part
	(Constant)	6.006	1.126				5.332	.000	3.768	8.243
1 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.236	.040	.527	5.875	.000	.156	.316	.527	.527	.527

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel IV.10 di atas hasil regresi linear sederhana pada variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dinyatakan dengan persamaan dasar sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.006 + 0.236X$$

Di mana

$Y$  = Kepatuhan Wajib Pajak

$X$  = Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

$a$  = konstanta

$b$  = koefisien regresi

Persamaan regresi linier sederhana mengandung arti bahwa:

- 1) Konstanta memiliki nilai 6,006 ini menunjukkan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan nilainya adalah nol (0), maka Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Palembang nilainya 6,006.
- 2) Koefisien Regresi ( $X$ ) sebesar 0,236 menyatakan bahwa setiap peningkatan Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan sebesar 1 (satuan), maka hal ini menambah peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Palembang sebesar 0,236 atau 23,6%.

Untuk mengetahui berapa besarnya variasi kepatuhan wajib pajak yang bisa dijelaskan oleh variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan bisa diketahui menggunakan koefisien determinasi  $R^2$  nilai  $r$  dapat dilihat dari perhitungan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel IV.11**  
**Hasil Pengujian *Adjusted R Square* ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 <sup>a</sup>	.277	.269	1.89882

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel IV.11 output yang diperoleh angka *Adjusted R Square* diperoleh nilai sebesar 0,269 atau 26,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak adalah 26,9% sedangkan sisanya 73,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**e. Uji Hipotesis secara parsial Uji t**

Uji Hipotesis secara parsial/individual (Uji t) merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi sederhana dengan hanya satu B yang mempengaruhi Y. Untuk menjawab permasalahan bagaimana variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara parsial, maka diuji dengan menggunakan uji t, hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.006	1.126		5.332	.000
1 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.236	.040	.527	5.875	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan sebaliknya  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.



Besarnya  $t_{tabel}$  dari derajat bebas (db) =  $n-k-1 = 89$  dengan tingkat signifikan 5% adalah sebesar 1,662.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Hasil uji t pada tabel IV.11 menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 5,875 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 ( $5,875 > 1,662$ ) dan dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

#### Hasil Uji Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini dan pengujian hipotesis membuktikan bahwa secara parsial atau individual pada Tabel IV.12 dapat diketahui variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar nilai  $t_{hitung}$  untuk modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah 5,875 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  untuk kepatuhan wajib pajak dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5%  $df=n-k-1 = 92-2-1= 89$  adalah sebesar 1,662 maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan nilai  $t_{sig}$  lebih kecil daripada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial atau individual terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 23,6%.

Berdasarkan analisis data penelitian terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak yang bisa dijelaskan melalui variabel bebas yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat dilihat dari nilai *R Square* sebesar 0,269 atau sama dengan 26,9% dapat dilihat pada tabel IV.11. hal ini menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh sebesar 26,9% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 73,1% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan indikator struktur organisasi memiliki rata-rata responden menjawab paling banyak setuju untuk

pertanyaan pertama yaitu pelaksanaan perubahan secara lebih efektif dan efisien sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan (DJP) sebanyak 57% atau 52 responden yang menjawab setuju dikarenakan perubahan struktur organisasi DJP merupakan langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis sedangkan untuk pertanyaan kedua rata-rata responden menjawab paling banyak setuju yaitu struktur yang berbasis fungsi sebanyak 55% atau 51 responden yang menjawab setuju dikarenakan fungsi yang diterapkan KPP dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak. Untuk indikator *business process* dan teknologi komunikasi rata-rata responden menjawab setuju pada pertanyaan pertama yaitu *business process* yang efisien dan efektif sedangkan pertanyaan kedua yaitu *business process* sebagai pilar penting program modernisasi DJP, masing-masing yang menjawab sebanyak 45 responden dan 57 responden dikarenakan untuk pertanyaan pertama sistem administrasi dapat menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless* sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan untuk pertanyaan kedua dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terhadap pekerjaan yang bersifat klerikal.

Indikator Manajemen SDM rata-rata responden menjawab setuju sebanyak 53 responden untuk pertanyaan pertama yaitu Manajemen yang lebih baik dan terbuka dikarenakan dapat menghasilkan SDM yang produktivitas dan profesionalisme sedangkan dengan pertanyaan kedua memiliki 48 responden yang menjawab setuju dikarenakan SDM dapat

menjadi teladan serta berbasis pada kompensasi dan kinerja. Indikator terakhir modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu pelaksanaan *good governance* rata-rata menjawab setuju sebanyak 37 responden dan 41 responden masing-masing untuk pertanyaan pertama dan kedua yang dikarenakan dapat menjadikan pelaksanaan *good governance* yang profesionalisme dan akuntabilitas terhadap organisasi serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Jadi modernisasi sistem administrasi perpajakan akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika memperhatikan dari setiap indikator yang terkait sehingga dapat menjadi lebih baik lagi di masa mendatang dalam meningkatkan pelayan terhadap wajib pajak yang melaporkan pajak menggunakan sistem administrasi yang modern.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widya K Sarunan (2015) yang menyatakan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Kedua penelitian ini menghasilkan hasil yang sama atau sejalan, namun terdapat perbedaan sudut pandang terhadap wajib pajak yang diteliti.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Dari pembahasan pada bab IV dapat disimpulkan bahwa Pengaruh yang Mempengaruhi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang mana Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan variabel X berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak merupakan variabel Y secara parsial karena nilai dari  $t_{hitung}$  sebesar 5,875 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 ( $5,875 > 1,662$ ) dan dengan tingkat signfikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Serta dari hasil pengujian *Adjust R Square* sebesar 0,269 atau 26,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 26,9%, sedangkan 73,1% lainnya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

#### B. SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian mengajukan saran yaitu Moderniasi Sistem Administrasi Perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan dan menyetorkan pajaknya, sehingga harapan kedepan untuk KPP Madya Palembang agar dapat mensosialisasikan setiap sistem administrasi



perpajakan yang modern serta dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan SPT terutang setiap bulan dan tahunnya.

Selain itu, dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang modern diharapkan agar wajib pajak badan dapat membayar dan melaporkan SPTnya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya diharapkan pada peneliti berikutnya agar dapat menambahkan indikator variabel lainya yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dan ditambahkan lagi menggunakan variabel yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan lainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Candra, Ricki dkk. (2013). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 1 No. 1 hal 40-48.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang *Pengertian Modernisasi*. (online) <http://kbbi.web.id/kinerja> diakses pada Jum'at tanggal 18 November 2016.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang *Kriteria Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. (online) <http://keuanganlsm.com/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak/> diakses pada tanggal 18 November 2016.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik ; Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang *Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. (Online) [www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038](http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038) Diakses pada tanggal 15 April 2016.
- Prabandari, Enggar Galuh dkk. (2015). Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan*. Vol. 5 No. 1 hal 1-7
- Program Strata Satu. (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita. (2009). “ Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung ”X”)”. *Jurnal Akuntansi* Vol.1 No.2 November 2009:119-138.
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refiks Aditama, Bandung.
- Sarunan, Widya K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 3 No. 4 hal 528-526.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami)*. PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta.

# Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak pada KPP Madya Palembang)

**Roziana Patrica Dewi<sup>1</sup>**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Palembang  
085368546732 / [rozianapatricadewi@gmail.com](mailto:rozianapatricadewi@gmail.com)*

## *Abstract*

*Formulation of the problem was to find out how the modernization of the tax administration system partially in tax compliance in KPP Madya Palembang. The type of research used associative research to determine the relationship between the variable of modernization tax administration system to variable tax compliance. The population in this study used the taxpayer who registered in the KPP Madya Palembang and sample in this study was 92 respondents and collected by simple random sampling. Data collection methods in this study used a questionnaire, observation and documentation. Analysis of the data in this study used the method of quantitative and qualitative analysis.*

*The result of this study was successful modernization tax administration system which the variable X affected the taxpayer compliance to a variable Y partially due to the value of  $t_{total}$  was 5.875 higher than  $t_{tabel}$  was 1.662 and the significant level was smaller than 0.05 that was 0.000, it showed that  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted.*

**Keywords:** *Modernization Tax Administration System, Taxpayer Compliance*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Keberhasilan pembangunan saat ini sangat ditentukan oleh kehadiran pada sektor penerimaan pajak. Sektor penerimaan pajak akan berhasil jika didukung oleh Undang-Undang (UU) dan para aparatur pajak yang baik. Menurut Undang-undang no 28 tahun 2007 dalam Pasal (1) tentang Pajak. 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. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011: 01).



Pada tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut dengan modernisasi (DJP, 2007). 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.

Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan maupun orang pribadi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi sendiri meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Sistem modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak, seperti Kantor Pajak Paripurna. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan. Selain itu, sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (Standard Operating

Procedure) untuk masing-masing pekerjaan. Modernisasi pajak juga menyediakan e-Registration untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, e-SPT untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi paperless dan e-Filing untuk penyampaian SPT melalui sistem onlinedan realtime.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Madya Palembang.

### **Kajian Pustaka**

#### **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Sebagai bentuk penghargaan atas peran serta masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien, profesional, dan adil dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan. Semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

#### **Konsep dan Tujuan Modernisasi Perpajakan**

Menurut Sari, (2013: 14) Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komperhensif, yang meliputi bidang-bidang:

- a) Struktur Organisasi,
- b) *Business Process* dan Teknologi Komunikasi,
- c) Manajemen Sumber Daya Manusia, dan
- d) Pelaksanaan *Good Governance*.

#### **Perubahan Paradigma Perpajakan**

Dari konsep dan tujuan modernisasi perpajakan di atas, telah terjadi perubahan paradigma perpajakan dalam berbagai aspek yakni:



- a) Organisasi,
- b) Sistem dan proses kerja,
- c) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak (*customer oriented*) dengan adanya *help desk* maupun *Account Refresentative (AR)*,
- d) Adanya unit khusus menangani keluhan (*complaint center*),
- e) Tuntutan profesional sumber daya manusia dalam bekerja, dan
- f) Adanya "kode etik pegawai".

### **Manfaat Modernisasi Bagi Wajib Pajak**

Harapan DJP dalam pelaksanaan program modernisasi adalah memberikan manfaat bagi Wajib Pajak dengan adanya kekhususan perlakuan adalah Pelayanan yang lebih baik, Terpadu, dan personal serta Penerapan dan penegakan *Good Governance* di semua lini.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *sistem self asesment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

### **Syarat Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak paling utama diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT-nya atau belum, baik itu SPT Tahunan maupun SPT Masa. Hal ini menjadi ukuran paling penting karena dengan telah disampaikannya SPT oleh Wajib Pajak berarti Wajib Pajak telah melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan Undang-Undang.

### **Hipotesis**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif yaitu untuk mengetahui hubungan antara Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang yang beralamatkan Jalan Tasik-Kambang Iwak Palembang 30135 Sumatera Selatan Telp. (0711) 357077 (Hunting) Fax. (0711) 355025.

### **Variabel dan Sampel**

Variabel dalam penelitian terdiri dari variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan variabel bebas yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus Solvin yang telah diperoleh sebanyak 92 responden.

### **Data yang Diperlukan, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Kuesioner (Angket), Observasi, dan Dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu oleh *Statistical Program For Special Science (SPSS)*, sebelum melakukan analisis sesuai dengan syarat metode OLS (*Ordinary Least Square*) maka terlebih dahulu harus melakukan:

- a) Uji Validitas
- b) Uji Realibilitas
- c) Uji Asumsi Klasik
- d) Analisis Regresi Linier Sederhana

e) Uji Hipotesis

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KPP Madya Palembang dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar sebanyak 92 responden dan jumlah wajib pajak terdaftar adalah 1.129 wajib pajak pada tahun 2016. Untuk variabel X yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan memiliki 8 pertanyaan yang terdiri dari 4 indikator, sedangkan untuk variabel Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak memiliki 4 pertanyaan yang terdiri dari 4 indikator.

**Tabel 1**  
Uji Validitas atas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Butir Pertanyaan	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Status
<b>Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan</b>			
P.X1	0,589	0,2050	Valid
P.X2	0,665	0,2050	Valid
P.X3	0,615	0,2050	Valid
P.X4	0,708	0,2050	Valid
P.X5	0,793	0,2050	Valid
P.X6	0,738	0,2050	Valid
P.X7	0,636	0,2050	Valid
P.X8	0,733	0,2050	Valid
<b>Variabel Kepatuhan Wajib Pajak</b>			
P.Y1	0,717	0,2050	Valid
P.Y2	0,421	0,2050	Valid
P.Y3	0,770	0,2050	Valid
P.Y4	0,560	0,2050	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

**Tabel 2**  
Uji Reabilitas atas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Varibel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X)	0,838	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,609	0,6	Reliabel

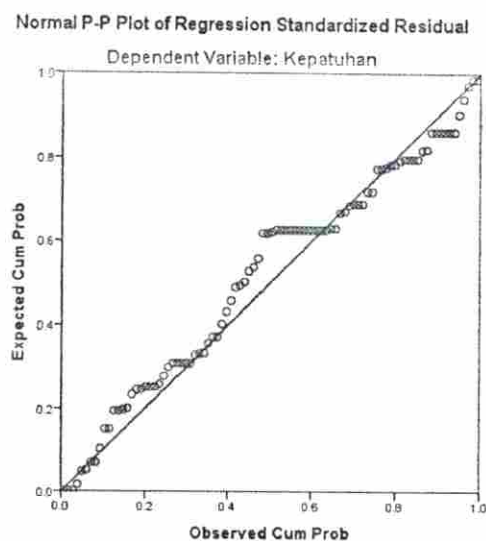
Sumber: Hasil Pengolahan data, 2017

## Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis data maka data diuji sesuai asumsi klasik yang bertujuan untuk mendapatkan regresi yang baik yang terbebas dari autokorelasi, normalitas, dan heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk menguji penyimpangan asumsi klasik adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Normalitas

**Gambar 1**  
**Hasil Output SPSS**  
**Uji Normalitas (normal P-P plot)**



Bahwa grafik *normal P-P plot* terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal penyebarannya mengikuti arah diagonal, maka grafik menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi uji asumsi normalitas.

### 2. Uji Autokorelasi

**Tabel 3 – Uji Durbin Watson**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics <sup>b</sup>					Durbin-Watson
					R	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
					Square Change					
1	.527 <sup>a</sup>	.277	.269	1.89882	.277	34.520	1	90	.000	1.928

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

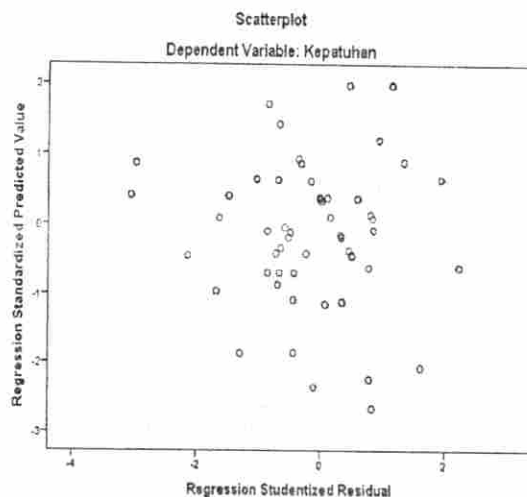
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017



Tabel 3 Durbin Watson (DW) yang diperoleh sebesar 1,928 yang berarti berada diantara -2 dan +2 jadi dapat disimpulkan tidak terdapat korelasi positif ataupun negatif.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar IV.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Hasil dari uji heteroskedastisitas yang memiliki pola titik-titik yang menyebar dan dapat disimpulkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi**

Model		Coefficients <sup>a</sup>									
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero order	Partial	Part
1	(Constant)	6.006	1.126		5.332	.000	3.768	8.243			
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.236	.040	.527	5.875	.000	.156	.316	.527	.527	.527

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Tabel di atas hasil regresi linear sederhana pada variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dinyatakan dengan persamaan dasar sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$



Y X

Di mana

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X = Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

a = konstanta

b = koefisien regresi

Untuk mengetahui berapa besarnya variasi kepatuhan wajib pajak yang bisa dijelaskan oleh variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan bisa diketahui menggunakan koefisien determinasi  $R^2$  nilai r dapat dilihat dari perhitungan menggunakan SPSS sebagai berikut:

**Tabel IV.11**  
Hasil Pengujian *Adjusted R Square* ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 <sup>a</sup>	.277	.269	1.89882

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel IV.11 output yang diperoleh angka *Adjusted R Square* diperoleh nilai sebesar 0,269 atau 26,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak adalah 26,9% sedangkan sisanya 73,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Uji Hipotesis

**Tabel IV.12**  
Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.006	1.126		5.332	.000
1 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.236	.040	.527	5.875	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Hasil uji t pada tabel IV.11 menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar 5,875 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 ( $5,875 > 1,662$ ) dan dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pembahasan**

Hasil dari penelitian ini dan pengujian hipotesis membuktikan bahwa secara parsial atau individual dapat diketahui variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar nilai  $t_{hitung}$  untuk modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah 5,875 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  untuk kepatuhan wajib pajak dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5%  $df=n-k-1 = 92-2-1= 89$  adalah sebesar 1,662 maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan nilai  $t_{sig}$  lebih kecil daripada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial atau individual terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 23,6%.

Berdasarkan analisis data penelitian terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak yang bisa dijelaskan melalui variabel bebas yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat dilihat dari nilai *R Square* sebesar 0,269 atau sama dengan 26,9% dapat dilihat pada tabel IV.11. hal ini menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh sebesar 26,9% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 73,1% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widya K Sarunan (2015) yang menyatakan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Kedua penelitian ini menghasilkan hasil yang sama atau sejalan, namun terdapat perbedaan sudut pandang terhadap wajib pajak yang diteliti.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Dari pembahasan pada bab IV dapat disimpulkan bahwa Pengaruh yang Mempengaruhi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang mana Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan variabel X berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak merupakan variabel Y secara parsial karena nilai dari  $t_{hitung}$  sebesar 5,875 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 ( $5,875 > 1,662$ ) dan dengan tingkat signfikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Serta dari hasil pengujian *Adjust R Square* sebesar 0,269 atau 26,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 26,9%, sedangkan 73,1% lainnya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

### SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian mengajukan saran yaitu Moderniasi Sistem Administrasi Perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan dan menyetorkan pajaknya, sehingga harapan kedepan untuk KPP Madya Palembang agar dapat mensosialisasikan setiap sistem administrasi perpajakan yang modern serta dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan SPT terhutang setiap bulan dan tahunnya. Selain itu, dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang modern diharapkan agar wajib pajak badan dapat membayar dan melaporkan SPTnya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya diharapkan pada peneliti berikutnya agar dapat menambahkan indikator variabel lainya yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sehingga pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dan ditambahkan lagi menggunakan variabel yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

Candra, Ricki dkk. (2013). Modemisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 1 No. 1 hal 40-48.



- Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang *Pengertian Modernisasi*. (online) <http://kbbi.web.id/kinerja> diakses pada Jum'at tanggal 18 November 2016.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang *Kriteria Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. (online) <http://keuanganlsm.com/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak/> diakses pada tanggal 18 November 2016.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik ; Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang *Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. (Online) [www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038](http://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=13038) Diakses pada tanggal 15 April 2016.
- Prabandari, Enggar Galuh dkk. (2015). Pengaruh Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan*. Vol. 5 No. 1 hal 1-7
- Program Strata Satu. (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita. (2009). " Pengaruh Modemisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")". *Jurnal Akuntansi* Vol.1 No.2 November 2009:119-138.
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refiks Aditama, Bandung.
- Sarunan, Widya K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 3 No. 4 hal 528-526.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami)*. PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Bersama ini saya,

Nama/NIM : Roziana Patrica Dewi  
Program Study : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Sedang melakukan penelitian yang berjudul  
**“Pengaruh Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Badan yang Terdaftar pada KPP Madya Palembang)”**.

Hasil kuesioner ini tidak dipublikasikan melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

**KUESIONER**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Perusahaan :

Jenis Badan Usaha :

- a. Perseroan Terbatas
- b. Persekutuan Komanditer/CV
- c. Lainnya, sebutkan.....

Jenis Kegiatan Usaha :

- a. Manufaktur
- b. Dagang
- c. Jasa
- d. Perbankan/Lembaga Keuangan
- e. Lainnya, sebutkan.....

Lama Menggunakan Sistem:

- a. 1 tahun
- b. 1-2 tahun
- c. 2-3 tahun
- d. > 4 tahun

Petunjuk pengisian : Lingkari mana jawaban yang di pilih dengan pendapat.



## II. Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Struktur Organisasi</b>						
1	Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis.					
2	Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan system administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.					
<b>Business Process dan Teknologi Komunikasi</b>						
3	<i>Business process</i> yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan <i>paperless</i> , sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.					
4	<i>Business process</i> merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan <i>full automation</i> dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal.					
<b>Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)</b>						
5	Manajemen SDM yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan SDM yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme.					
6	Menciptakan SDM DJP yang jujur, ikhlas, mampu, dapat dipercaya, bertanggungjawab, profesional, berwawasan, dapat dipercaya, adil, menjadi agen perubahan dan dapat menjadi teladan, serta berbasis pada kompensasi dan kinerja.					
<b>Pelaksanaan Good Governance</b>						
7	<i>Good governance</i> tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi.					
8	Peningkatan kualitas pelayanan merupakan bentuk kepedulian DJP terhadap wajib pajak.					

### III. Kepatuhan Wajib Pajak

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>Membayar dan melaporkan pajak tepat waktu</b>						
1	Selalu membayar dan melaporkan pajak tepat waktu sebelum batas akhir					
<b>Tidak mempunyai tunggakan</b>						
2	Selalu memeriksa pajak yang terhutang dengan benar dan membayarkannya sebelum jatuh tempo penyetoran.					
<b>Menjaga kualitas Laporan Keuangan</b>						
3	Selalu menjaga kualitas laporan keuangan dan di audit oleh akuntan publik guna mendapatkan opini wajar tanpa pengecualian.					
<b>Paham terhadap peraturan perpajakan</b>						
4	Paham dan mengetahui peraturan perpajakan dan tidak pernah melakukan tindak pidana dibidang perpajakan.					

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN (S1)  
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI (S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027 /SK/BAN-PT/Akred /E /F /1 /2014 (B)  
Nomor : 044 /SK/BAN-PT/Akred /S /1 /2014 (B)  
Nomor : 1262 /SK/BAN-PT/Akred /K /III /2015 (B)  
Nomor : 771 /SK/BAN-PT/Akred /D /II /III /V /2015 (B)

Website : [www.um-palembang.ac.id](http://www.um-palembang.ac.id) Email : [febumpg@um-palembang.ac.id](mailto:febumpg@um-palembang.ac.id)  
Jenjang : Sarjana Alamat : Jl. Raya Palembang - Prabumulih Km. 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)511433 Faximile (0711)5118018

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Roziana Patrica Dewi  
NIM : 22 2013 305  
Program Studi : Akuntansi  
Bidang Studi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak yang Terdaftar Pada KPP Madya Palembang).

**TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

No.	NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1.	Aprianto, S.E., M.Si	Pembimbing	8/3/2017	
2.	Betri, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua Penguji	8/3/2017	
3.	Aprianto, S.E., M.Si	Penguji I	8/3/2017	
4.	Hj. Ida Zuraidah, S.E., M.Si., Ak	Penguji II	07 Maret 2017	

Palembang, Maret 2017

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi Akuntansi

Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA

NIDN/NBM : 0216106902/944806



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

AKREDITASI

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 100/K/2014 / Akred IPT/ I / 2014 (B)  
Nomor : 100/K/2014 / Akred IS/ I / 2014 (B)  
Nomor : 100/SK/BA/2014 / Akred/ S/ X/ III / 2015 (B)  
Nomor : 100/SK/BA/2014 / Akred/ Dpl- III/ VII / 2015 (B)

Website : fe.umpalembang.ac.id

Email : fe.ump@umpalembang.ac.id

Alamat : Jalan Jendral Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)518018 Fax (0711)518018

## SURAT TUGAS

Nomor : 249/C-13/FEB-UMP/X/2016

Berdasarkan surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang Nomor : 001/G-17/KPTS/FEB-UMP/IX/2016 tanggal 19 September 2016, tentang Pengangkatan dan Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi & Laporan Akhir Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang Semester Ganjil Tahun Akademik 2016-2017, maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang menugaskan Saudara sebagai :

Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP

Ketua : Aprianto, S.E., M.Si

Anggota : \_\_\_\_\_

untuk membimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Roziana Patrica Dewi

NIM : 222013305

Program Studi : Akuntansi

Bidang Studi : Perpajakan

Demikianlah surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan dengan waktu paling lama 06 bulan sejak surat ini dikeluarkan.

**Nasrun Minallah Wafathun Qarib**

Dikeluarkan di : Palembang

Pada Tanggal : 26 Oktober 2016



Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M. *FR*  
NBM/NIDN : 784023/0023075901





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135  
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395 ; Faksimili (0711) 313119

Nomor : S-0044 /WPJ.03/2017  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Set  
Hal : Pemberian Izin Riset

03 Januari 2017

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang  
Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu  
Palembang 30263

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 1199/H-5/FEB-UMP/XII/2016 tanggal 02 Desember 2016 hal Mohon Izin Penelitian atas :

**Nama/NPM : Roziana Patrica Dewi / ~~222011402~~ 22 2013 305 5**

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuisioner/penelitian dan atau riset pada **KPP Madya Palembang**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor  
  
M. Ismiransyah M. Zain  
NIP 196312121989031001  


Tembusan:  
Saudara/i Roziana Patrica Dewi, selaku mahasiswa/i yang melaksanakan Riset.

KP.: BD.05/BD.0501





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135  
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395 ; Faksimili (0711) 313119

Nomor : S-0045 /WPJ.03/2017  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Set  
Hal : Pemberian Izin Riset

03 Januari 2017

Yth. Kepala KPP Madya Palembang  
Jalan Tasik Kambang Iwak  
Palembang 30135

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, nomor 1199/H-5/FEB-Ump/XII/2016 tanggal 02 Desember 2016 hal Mohon Izin Penelitian yang Saudara setujui atas :

Nama/NPM : Roziana Patrica Dewi / 222011402  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang  
Judul Skripsi : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Madya Palembang)

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan ~~Magang/Penyebaran~~ Kuisisioner/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.

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](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



**Lembar Persetujuan Menjadi Lokasi Penelitian (Riset)**

Nama Unit: Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Vadri Usman**

NIP : **196707031993111001**

Jabatan : **Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang**

dengan ini menyatakan bahwa:

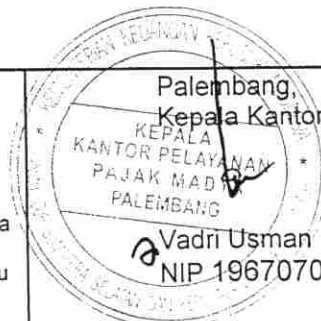
1. pada dasarnya Kami **menerima/menolak** permohonan mahasiswa/peneliti dengan identitas seperti tersebut pada surat permohonan izin penelitian (riset) untuk melakukan penelitiannya pada unit Kami.
2. Kami bersedia membantu menjawab/memberikan **sebagian/seluruh** data/keterangan/informasi yang diajukan oleh mahasiswa/peneliti, sepanjang data/keterangan/informasi tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 34 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.

Bentuk Permohonan Data/Keterangan/Informasi <sup>1</sup>		Keputusan <sup>2</sup>		Pemberian Data Dalam Bentuk: <sup>3</sup>	
		Ya	Tidak		
<input type="checkbox"/> Wawancara ( <i>Daftar/Pedoman Wawancara Ada/Tidak Ada*</i> )		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Kuesioner ( <i>Contoh Kuesioner Ada/Tidak Ada*</i> )		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Data Statistik:					
No.	Jenis Data <sup>4</sup>				
1	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2012-2016	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT 2012-2016	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Jumlah Wajib Pajak Melaporkan dan Menggunakan Modernisasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Target Pajak Tahun 2016	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Catatan:<sup>5</sup>

**Petunjuk Pengisian:**

- (\*) : coret yang tidak diperlukan.
- (1) & (4) : diisi oleh pemohon izin penelitian (riset).
- (2) : diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan (ya) atau penolakan (tidak).
- (3) : diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan pemberian data dalam bentuk *hard copy* atau *soft copy*.
- (5) : diisi oleh pejabat berwenang apabila ada hal-hal tertentu yang perlu menjadi perhatian, misalnya penjelasan terkait dengan penolakan pemberian izin penelitian (riset)



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : *Roziana Patricia Dewi*  
Nomor Pokok Mahasiswa : *22 2013 305*  
Perguruan Tinggi : *Universitas Muhammadiyah Palembang*  
Alamat Domisili : *Jl. Di Pangjaitan Lrg Sumca No. 23 RT. 35 Bagus Kuning*  
Telfon/ HP : *Paju Palembang*  
*085388596732*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah selesai melaksanakan riset dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak bersedia menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil riset untuk keperluan dokumentasi di Perpustakaan DJP. Hasil Riset akan dikirimkan ke alamat sebagai berikut :

1. Hard Copy  
Perpustakaan Kantor Pusat DJP  
Gedung Utama, Lantai 3  
Jl. Jend Gatot Subroto Kav.40-42 Jakarta Selatan 12190  
atau
2. Sofft Copy

Email : [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id)

Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 13 - 12 - 2016



*Roziana Patricia Dewi*

## BIODATA PENULIS

Nama : Roziana Patrica Dewi  
NIM : 22 2013 305  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Akuntansi  
Tempat & Tanggal Lahir : Tanjung Enim, 28 Januari 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Lintas Sumatera Locket Pahala Kencana  
Samping SPBU Tanjung Enim  
No. Telpn : 085368546732 / 0895341091613  
Nama Orang Tua  
Ayah : Haslan Marzuki  
Ibu : Hernani Fairozi  
Pekerjaan Orang Tua  
Ayah : Buruh Harian  
Ibu : Turut Ayah  
Alamat : Jl. Lintas Sumatera Locket Pahala Kencana  
Samping SPBU Tanjung Enim

Palembang, 05 Maret 2017

Penulis