

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")

Sri Rahayu

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi-Univ.Kristen Maranatha

Ita Salsalina Lingga

Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi-Univ.Kristen Maranatha

(italingga@yahoo.com)

Abstract

The objective of this research is to examine whether modernization in taxation administration system at Bandung "X" Tax Office affects tax compliance.

Type of this research is quantitative descriptive. The sample size is determined with purposive sampling method. Survey method is applied with data collected through interview and questionnaire and multiple regression analysis and t-test are applied in data processing.

The research shown that modernization in taxation administration system positively significant affects tax compliance.

Keywords: modernization in taxation administration system, tax compliance.

Pendahuluan

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atau tulang punggung penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN sejak tahun 2001-2006 cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari 60% (Tabel 1). Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Di dalam pelaksanaan tugasnya, Direktorat Jenderal Pajak masih menemui berbagai kendala, baik dari internal sendiri maupun eksternal.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Kebijakan fiskal yang dicanangkan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2004-2009 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran

Tabel 1.
Peran Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan
Dalam Negeri Dan Volume APBN (2001-2006)

(Dalam triliun)

Thn	APBN	Penerimaan dalam negeri	Penerimaan pajak	Penerimaan pajak terhadap APBN (%)	Penerimaan pajak terhadap penerimaan dalam negeri (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2001	300,60	286,20	185,54	61,72	64.80
2002	303,89	298,53	210,09	69,13	70,40
2003	343,33	340,93	242,05	70,50	71,00
2004	407,58	361,51	280,90	68,91	77.70
2005	493,69	442,93	346,82	70,25	78.30
2006	651,90	636,15	409,20	62,77	64.32

Sumber: Data Pokok Nota Keuangan yang telah diolah

Salah satu reformasi di bidang perpajakan ditandai dengan ditetapkannya visi dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak juga menetapkan misi fiskal salah satunya adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak (Nasucha, 2004) perlu diperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, antara lain: (1) peningkatan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Sejalan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system*

dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayer's Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling*. Melalui reformasi ini diharapkan mekanisme kontrol menjadi lebih efektif ditunjang oleh adanya penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan KPP Pratama Bandung "X" dan menelaah bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Teoritis

Penerimaan pajak mempunyai peranan yang sangat penting bagi negara, seperti yang terlihat pada tabel 1, selama lima tahun terakhir (2001-2006) penerimaan pajak terhadap APBN selalu berada di atas 60%, begitu pula dengan penerimaan pajak terhadap penerimaan dalam negeri berada pada kisaran di atas 60%. Kondisi ini menunjukkan bahwa peran pajak baik terhadap APBN maupun terhadap penerimaan negara sangat penting dibandingkan dengan penerimaan negara lainnya. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya melakukan kegiatan intensifikasi pajak melalui pemberdayaan wajib pajak potensial yang sudah terdaftar dengan tujuan mengamankan rencana penerimaan serta mengoptimalkan tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pada tahun pajak berikutnya.

Tuntutan terhadap peningkatan penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dari waktu ke waktu dilakukan reformasi perpajakan yaitu perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Program reformasi perpajakan dapat berhasil apabila menghasilkan perubahan mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yaitu struktur pajak serta mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi dan kepatuhan perpajakan.

Menurut Lumbantoruan (1997) "administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan, Pandiangan (2008) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Gunadi (2004), menekankan peran penting administrasi perpajakan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang. Kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya. Gunadi berpendapat bahwa "administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak". Menurut Gunadi, administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah berikut ini:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak.

Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga *stop filing taxpayers*, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui sebab-sebab tidak disampainya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut. Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.
3. Penyelundup pajak (*tax evaders*)
Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan. Keberhasilan sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
4. Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).
Dari tahun ke tahun tunggakan pajak jumlahnya semakin besar. Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif.

Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan menurut Nasucha (2004) adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya. Efektivitas dan efisiensi kadang-kadang menciptakan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, diperlukan ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan. Dalam meningkatkan efektivitas digunakan ukuran: (1) kepatuhan pajak sukarela, (2) prinsip-prinsip *self assesment*, (3) menyediakan informasi kepada wajib pajak, (4) kecepatan dalam menemukan masalah-masalah yang berhubungan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran, (5) peningkatan dalam kontrol dan supervisi, (6) sanksi yang tepat. Dalam meningkatkan efisiensi dalam administrasi perpajakan secara khusus dapat distimulasi oleh: (1) penyediaan unit-unit khusus untuk perusahaan besar; (2) peningkatan perpajakan khusus untuk wajib pajak kecil, (3) penggunaan jasa perbankan untuk pemungutan pajak, dan lain-lain.

Nasucha (2004) menambahkan bahwa “reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan mensinergikan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi.” Lingkungan eksternal yang dimaksud adalah kebijakan fiskal, antara lain item-item yang tidak dimasukkan dalam dasar pengenaan pajak, pembelanjaan dan pelayanan publik. “Dalam ekonomi yang mulai berkembang, administrasi perpajakan harus difokuskan kepada wajib pajak besar secara maksimal dan memberikan kontribusi kepada wajib pajak kecil.” Apabila kebijakan perpajakan yang ada mampu mengatasi masalah-masalah di atas secara efektif, maka administrasi perpajakannya sudah dapat dikatakan baik sehingga *Tax ratio* akan meningkat. Dasar bagi terwujudnya suatu administrasi pajak yang baik adalah diterapkannya prinsip-prinsip manajemen modern yaitu *Planning, Organizing, Actuating* dan *Controlling*, terdapatnya kebijakan perpajakan yang jelas dan sederhana sehingga

memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya, tersedianya Pegawai Pajak yang berkualitas dan jujur serta pelaksanaan penegakan hukum yang tegas dan konsisten.

Menurut Pandiangan (2008), reformasi perpajakan yang meliputi: (1) formulasi kebijakan dalam bentuk peraturan, dan (2) pelaksanaan dari peraturan, umumnya diarahkan untuk dapat mencapai beberapa sasaran. Pertama, menghasilkan penerimaan dalam jumlah yang cukup, stabil, fleksibel dan berkelanjutan. Kedua, mengurangi beban inefisiensi dan *excess burden*. Ketiga, memperingan beban kelompok kurang mampu dengan mendesain struktur pajak yang lebih adil. Dan keempat, memperkuat administrasi dan meminimalisasi biaya administrasi dan kepatuhan serta dapat menimbulkan kepuasan bagi wajib pajak. Bird dan Jantscher seperti dikutip oleh Nasucha (2004) mengemukakan bahwa perubahan kebijakan perpajakan tanpa didukung perubahan administrasi perpajakan menjadi tak berarti. Perubahan di bidang perpajakan harus sejalan dengan kapasitas administrasinya, karena administrasi perpajakan merupakan kebijakan di bidang perpajakan yang mempunyai hubungan tak terpisahkan

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern menurut Pandiangan (2008) adalah: (1) Maksimalisasi penerimaan pajak; (2) Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak; (3) Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, (4) Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak; (5) Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional, (6) Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan; (7) Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; dan (8) Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal, seperti yang dikemukakan oleh Gunadi (2004) bahwa “keadilan merupakan salah satu elemen yang dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat atas sistem perpajakan dan selanjutnya meningkatkan kepatuhan sukarela masyarakat pembayar pajak”. Reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Yang ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.”

Menurut Nasucha (2004), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Nasucha mengemukakan bahwa agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan: (1) struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, (2) strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, (3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan. Nasucha mengemukakan bahwa ada empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur organisasi.
Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.
2. Prosedur organisasi.
Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.
3. Strategi organisasi.
Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.
4. Budaya organisasi.
Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Berdasarkan luasnya, reformasi perpajakan dapat diklasifikasikan menjadi reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi struktur perpajakan karena isu sentral atas keberhasilan reformasi administrasi perpajakan ke depan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Pendekatannya diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan yang menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan konsep sistem administrasi perpajakan modern dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang dimulai sejak tahun 2001. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah tersebut. 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 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.

Konsep dari modernisasi perpajakan, adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Modernisasi sendiri meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak.

Program modernisasi administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam praktiknya, DJP terus melakukan berbagai pembenahan, diantaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Selain itu DJP juga melakukan pembaharuan di

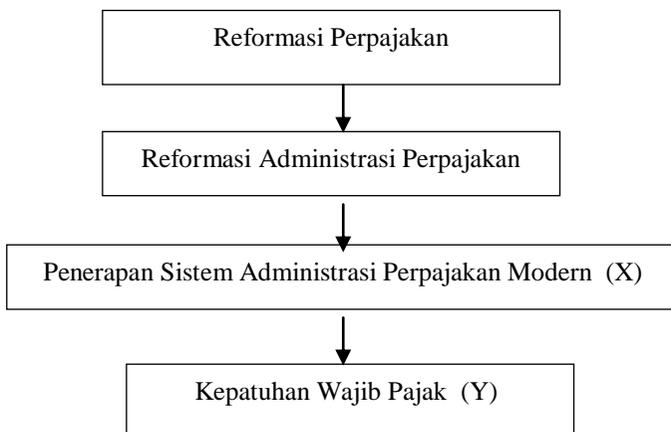
bidang informasi teknologi, *business redesign process* serta sumber daya manusia (SDM). Apabila seluruh aspek modernisasi sudah berjalan dengan baik, maka pihak DJP dapat melakukan penilaian berbasis kinerja kepada para pegawai dan memberikan insentif berdasarkan kinerjanya. Dengan perbandingan yang ada dalam pengelolaan pajak di berbagai negara, utamanya negara-negara yang lebih maju, agar mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun konsep modernisasi perpajakan ala Indonesia, yakni disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada. Sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah "pelayanan prima" dan "pengawasan intensif" dengan pelaksanaan "*good governance*" (Pandiangan,2008:6-9).

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 (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*.

Menurut Nasucha (2004), pengukuran efektivitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dari potensi pajak dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Dengan adanya perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan akan mendorong kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan secara sederhana dalam bagan berikut ini (Marcus Sofyan, 2000):



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian survei. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang (Nazir,1999:63). Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antara berbagai fenomena yang diselidiki. Penelitian survei adalah penyidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Nazir,1999:65). Penyelidikan dilakukan dalam waktu yang bersamaan terhadap individu atau unit, baik secara sensus maupun dengan menggunakan sampel. Sedangkan menurut (Singarimbun, 1995:3), penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik penelitian lapangan (*field research*) melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi dan kuesioner serta teknik penelitian kepustakaan (*library research*).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2004:62). Misalnya kita akan melakukan penelitian tentang makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif. Untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Dimana : n = jumlah sampel minimum

N = jumlah populasi

e = nilai kritis/ batasan ketelitian yang diinginkan

(persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).

Dalam hal ini nilai kritis yang digunakan 0,05 atau 5%. Berdasarkan rumus di atas, maka dengan menggunakan ukuran populasi (N) = 80 petugas pajak, dapat ditentukan ukuran sampel minimalnya sebagai berikut :

$$n = 67 \text{ (responden)}$$

Responden dalam penelitian ini adalah para aparatur pajak yang bertugas di lingkungan KPP Pratama Bandung “X”. Namun karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga yang ada, maka penulis hanya membatasi perolehan kuesioner dari 30 petugas pajak untuk dijadikan sampel penelitian. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada para petugas pajak yang bertugas dibagian pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksaan, serta ekstensifikasi.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur pengaruh dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern (variabel independen) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Untuk mengukur variabel tersebut, dilakukan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel independen atau variabel bebas (X) dari penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern dengan indikator pengukuran meliputi:

- a. perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP,
- b. perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak,
- c. fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi,
- d. kode etik.

Variabel dependen atau variabel tidak bebas (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak yang diukur dari:

- a. kepatuhan untuk mendaftarkan diri,
- b. kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),
- c. kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang,
- d. kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Untuk mengukur variabel independen dan dependen, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Teknik untuk mengubah data kualitatif yang diperoleh menjadi suatu urutan data kuantitatif digunakan teknik pengukuran skala likert, karena data yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variabel independen dan dependen terdiri dari lima tingkatan, bergerak dari 1 sampai 5. Untuk pernyataan positif alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X) yang dikembangkan dalam variabel reformasi administrasi perpajakan menurut Nasucha (2004), terdiri dari:

- a) modernisasi struktur organisasi (X1), adalah pendekatan modernisasi administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biopatologi dan disfungsi organisasi;
- b) modernisasi prosedur organisasi (X2), adalah penyempurnaan administrasi dalam model pemberian pelayanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan tuntutan undang-undang, masyarakat, serta biaya yang tersedia;
- c) modernisasi strategi organisasi (X3), adalah penyempurnaan dengan melakukan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi organisasi menggambarkan secara umum arah organisasi serta keperluan yang nyata baik di tingkat unit kegiatan maupun organisasi secara keseluruhan; dan
- d) modernisasi budaya organisasi (X4), adalah penyempurnaan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup dalam lingkungan kerja organisasi.

Kepatuhan adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan, yang harus dilakukan Wajib Pajak melalui tingkat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), laporan penyelesaian tunggakan pajak dan laporan perkembangan pembayaran atau penyetoran pajak terutang. Laporan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat diketahui atas hasil audit kepatuhan yang diperoleh dari dokumen Wajib Pajak di KPP. Variabel Kepatuhan menurut Nasucha (2004), terdiri dari:

- a) Aspek Yuridis (Y1), yaitu pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan yang ada. Aspek ini meliputi laporan perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), laporan perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara presentase yang diisi secara benar dan tidak benar, serta laporan perkembangan penyampaian angsuran berdasarkan perkembangan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa,
- b) Aspek Psikologis (Y2), yaitu kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari persepsi Wajib Pajak terhadap penyuluhan pelayanan dan pemeriksaan pajak,
- c) Aspek Sosiologis (Y3), yaitu kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari aspek sosial sistem perpajakan, antara lain kebijakan publik, kebijakan fiskal, kebijakan perpajakan, dan administrasi perpajakan.

Teknik untuk mengubah data kualitatif yang diperoleh menjadi suatu urutan data kuantitatif menggunakan skala likert. Data yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variabel independen dan dependen terdiri dari lima tingkatan, (skala 1-5) untuk pernyataan positif alternatif jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Kurang Setuju (KS) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1.

Kuesioner sebagai instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel. Tujuan dari pengujian instrumen penelitian (kuesioner) adalah untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dari alat ukur tersebut dapat menjamin mutu dari penelitian sehingga kesimpulan-kesimpulan terhadap hubungan-hubungan antar variabel dapat dipercaya, akurat dan dapat diandalkan sehingga hasil penelitian bisa diterima. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur atau sejauh mana alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tes tersebut menjalankan fungsi pengukurannya atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya tes atau pengukuran tersebut.

Untuk menentukan kevalidan dari setiap item kuesioner digunakan metode koefisien korelasi *Product Moment Pearson* yaitu dengan mengkorelasikan skor total yang dihasilkan oleh masing-masing responden dari setiap item pertanyaan dengan masing-masing skor total variabel X dan variabel Y. Kemudian koefisien tersebut dibandingkan dengan nilai kritis yaitu 0,294 (yang didapat dari tabel *r Pearson*) atau 0.30 yang biasa digunakan sebagai syarat minimum validitas (Sugiyono, 2001:115).

Langkah-langkah uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Hitung skor indikator dari masing-masing item tersebut.
2. Hitung koefisien korelasi skor item pertanyaan dengan skor indikatornya menurut metode *Product Moment Pearson*. Masing-masing item pernyataan harus disesuaikan dengan indikator masing-masing.

Rumus *Product Moment Method* adalah sebagai berikut:



Dimana :

r = koefisien korelasi *product moment*

x = jumlah skor untuk indikator X

y = jumlah skor untuk indikator Y

n = banyak responden (sampel) dari variabel X dan Y dari hasil kuesioner

3. Bandingkan koefisien tersebut terhadap koefisien menurut nilai kritisnya dari tabel *Pearson*.

Item yang memiliki koefisien korelasi yang lebih kecil atau sama dengan nilai kritis, maka item-item tersebut harus dibuang dari analisis penelitian karena memiliki validitas yang rendah. Sebaliknya, hanya item yang memiliki nilai yang lebih tinggi dari nilai kritis saja yang dapat dimasukkan dalam analisis penelitian karena memiliki validitas yang tinggi. Derajat kebebasan (*degree of freedom*) yang digunakan adalah $df = n - 2$, dengan n adalah jumlah responden yang diikutsertakan dalam uji validitas. Syarat minimum yang umum digunakan untuk memenuhi validitas adalah kalau $r = 0,3$, jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir instrumen tersebut tidak valid (Sugiyono, 2004:155).

Untuk uji reliabilitas digunakan metode *Alpha Cronbach's*. Koefisien ini merupakan koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan varians dari item-item baik untuk format benar/ salah atau bukan seperti Skala Likert. Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 13.0.

Perumusan hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Sistem Administrasi Perpajakan Modern memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kriteria penerimaan dan penolakan H_0 adalah sebagai berikut:

Jika $\alpha \leq 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika $\alpha > 0,05$ maka H_0 diterima

Pembahasan

Sejak beberapa tahun terakhir pemerintah telah melakukan reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi. Reformasi administrasi perpajakan tersebut perlu dilakukan karena sistem perpajakan Indonesia yang berlaku saat ini kurang kondusif. Modernisasi administrasi perpajakan meliputi struktur organisasi yang semula dibagi berdasarkan jenis pajak, kini dibagi berdasarkan fungsi, seperti fungsi pelayanan, pengawasan, konsultasi, pemeriksaan dan lainnya. Konsekuensi dari sistem administrasi perpajakan modern ini tentu menuntut adanya pelayanan prima.

Kepatuhan wajib pajak adalah kemauan dan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Pemerintah tentu mengharapkan agar modernisasi yang berjalan ini mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena dengan

adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak maka penerimaan negara dari sektor pajak juga dapat meningkat pula. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui penerapan sistem administrasi perpajakan modernisasi pada KPP Pratama dan dapat diketahui apakah modernisasi ini mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat digunakan sebagai informasi bagi aparat perpajakan guna terus memberikan pelayanan yang lebih baik dikemudian hari. Data yang diteliti dalam penelitian ini berupa data kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.
Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

No	Item Pertanyaan	Koefisien Validitas	r-kritis	Keterangan
Variabel X				
1	X1	0,598	0,3	Valid
2	X2	0,582	0,3	Valid
3	X3	0,555	0,3	Valid
4	X4	0,486	0,3	Valid
5	X5	0,781	0,3	Valid
6	X6	0,668	0,3	Valid
7	X7	0,678	0,3	Valid
8	X8	0,528	0,3	Valid
9	X9	0,894	0,3	Valid
10	X10	0,834	0,3	Valid
11	X11	0,672	0,3	Valid
12	X12	0,913	0,3	Valid
13	X13	0,662	0,3	Valid
14	X15	0,917	0,3	Valid
15	X16	0,859	0,3	Valid
16	X17	0,885	0,3	Valid
17	X18	0,857	0,3	Valid
Variabel Y				
18	Y20	0,664	0,3	Valid
19	Y21	0,738	0,3	Valid
18	Y22	0,742	0,3	Valid
19	Y23	0,755	0,3	Valid
20	Y24	0,522	0,3	Valid
21	Y25	0,718	0,3	Valid
22	Y27	0,634	0,3	Valid
23	Y28	0,835	0,3	Valid

Tabel 2(Lanjutan)
Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Variabel X				
No	Item Pertanyaan	Koefisien Validitas	r-kritis	Keterangan
1	X2	1.000	0,7	Reliabel
2	X3	1.000	0,7	Reliabel
3	X7	1.000	0,7	Reliabel
4	X8	1.000	0,7	Reliabel
Variabel Y				
5	X11	1.000	0,7	Reliabel
6	X13	1.000	0,7	Reliabel
7	X16	1.000	0,7	Reliabel
8	X18	1.000	0,7	Reliabel
9	Y20	0,803	0,7	Reliabel
10	Y21	0,803	0,7	Reliabel
11	Y22	0,803	0,7	Reliabel
12	Y23	0,803	0,7	Reliabel
13	Y24	0,771	0,7	Reliabel
14	Y25	0,771	0,7	Reliabel
15	Y27	0,771	0,7	Reliabel
16	Y28	0,771	0,7	Reliabel

▪ **Analisis Variabel Bebas Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Dalam variabel bebas (X) sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari empat aspek yang dioperasionalkan kepada 18 pertanyaan. Aspek perubahan struktur organisasi terdiri dari empat pertanyaan, aspek perubahan implementasi pelayanan terdiri dari enam pertanyaan, aspek fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terdiri dari empat pertanyaan, dan aspek kode etik pegawai terdiri dari empat pertanyaan.

• **Analisis Terhadap Perubahan Struktur Organisasi**

Dalam aspek perubahan struktur organisasi terdiri dari indikator dengan empat pertanyaan dari 30 responden. Persepsi responden (Tabel 3) menunjukkan proporsi tertinggi pada butir pernyataan empat sebesar 63,3% dengan kategori baik dan proporsi kedua pada butir pernyataan dua sebesar 50% dengan kategori kurang baik.

Tabel 3.
Distribusi Persepsi Responden Terhadap Perubahan Struktur Organisasi

No	Distribusi					Jawaban
	1	2	3	4	5	
1	0	1	2	19	8	30
	0%	3,3%	6,7%	63,3%	26,7%	100%
2	0	0	6	16	8	30
	0%	0%	20%	53,3%	26,7%	100%
3	2	15	6	5	2	30
	6,7%	50%	20%	16,7%	6,7%	100%
4	0	0	7	16	7	30
	0%	0%	23,3%	53,3%	23,3%	100%

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh gambaran bahwa persepsi aparat perpajakan terhadap indikator perubahan struktur organisasi adalah baik karena proporsi tertinggi terdapat pada butir pernyataan empat sebesar 63,3%.

- **Analisis Terhadap Perubahan Implementasi Pelayanan**

Dalam aspek perubahan implementasi pelayanan terdiri dari indikator dengan enam pertanyaan dari 30 responden. Persepsi responden terlihat dalam tabel empat menunjukkan proporsi tertinggi pada butir pernyataan empat sebesar 56,7% dengan kategori baik dan proporsi kedua pada butir pernyataan lima sebesar 43,3% dengan kategori sangat baik.

Tabel 4.
Distribusi Persepsi Responden Terhadap Perubahan Implementasi Pelayanan

No	Distribusi Jawaban Responden					Jawaban
	1	2	3	4	5	
5	0	1	4	16	9	30
	0%	3,3%	13,3%	3,3%	30%	100%
6	0	3	8	12	7	30
	0%	10%	26,7%	40%	23,3%	100%
7	0	0	4	17	9	30
	0%	0%	13,3%	56,7%	30%	100%
8	3	2	9	12	4	30
	10%	6,7%	30%	40%	13,3%	100%
9	0	1	4	12	13	30
	0%	3,3%	13,3%	40%	43,3%	100%
10	0	0	4	14	12	30
	0%	0%	13,3%	6,7%	40%	100%

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel empat diperoleh gambaran bahwa persepsi aparat perpajakan terhadap indikator perubahan implementasi pelayanan adalah baik karena proporsi tertinggi terdapat pada butir pernyataan empat sebesar 56,7%.

- Analisis Terhadap Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi**
 Dalam aspek fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terdiri dari indikator dengan empat pertanyaan dari 30 responden. Persepsi responden terlihat dalam tabel lima menunjukkan proporsi tertinggi pada butir pernyataan lima sebesar 53,3% dengan kategori sangat baik dan proporsi kedua pada butir pernyataan empat sebesar 43,3% dengan kategori baik.

Tabel 5.
Distribusi Persepsi Responden Terhadap Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi

Distribusi Jawaban Responden						Jawaban
No	1	2	3	4	5	
11	1	0	3	10	16	30
	3,3%	0%	10%	3,3%	53,3%	100%
12	0	3	10	11	6	30
	0%	10%	33,3%	36,7%	20%	100%
13	2	0	16	9	3	30
	6,7%	0%	53,3%	30%	10%	100%
14	0	4	7	13	6	30
	0%	13,3%	23,3%	43,3%	20%	100%

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel lima diperoleh gambaran bahwa persepsi aparat perpajakan terhadap indikator fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi adalah sangat baik karena proporsi tertinggi terdapat pada butir pernyataan lima sebesar 53,3%.

- Analisis Terhadap Kode Etik Pegawai**
 Dalam aspek kode etik pegawai terdiri dari indikator dengan empat pertanyaan dari 30 responden. Persepsi responden terlihat dalam tabel enam menunjukkan proporsi tertinggi pada butir pernyataan empat sebesar 66,7% dengan kategori baik dan proporsi kedua pada butir pernyataan lima sebesar 53,3% dengan kategori sangat baik.

Tabel 6.
Distribusi Persepsi Responden Terhadap Kode Etik Pegawai

Distribusi Jawaban Responden						Jawaban
No	1	2	3	4	5	
15	1	0	2	11	16	30
	3,3%	0%	6,7%	36,7%	53,3%	100%
16	0	1	3	14	12	30
	0%	3,3%	10%	46,7%	40%	100%
17	0	1	2	20	7	30
	0%	3,3%	6,7%	66,7%	23,3%	100%
18	1	0	4	13	12	30
	3,3%	0%	13,3%	43,3%	40%	100%

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel enam diperoleh gambaran bahwa persepsi aparat perpajakan terhadap indikator kode etik pegawai adalah baik karena proporsi tertinggi terdapat pada butir pernyataan empat sebesar 66,7%.

• **Analisis Variabel Terikat Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam variabel terikat (Y) kepatuhan wajib pajak terdiri dari indikator dengan sepuluh pertanyaan dari 30 responden. Persepsi responden terlihat dalam tabel tujuh menunjukkan proporsi tertinggi pada butir pernyataan empat sebesar 70% dengan kategori baik dan proporsi kedua pada butir pernyataan tiga sebesar 50% dengan kategori cukup baik.

Tabel 7.
Distribusi Persepsi Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

No	Distribusi Jawaban Responden					Jawaban
	1	2	3	4	5	
19	0	0	2	14	14	30
	0%	0%	6,7%	46,7%	46,7%	100%
20	0	0	10	16	4	30
	0%	0%	33,3%	53,3%	13,3%	100%
21	0	6	13	8	3	30
	0%	20%	43,3%	26,7%	10%	100%
22	0	4	10	12	4	30
	0%	13,3%	33,3%	40%	13,3%	100%
23	0	0	12	16	2	30
	0%	0%	40%	53,3%	6,7%	100%
24	0	0	2	21	7	30
	0%	0%	6,7%	70%	23,3%	100%
25	0	2	15	9	4	30
	0%	6,7%	50%	30%	13,3%	100%
26	0	0	10	17	3	30
	0%	0%	33,3%	56,7%	10%	100%
27	0	0	8	14	8	30
	0%	0%	26,7%	46,7%	26,7%	100%
28	0	0	9	14	7	30
	0%	0%	30%	46,7%	23,3%	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel tujuh diperoleh gambaran bahwa persepsi responden terhadap kepatuhan wajib pajak adalah baik karena proporsi tertinggi terdapat pada butir pernyataan empat sebesar 70%.

Hasil perhitungan SPSS untuk koefisien regresi dan korelasi berganda f_{hitung} adalah sebagai berikut:

Tabel 8.
ANOVA (b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.560	4	.390	1.452	.247(a)
	Residual	6.713	25	.269		
	Total	8.273	29			

a Predictors: (Constant), rata_x4, rata_x1, rata_x3, rata_x2

b Dependent Variable: rata_y

Sumber: Pengolahan SPSS 13.0

Tabel 9.
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.857	.756		3.781	.001
	rata_x1	.170	.196	.196	.870	.393
	rata_x2	.379	.207	.472	1.832	.079
	rata_x3	-.250	.198	-.302	-1.263	.218
	rata_x4	-.052	.157	-.074	-.332	.742

a Dependent Variable: rata_y

Sumber: Pengolahan SPSS 13.0

Berdasarkan pada Tabel 9 di atas, variabel independen sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} sehingga H_0 diterima.

Besarnya sig untuk perubahan struktur organisasi sebesar 0,393 (sig > 0,05). Hal ini berarti variabel perubahan struktur organisasi secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Besarnya sig untuk perubahan implementasi pelayanan sebesar 0,079 (sig > 0,05). Hal ini berarti variabel perubahan implementasi pelayanan secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Besarnya sig untuk fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi sebesar 0,218 (sig > 0,05). Hal ini berarti variabel fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Besarnya sig untuk kode etik pegawai sebesar 0,742 (sig > 0,05). Hal ini berarti kode etik pegawai secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk melihat besarnya hubungan antara sistem administrasi perpajakan modern (X) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dihitung dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson*, yang diperoleh hasil koefisien korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar $(0,170) + (0,379) + (-0,250) + (-0,052) = 0,247$ untuk menginterpretasikan tingkat keeratan hubungan. Nilai $r = 0,247$ menunjukkan bahwa

besarnya hubungan sistem administrasi perpajakan modern (X) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) menunjukkan hubungan yang rendah tapi pasti yaitu sebesar 0,247.

Regresi linier berganda digunakan untuk melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan pada Tabel 9 sebelumnya, *constant* (a) yaitu sebesar 2,857 dan koefisien regresi sistem administrasi perpajakan modernisasi sebesar 0,247, sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,857 + (0,170X1)+(0,379X2)+(-0,250X3)+(-0,052X4)$$

$$Y = 2,857 + 0,247X$$

Untuk mengetahui berapa besarnya variasi kepatuhan wajib pajak yang bisa dijelaskan oleh variabel sistem administrasi perpajakan modern bisa diketahui dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2) nilai R dapat dilihat melalui Perhitungan SPSS sebagai berikut:

Tabel 10
Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.434(a)	.189	.059	.51820

a Predictors: (Constant), rata_x4, rata_x1, rata_x3, rata_x2

b Dependent Variable: rata_y

Berdasarkan Tabel 10, besarnya *adjusted R square* sebesar 0,059. Hal ini berarti perubahan struktur organisasi, perubahan implementasi pelayanan, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai secara simultan berpengaruh sebesar 5,9% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 94,1% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan hasil pengujian terlihat bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak.

• **Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pada Tabel 9, variabel independen sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} sehingga H_0 diterima. Hal ini dikarenakan bentuk KPP Pratama baru dikembangkan pada tahun 2002, yang berarti masih baru dikalangan masyarakat itu sendiri.

Meskipun fasilitas pelayanan di KPP Pratama tersebut telah dimodernisasi dalam rangka pemberian pelayanan yang prima kepada wajib pajak, tetapi masyarakat masih sedikit yang menggunakan fasilitas teknologi elektronik, seperti *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Registration*. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 4 (pertanyaan no.12, dan no.14) yang menunjukkan bahwa proporsi skor jawaban pemanfaatan teknologi informasi oleh wajib pajak guna memperoleh pemenuhan hak dan kewajibannya dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak masih terbilang rendah yaitu masing-masing sebesar 33.3%, dan 23.3%_

Para aparatur pajak berpendapat, antara rasio jumlah *account representative* bertugas dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya belum seimbang. Kurangnya *account representative* yang bertugas dalam membantu seluruh kebutuhan administrasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menyebabkan kurang maksimalnya kerja dari para *account representative*. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 3 (pertanyaan no.3) yang menunjukkan bahwa proporsi skor jawabannya sebesar 50%.

Berdasarkan analisis data penelitian ditemukan bahwa tingkat keterlambatan penyampaian SPT masih tinggi, artinya masih banyak wajib pajak yang terlambat dalam menyampaikan SPT. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 7 (pertanyaan no.23) yang menunjukkan bahwa proporsi skor jawabannya sebesar 53.3%. Bagaimanapun bagusnya modernisasi yang diterapkan oleh pemerintah, tetapi apabila pemahaman masyarakat akan ketentuan perpajakan masih kurang, maka tingkat kesalahan dalam pengisian SPT oleh wajib pajak juga masih tinggi. Hal ini dapat dilihat pertanyaan no.21 yang menunjukkan bahwa proporsi skor jawabannya sebesar 26.7%.

Adapun besarnya hubungan variabel terikat (kepatuhan wajib pajak) yang bisa dijelaskan oleh variabel bebas (sistem administrasi perpajakan modern) sebesar 5,9% yang dapat dilihat dari nilai *R Square* (tabel 10). Hal ini berarti perubahan struktur organisasi, perubahan implementasi pelayanan, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai secara simultan berpengaruh sebesar 5,9% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 94,1% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya. Dilihat dari tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi modern memiliki pengaruh rendah tapi pasti terhadap pencapaian kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain faktor diluar variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Simpulan dan Saran

• Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menjawab identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan:

- a. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung "X" sebagian besar dalam kategori baik yang meliputi:
 - (1) Penerapan modernisasi struktur organisasi berkaitan dengan program penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak dan kampanye sadar dan peduli pajak sebagian besar dalam kategori baik.
 - (2) Penerapan perubahan implementasi pelayanan berkaitan dengan perubahan kualitas pemberian pelayanan kepada wajib pajak serta efisiensi dan efektivitas kerja aparat pajak sebagian besar dalam kategori baik.
 - (3) Penerapan penggunaan fasilitas teknologi perpajakan dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan sebagian besar dalam kategori baik, karena dapat mempermudah petugas pajak dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.
 - (4) Penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak sebagai standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sebagian besar dalam kategori baik.
- b.. Sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan oleh:
 - (1) Model KPP Pratama itu sendiri baru dikembangkan pada tahun 2002, sehingga perlu banyak sosialisasi yang lebih banyak mengenai penerapannya.

- (2) Jumlah *account representative* yang ada di KPP Pratama tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya menyebabkan tidak maksimalnya kinerja petugas *account representative* (AR) dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Oleh karena itu dikemudian hari diharapkan jumlah *account representative* bisa ditingkatkan.
- (3) Penggunaan teknologi internet oleh masyarakat guna mempermudah transaksi perpajakannya masih rendah. Masih banyak wajib pajak yang terlambat dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak terhutangnya. Oleh karena itu dikemudian hari perlu dilakukan sosialisasi mengenai penggunaan teknologi internet guna mempermudah transaksi perpajakannya.

- **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dari penelitian ini adalah hanya dilakukan pada satu KPP Pratama sehingga sampelnya kecil dengan jumlah 30 orang. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat disarankan mengambil sampel yang lebih besar dengan jumlah KPP Pratama yang lebih banyak.

- **Saran**

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Bagi aparat penagih (fiskus)
Aparat pajak sebagai pelaksana modernisasi perpajakan harus selalu meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, sehingga diharapkan apabila kinerja aparat perpajakan semakin meningkat, maka penerimaan pajak juga bisa meningkat juga.
- b. Bagi wajib pajak
Peningkatan pengetahuan mengenai penggunaan media elektronik seiring berjalannya sistem administrasi perpajakan modern perlu dilakukan, hal ini bisa mempermudah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kemampuan wajib pajak dalam mengisi SPT juga penting, agar jumlah pajak yang kurang bayar bisa diminimalisir.

Daftar Pustaka

- Gunadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*, Pidato Pengukuhan Guru besar Perpajakan, FISIP, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Lumbantoran, Sophar. 1997. *Ensiklopedi Perpajakan*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Nazir. 1999. *Metodologi Penelitian*, cetakan keempat. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Penerbit, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Penerbit: LP3ES, Jakarta
- Sofyan, Marcus T. 2000. Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesebelas, Bandung: CV. ALFABETA.