

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Putu Agustini Eka Pratiwi W¹
Ni Luh Supadmi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: agustini.ekaa@gmail.com

ABSTRAK

Administrasi perpajakan merupakan prioritas reformasi perpajakan. Negara Indonesia melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan demi meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak. Peningkatan penerimaan pajak mengindikasikan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan merupakan alat penegakan hukum agar wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Tujuan dilakukannya penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur dan populasi pada penelitian adalah WP OP efektif di KPP Pratama Denpasar Timur. 100 orang digunakan menjadi sampel yang ditentukan dengan metode *accidental sampling*. Data penelitian bersumber dari kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan teknik analisis regresi linear berganda sebagai teknik analisis data yang digunakan. Hasil analisis penelitian ditemukan adanya pengaruh positif variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Kata kunci: modernisasi sistem administrasi, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

Tax administration is a priority of tax reform. Indonesian state to modernize the tax administration system in order to enhance domestic revenue from the tax sector. Increased tax revenues indicate increased taxpayer compliance in performing their tax obligations. Tax penalty is a law enforcement tool so that taxpayers can fulfill all taxation obligations. The purpose of this study was to determine the influence of modernization of system administration and tax penalties on taxpayer compliance. Location of the research conducted in KPP Pratama Denpasar Timur and population used in this study is an WP OP effective in KPP Pratama Denpasar Timur. 100 people used a sample of which is determined using accidental sampling method. The research data come from questionnaires distributed to respondents with multiple linear regression analysis as data analysis techniques. Results of the analysis reveal any variable positive influence organizational structure, organizational procedures, organizational strategy, organizational culture and tax penalties on taxpayer compliance in KPP Pratama Denpasar Timur.

Keywords: modernization of the administrative system, tax penalty, taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Negara Indonesia menempati posisi keempat negara dengan penduduk terbesar di dunia yang mencapai lebih dari 200 juta jiwa (www.bps.go.id). Untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah melakukan pembangunan di berbagai sektor secara terus-menerus. Penerimaan dari dalam negeri dan luar negeri adalah sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan nasional tersebut. Namun, sebagai upaya mewujudkan kemandirian negara, pemerintah melakukan peningkatan penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor pajak (Kartikaputri, 2013). Hal tersebut karena pajak merupakan sumber penerimaan yang memiliki umur tidak terbatas berbeda dengan penerimaan dari sumber daya alam (SDA) yang bersifat tidak dapat diperbaharui dan mempunyai umur terbatas (Setyawati, 2013).

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 mendefinisikan pajak sebagai suatu kontribusi wajib yang dibayarkan kepada negara dengan orang pribadi dan badan sebagai yang terutang serta bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Menurut Kartikaputri (2013), penerimaan negara dari sektor pajak menjadi tulang punggung dalam hal pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal tersebut dapat disimak dari kontribusi penerimaan sektor pajak pada APBN periode 2010-2014 yang disajikan Tabel 1.

Tabel 1.
Kontribusi Penerimaan Pajak pada APBN
Tahun 2010-2014 (dalam triliun rupiah)

Thn	APBN	Penerimaan pajak	Penerimaan pajak terhadap APBN (%)
(1)	(2)	(4)	(5)
2010	995,3	723,3	72,6
2011	1210,6	873,9	72,1
2012	1338,1	980,5	73,2
2013	1502,0	1148,4	76,4
2014	1635,3	1246,1	76,2

Sumber: NK-RAPBN yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 1 kontribusi penerimaan pajak pada APBN rata-rata lebih dari 70 persen, yang berarti penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi cukup besar dalam pembangunan nasional dan pembiayaan negara. Melihat begitu besarnya peranan dari sektor pajak, membuat pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan perpajakan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan reformasi perpajakan dengan menyempurnakan segala kebijakan yang dikeluarkan dan mempermudah system administrasi perpajakan (Fasmi, 2012).

Reformasi perpajakan bertujuan untuk membentuk suatu negara agar memiliki perekonomian yang mandiri sehingga mampu dalam membiayai pembangunan nasional. Perbaikan sistem perpajakan menjadi lebih sederhana serta pembenahan aparatur perpajakan merupakan dampak dari terlaksananya reformasi perpajakan (Rapina, dkk, 2011). Prioritas dari reformasi perpajakan yaitu reformasi administrasi perpajakan yang digulirkan pada akhir tahun 2001 (Madewig, 2013).

Adanya pelaksanaan *tax service* dan *tax enforcement* yang terjadi akibat kondisi administrasi perpajakan akan sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Rahman, 2011). Jika sistem administrasi perpajakan dan sanksi

perpajakan yang diterapkan secara tegas dapat menunjukkan dan mendeteksi wajib pajak yang tidak melakukan tugas-tugas pajaknya maka kepatuhan wajib pajak dapat didorong peningkatannya (Rosdiana, dkk, 2011).

Menurut Nasucha dalam Sofyan (2005) terdapat empat dimensi dari reformasi administrasi perpajakan, yaitu struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi. Pelaksanaan pemodernisasian administrasi perpajakan merupakan reformasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak yakni berupa perubahan yang dilakukan pada struktur organisasi kantor pelayanan pajak yang awalnya berdasarkan jenis pajak menjadi kantor pelayanan pajak berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan dengan pembentukan *account representative* dan *compliant centre*, kemajuan teknologi dengan adanya pelayanan berbasis e-sytem, serta diterapkannya Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (Rapina, dkk, 2011).

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh penegakan hukum perpajakan melalui diterapkannya sanksi perpajakan (Rahayu, 2010). Sebagai jaminan atau alat pencegah ketidakpatuhan wajib pajak maka dilakukan penegakan hukum melalui diterapkannya sanksi perpajakan (Mardiasmo, 2011). Jatmiko (2006) menyatakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak akan terlaksana apabila mereka menganggap bahwa sanksi pajak akan lebih banyak merugikannya.

Kepatuhan WP OP pada lokasi penelitian yakni di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami fluktuasi pada periode 2010-2014. Ketidakstabilan yang terjadi pada tingkat kepatuhan WP OP menjadi alasan peneliti untuk melakukan

penelitian kembali mengenai penyebab apa saja yang mempengaruhi kepatuhan WP OP di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur. WP OP dipilih sebagai subjek pada penelitian ini karena WP OP memiliki peluang lebih besar dalam hal penghindaran maupun penunggakan pajak (Solich, 2001). Besarnya tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur
Periode 2010-2014

No.	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2010	78.699	70.021	26.965	34,27%
2	2011	85.601	71.775	32.838	41,74%
3	2012	91.240	70.490	35.372	38,76%
4	2013	95.737	69.349	35.135	36,69%
5	2014	100.703	69.817	30.445	30,23%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2015

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa persentase kepatuhan WP OP yang berada di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur mengalami fluktuasi selama tahun 2010-2014 meskipun jumlah WPOP tiap tahunnya meningkat. Persentase kepatuhan WP OP pada tahun 2010 sebesar 34,27 persen mengalami peningkatan pada tahun 2011 menjadi sebesar 41,74 persen. Namun, mulai dari tahun 2012-2014 tingkat kepatuhan WP OP mengalami penurunan, yaitu 38,76 persen pada tahun 2012 menurun menjadi 36,69 persen pada tahun 2013 dan terakhir pada tahun 2014 kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurun menjadi sebesar 30,23 persen.

Selain hal tersebut, penelitian ini kembali dilakukan karena terdapat inkonsistensi hasil penelitian mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan di berbagai wilayah, serta penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan pengusaha kena pajak sebagai subjek penelitian dibandingkan

wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, maka perumusan masalahnya, yaitu: 1) apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur, dan 2) apakah sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan manfaatnya baik secara teoritis maupun praktis adalah sebagai wacana untuk menambah informasi, referensi dan wawasan serta memberikan pemahaman yang lebih luas berkaitan dengan modernisasi sistem administrasi, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dalam upaya peningkatan penerimaan negara.

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang digunakan dalam penelitian. Kepatuhan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2010). Nasucha dalam Rahayu (2010) mengidentifikasikan kepatuhan wajib pajak sebagai bagaimana seorang wajib pajak patuh dalam melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, penghitungan dan pembayaran besarnya pajak terutang, dan patuh dalam pembayaran pajak yang tertunggak.

Sanksi perpajakan merupakan alat penegakan hukum atau jaminan agar wajib pajak dapat memenuhi semua tugas-tugas perpajakannya atau dengan kata lain agar wajib pajak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2010). *United States Government Accountability Office* dalam Indriyani (2014) mengatakan bahwa dilaksanakannya pemberian sanksi pajak dilakukan dengan sebagai upaya peningkatan kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Dirjen Pajak dalam rangka melakukan perbaikan kinerja baik individu, kelompok, atau lembaga perpajakan agar pelaksanaannya lebih cepat dan praktis melakukan yang namanya suatu reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi ini mempunyai dua tugas utama, yakni pertama adalah efektivitas dalam peningkatan jumlah kepatuhan pajak dan yang kedua adalah efisiensi yang dilakukan dalam rangka menurunkan besarnya biaya administrasi per unit penerimaan pajak. Empat dimensi administrasi perpajakan menurut Nasucha dalam Rapina (2011), yaitu struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi.

Struktur organisasi merupakan susunan yang menggambarkan hubungan dari masing-masing bagian atau posisi pada organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Robinson dalam penelitian Fitriah (2011), memaparkan bahwa struktur organisasi mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Madewing (2013) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi yang diterapkan dalam struktur organisasi adalah dengan

membagi setiap bidang berdasarkan fungsi, tugas dan tanggung jawab sehingga akan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaporkan atau menyetorkan pajak yang terutang. Adanya kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam melaporkan atau menyetorkan pajaknya akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut, yakni:

H₁: struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Lazzaro dalam Fitriah (2011) mengemukakan bahwa prosedur organisasi adalah perincian langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari sistem dan rangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Prosedur organisasi mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Ismawan dalam Fitriah (2011), terdapat beberapa faktor yang dapat menciptakan kepatuhan sukarela, yaitu pemberian pelayanan dari fiskus yang baik, prosedur yang dapat dipahami dengan mudah, pemantauan terhadap perkembangan tingkat kepatuhan setiap tahunnya dan verifikasi yang efektif. Sofyan (2005) di dalam penelitiannya menyatakan prosedur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut, yakni:

H₂: prosedur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Strategi organisasi merupakan suatu proses penyusunan cara atau langkah atau upaya yang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai macam peluang, sumber daya dan keadaan lingkungan untuk mencapai tujuan dari organisasi

(Sofyan, 2005). Melalui penyampaian informasi perpajakan dan penyuluhan perpajakan yaitu dengan penyusunan konsep program, sistem dan metode yang sistematis dan komperhensif, peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan diklat penyuluhan pajak, intensifikasi penerimaan pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui modernisasi strategi organisasi. Sofyan (2005) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa strategi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut, yakni:

H₃: strategi organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur

Budaya organisasi merupakan nilai-nilai atau kepercayaan yang tumbuh di dalam suatu organisasi yang secara tidak langsung menjadi sebuah kebiasaan bagi para anggotanya (Sofyan, 2005). Budaya organisasi dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak apabila dalam suatu organisasi tersebut memiliki sumber daya yang berkualitas, pelatihan pegawai yang dapat meningkatkan kinerjanya, kadernisasi, *reward and punishment*, reformasi, nilai, moral serta komitmen terhadap tugas. Penelitian Sofyan (2005) menghasilkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis ketiga dapat dirumuskan sebagai berikut.

H₄: budaya organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Sanksi perpajakan adalah sebuah jaminan yang bersifat mencegah para wajib pajak agar tidak patuh dan melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan norma dan undang-undang perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2011:59).

Sanksi perpajakan dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanders, *et al* dan Yadnyana dalam Rohmawati (2012) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang dapat dirumuskan dari hal tersebut, yakni:

H₅: sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif kausal adalah metode yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Kepatuhan wajib pajak dipergunakan dalam penelitian ini sebagai variabel dependen. Kepatuhan wajib pajak (Y) adalah suatu perilaku dari individu wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk memenuhi segala ketentuan perpajakan dengan tetap mematuhi peraturan yang ada yang berlaku di dalam negara. Sedangkan variabel independennya adalah dimensi dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu struktur organisasi (X₁), prosedur organisasi (X₂), strategi organisasi (X₃) dan budaya organisasi (X₄) serta sanksi perpajakan (X₅). Variabel independen pertama dalam penelitian ini yaitu struktur organisasi. Modernisasi struktur organisasi (X₁) merupakan pemodernisasian yang dilakukan untuk mengatasi berbagai macam penyimpangan dan penyalahgunaan organisasi yang berskala besar. Modernisasi struktur organisasi pada KPP Pratama Denpasar Timur diukur dengan adanya pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan, jalur pengawasan tugas dan pemeriksaan.

Variabel independen kedua dalam penelitian ini yaitu prosedur organisasi. Modernisasi prosedur organisasi (X_2) merupakan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan pemberian kualitas pelayanan dan pemeriksaan yang dilakukan sesuai dengan undang-undang. Modernisasi prosedur organisasi pada KPP Pratama Denpasar Timur dapat diukur dengan perubahan pada metode pemberian pelayanan dan pemeriksaan berkas-berkas WP, serta perubahan pada metode operasi organisasi. Selanjutnya, modernisasi strategi organisasi (X_3) merupakan pemodernisasian yang dilakukan dalam membuat atau menyusun rencana operasi organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Modernisasi strategi organisasi pada KPP Pratama Denpasar Timur diukur dengan penyebaran dan penjangkauan wajib pajak, serta pelatihan kepada pegawai di KPP Pratama Denpasar Timur.

Modernisasi budaya organisasi (X_4) merupakan pembaharuan atau penyempurnaan yang dilakukan di dalam kebiasaan lingkungan kerja organisasi. Modernisasi budaya organisasi pada KPP Pratama Denpasar Timur dalam hal ini diukur dengan nilai dan norma yang berkembang di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur yang berupa pandangan terhadap pelaksanaan pekerjaan, identitas pekerjaan, dan petugas pajak yang berkualitas dan profesional.

Selain dari keempat dimensi dari modernisasi administrasi perpajakan, penelitian ini juga meneliti variabel penerapan sanksi perpajakan sebagai variabel independen yang terakhir. Sanksi Perpajakan (X_5) dipandang sebagai jaminan atau alat pencegah ketidakpatuhan wajib pajak di dalam menuruti atau mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi perpajakan dimaksudkan untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengukuran masing-masing variabel diukur menggunakan skala *likert* dengan skala 4. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya tendensi efek kecenderungan responden memilih jawaban ditengah atau jawaban ragu-ragu yang dapat mempengaruhi keandalan data yang dihasilkan (Efferin, dkk, 2008:109)

Penelitian ini menggunakan teknik angket atau kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Kuesioner diberikan kepada responden secara langsung di lokasi penelitian dan hasil kuesioner akan diolah sebagai data pendukung hipotesis. Sampel yang digunakan merupakan perwakilan responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel yaitu perwakilan responden dari WP OP efektif yang terdapat di KPP Pratama Denpasar Timur hingga tahun 2014 sebanyak 92.040 orang. Sampel ditentukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Rumus *Slovin* digunakan untuk mengukur jumlah serta ukuran sampel sebagai berikut.

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

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Sampel

α^2 = Persen kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir ($\alpha^2= 10\%$)

Populasi berjumlah 92.040 WP OP dan *margin of error* sebesar 10%, maka didapat 100 orang WP OP sebagai sampel dalam penelitian ini.

Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai teknik analisis data. Analisis linear berganda berfungsi untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel dependen terhadap satu atau lebih variabel independen tanpa adanya

variabel moderator. Model analisis regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \mu \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- α = Konstanta
- β = Koefisien Regresi
- X_1 = Struktur Organisasi
- X_2 = Prosedur Organisasi
- X_3 = Strategi Organisasi
- X_4 = Budaya Organisasi
- X_5 = Sanksi Perpajakan
- μ = Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Skor jawaban responden dijelaskan dengan analisis statistik deskriptif yang menginformasikan karakteristik variabel-variabel dalam penelitian ini berupa distribusi frekuensi absolut. Berikut disajikan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Struktur Organisasi	100	4.00	15.78	12.5877	3.58193
Prosedur Organisasi	100	5.00	19.58	15.3853	4.30258
Strategi Organisasi	100	5.00	19.81	15.4084	4.11835
Budaya Organisasi	100	4.00	15.69	12.3166	3.68330
Sanksi Perpajakan	100	4.00	15.33	12.1254	3.67983
Kepatuhan WP	100	6.00	22.42	17.7699	5.44424
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa 1) variabel struktur organisasi memiliki nilai minimum dan maksimum masing-masing sebesar 4,00 dan 15,78. Nilai rata-rata variabel struktur organisasi sebesar 12,5877 dengan penyimpangan

sebesar 3,58193. 2) Nilai minimum dan maksimum dari variabel prosedur organisasi masing-masing sebesar 5,00 dan 19,58. Variabel prosedur organisasi memiliki nilai rata-rata sebesar 15,3853 dengan penyimpangan sebesar 4,30258. 3) Nilai minimum dan nilai maksimum variabel strategi organisasi sebesar 5,00 dan 19,81. Nilai penyimpangan dan rata-rata dari variabel strategi organisasi masing-masing sebesar 4,11835 dan 15,4084. 4) Variabel budaya organisasi memiliki nilai minimum dan maksimum masing-masing sebesar 4,00 dan 15,69. Nilai rata-rata dari variabel budaya organisasi sebesar 12,3166 dengan penyimpangan sebesar 3,68330. 5) Nilai minimum dan maksimum dari variabel sanksi perpajakan masing-masing sebesar 4,00 dan 15,33. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 12,1254 dengan penyimpangan sebesar 3,67983.

Pengujian instrumen dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila *Corrected Item* > 0,30. Berdasarkan hasil yang disajikan dalam Tabel 4, nilai *Corrected Item* seluruh indikator dalam setiap variabel memiliki nilai lebih dari 0,30, maka disimpulkan bahwa seluruh pernyataan valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila instrumen dalam penelitian menghasilkan ukuran yang tetap meskipun digunakan untuk berulang kali. Jika suatu variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka variabel tersebut dapat dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik (Ghozali, 2005:48). Hasil pengujian yang didasarkan pada Tabel 5 menyimpulkan seluruh variabel yang

digunakan dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur instrument kuesioner.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
Strategi Organisasi (X ₁)	X1.1	0,919
	X1.2	0,937
	X1.3	0,937
	X1.4	0,882
Prosedur Organisasi (X ₂)	X2.1	0,892
	X2.2	0,882
	X2.3	0,857
	X2.4	0,823
	X2.5	0,940
Strategi Organisasi (X ₃)	X3.1	0,770
	X3.2	0,877
	X3.3	0,880
	X3.4	0,850
	X3.5	0,777
Budaya Organisasi (X ₄)	X4.1	0,921
	X4.2	0,949
	X4.3	0,908
	X4.4	0,897
Sanksi Perpajakan (X ₅)	X5.1	0,871
	X5.2	0,886
	X5.3	0,892
	X5.4	0,925
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,875
	Y2	0,965
	Y3	0,948
	Y4	0,918
	Y5	0,926
	Y6	0,937

Sumber: Data diolah, 2015

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Struktur Organisasi (X1)	0,938
Prosedur Organisasi (X2)	0,925
Strategi Organisasi (X3)	0,888
Budaya Organisasi (X4)	0,938
Sanksi Perpajakan (X5)	0,914
Kepatuhan WP (Y)	0,968

Sumber: Data diolah, 2015

Model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik. Berdasarkan hal tersebut dilakukan uji

normalitas untuk mengetahui terdistribusi normal atau tidak variabel yang digunakan. Statistik *Kolmogorov-Smirnov Test* digunakan untuk pengujian normalitas. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $> \alpha=0,05$ maka data berdistribusi normal dan begitu sebaliknya (Ghozali, 2005:160). Hasil perhitungan *Kolmogorov-Smirnov Test* tersebut disajikan dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6.
Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Test*)

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85952869
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.103
	Positive	.062
	Negative	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.027
Asymp. Sig. (2-tailed)		.242

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov Test* yang disajikan pada Tabel 6 menyimpulkan bahwa model regresi yang digunakan berdistribusi normal.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi, maka dari itu dilakukan uji multikolinearitas untuk mengetahuinya. Berdasarkan nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF) peneliti dapat mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi. Jika nilai *tolerance* $> 10\%$ atau nilai VIF < 10 , maka model dikatakan bebas dari gejala multikolinearitas (Ghozali, 2005:106). Simpulan yang didapat dari hasil pengujian multikolinearitas yang disajikan pada Tabel 7, yakni tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi ini karena nilai nilai *tolerance* seluruh variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF seluruh variabel kurang dari 10.

Tabel 7.
Hasil Uji Multikolinearitas

No.	Variabel	Tolerance	VIF
1.	Struktur Organisasi	0,408	2,452
2.	Prosedur Organisasi	0,290	3,446
3.	Strategi Organisasi	0,330	3,034
4.	Budaya Organisasi	0,358	2,794
5.	Sanksi Perpajakan	0,556	1,799

Sumber: Data diolah, 2015

Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya ketidaksamaan varian pada model regresi maka dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*. Pengujian ini membandingkan taraf signifikan, jika hasil sig > 0,05, maka model regresi terbebas dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2005:143). Hasil pengujian *Glejser* untuk pengujian heteroskedastisitas yang disajikan dalam Tabel 8.

Tabel 8.
Hasil Uji Heterokedastisitas

No.	Variabel	Sig.
1.	Struktur Organisasi	0,603
2.	Prosedur Organisasi	0,087
3.	Strategi Organisasi	0,186
4.	Budaya Organisasi	0,633
5.	Sanksi Perpajakan	0,942

Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji *Glejser* pada Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa pengujian ini yaitu model regresi yang digunakan terbebas dari heteroskedastisitas.

Untuk menguji pengaruh variabel independen pada variabel dependennya digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian analisis regresi linear berganda pada Tabel 9, disajikan nilai koefisien regresi dari variabel independen yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = (-1,205) + 0,297 (X_1) + 0,254 (X_2) + 0,269 (X_3) + 0,294 (X_4) + 0,294 (X_5) + e$$

Tabel 9.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.t	
Struktur Organisasi	0,297	0,023	Konstanta= -1,205 Adjusted R Square= 0,709 F sig.= 0,000
Prosedur Organisasi	0,254	0,049	
Strategi Organisasi	0,269	0,034	
Budaya Organisasi	0,294	0,030	
Sanksi Perpajakan	0,294	0,007	

Persamaan regresi linear berganda:

$$Y = (-1,205) + 0,297 (X_1) + 0,254 (X_2) + 0,269 (X_3) + 0,294 (X_4) + 0,294 (X_5) + e$$

Sumber: Data Diolah, 2015

Berdasarkan persamaan tersebut maka diketahui konstanta besarnya (-1,205) mengandung arti jika variabel struktur organisasi (X1), prosedur organisasi (X2), strategi organisasi (X3), budaya organisasi (X4) dan sanksi perpajakan (X5) dianggap konstan pada angka 0 (nol), maka kepatuhan WP OP (Y) akan menurun sebesar 120,5 persen. Koefisien regresi struktur organisasi (X1) sebesar 0,297, dapat diartikan apabila struktur organisasi meningkat satu persen, maka terjadi peningkatan 29,7 persen pada kepatuhan WP OP, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Koefisien regresi prosedur organisasi (X2) sebesar 0,254, dapat diartikan apabila prosedur organisasi meningkat satu persen, maka terjadi peningkatan 25,4 persen pada kepatuhan WP OP, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Koefisien regresi strategi organisasi (X3) sebesar 0,269, dapat diartikan apabila strategi organisasi meningkat satu persen, maka terjadi peningkatan 26,9 persen pada kepatuhan WP OP, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Koefisien regresi budaya organisasi (X4) sebesar 0,294, dapat diartikan apabila budaya organisasi meningkat satu persen, maka terjadi peningkatan 29,4 persen pada kepatuhan WP OP, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Sanksi perpajakan (X5) memiliki koefisien regresi sebesar 0,294 yang dapat diartikan apabila sanksi perpajakan meningkat satu persen, maka

terjadi peningkatan 29,4 persen pada kepatuhan WP OP, dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

Kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependennya diukur dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square* (R^2). Nilai *adjusted R square* (R^2) disajikan pada Tabel 9 yaitu sebesar 0,709. Hasil ini dapat diartikan bahwa pengaruh variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh sebesar 70,9 persen pada kepatuhan WP OP dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Untuk menguji layak atau tidaknya model penelitian maka dilakukan uji kelayakan model (Uji F). Jika hasil dari Uji F menyatakan signifikan F atau *Probabilities value* $\leq 0,05$, maka model dalam penelitian ini dinyatakan layak. Berdasarkan Tabel 9, nilai Sig. F sebesar $0,000 < 0,05$, maka simpulan yang didapat yakni variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh pada variabel kepatuhan wajib pajak, dan model penelitian dikatakan layak atau variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

Uji hipotesis (uji t) dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen pada variabel dependennya. Taraf nyata (α) yang digunakan 0,05 atau 5 persen. H_0 diterima atau variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, jika tingkat signifikansi $t_{hitung} \leq \alpha = 0,05$, dan begitupula sebaliknya. Nilai dari tingkat signifikansi t_{hitung} pada pengujian ini disajikan dalam

Tabel 9. Berdasarkan Tabel 9 dapat ditarik simpulan hasil penelitian yaitu dengan nilai $\beta_1 = 0,297$ dan signifikansi t_{hitung} pada uji t sebesar 0,023 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan pada pengujian ini sebesar 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak yang artinya hipotesis pertama (H_1) diterima. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Candra, dkk (2011), Madewing (2013) dan Aminah (2014) yang menyatakan adanya pengaruh positif struktur organisasi pada kepatuhan wajib pajak. Struktur organisasi memperlihatkan hubungan dari setiap bagian pada organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Modernisasi struktur organisasi ditunjukkan dengan adanya perubahan bentuk kantor pelayanan pajak yang sebelumnya berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi, serta terdapat spesifikasi tugas dan tanggung jawab yang jelas dengan dibentuknya bagian pengawasan, penagihan dan pemeriksaan. Dengan diterapkannya modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik, wajib pajak akan lebih mudah dalam melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Berdasarkan Tabel 9 hasil pengujian pada hipotesis kedua (H_2) memperlihatkan bahwa variabel prosedur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dengan nilai $\beta_2 = 0,254$ dan signifikansi t_{hitung} pada uji t sebesar 0,049 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan pada pengujian ini sebesar 0,05. Hasil ini menunjukkan pada pelaksanaan modernisasi prosedur organisasi di KPP Pratama Denpasar Timur memberikan kontribusi yang positif sehingga dapat meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Prosedur organisasi yang dimodernisasi akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak karena terjadi peningkatan dalam pemberian pelayanan, pemeriksaan pajak, pemabaharuan dalam sistem informasi, dan *e-system* sehingga akan memberikan kepuasan wajib pajak. Wajib pajak yang puas pada peningkatan prosedur organisasi di KPP Pratama Denpasar Timur ini akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sofyan (2005) dan Rapina, dkk (2011) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan prosedur organisasi pada kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian pada hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan variabel strategi organisasi memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini berdasarkan Tabel 9 yang menunjukkan nilai $\beta_3 = 0,269$ dan signifikansi t_{hitung} pada uji t sebesar 0,034 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan pada pengujian ini sebesar 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pada KPP Pratama Denpasar Timur, modernisasi strategi organisasi memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sofyan (2005), Rapina, dkk (2011) dan Fitriah (2011) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh strategi organisasi pada kepatuhan wajib pajak. Strategi organisasi merupakan perilaku yang memanfaatkan segala kondisi atau situasi di lingkungan sekitar dengan melihat berbagai macam peluang yang ada dan sumber daya agar dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Diterapkannya strategi organisasi yang modern pada KPP Pratama Denpasar Timur, wajib pajak dapat dengan mudah melakukan kewajiban perpajakannya terutama dalam hal pembayaran pajak yang dapat

dilakukan secara *online* melalui *internet banking* atau ATM serta meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan dilakukannya kampanye sadar dan peduli pajak yang akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian pada hipotesis keempat (H_4) yakni variabel budaya organisasi memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini berdasarkan Tabel 9 yang menunjukkan nilai $\beta_4 = 0,294$ dan signifikansi t_{hitung} pada uji t sebesar 0,030 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan pada pengujian ini sebesar 0,05. Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa modernisasi budaya organisasi memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sofyan (2005), Fitriah (2011) dan Aminah (2014) yang menyatakan terdapat pengaruh budaya organisasi pada kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, penerapan budaya organisasi yang modern pada KPP Pratama Denpasar Timur dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan adanya dukungan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional sehingga memudahkan pelayanan kepada wajib pajak serta diterapkannya kode etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang dapat membangun kepercayaan wajib pajak terhadap pegawai pajak.

Sanksi perpajakan dipandang sebagai jaminan atau alat pencegah ketidakpatuhan wajib pajak atau wajib pajak yang tidak menuruti atau mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan. Hasil pengujian pada hipotesis keempat (H_4) penelitian ini berdasarkan Tabel 9 nilai $\beta_4 = 0,294$ dan signifikansi

t_{hitung} pada uji t sebesar 0,007 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan pada pengujian ini sebesar 0,05 menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif variabel sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Surliani (2014) dan Indriyani (2014) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. Sanksi akan dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar atau tidak patuh pada peraturan perundang-undangan perpajakan dan sanksi dikenakan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Dengan diterapkannya sanksi perpajakan yang tegas dan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan diharapkan dapat menimbulkan efek jera sehingga wajib pajak dapat disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diberikan berdasarkan pada hasil pembahasan serta analisis hasil penelitian, yakni:

- a. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berdimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, bahwa semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern di KPP Pratama Denpasar Timur maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

- b. Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, semakin tinggi tingkat penerapan sanksi perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan, yakni:

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur:
 - 1) Diperlukannya peningkatan fungsi dari *Account Representative* yang khusus bertugas memberikan pelayanan dan pengawasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan secara langsung.
 - 2) Mengoptimalkan penggunaan program *e-system* serta memaksimalkan konsep pelayanan satu pintu melalui *Account Representative*.
 - 3) Mengoptimalkan kegiatan peningkatan penerimaan pajak dalam hal pemungutan pajak melalui pemblokiran rekening wajib pajak serta melakukan pencegahan dan penahanan.
 - 4) Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang profesional di KPP Pratama Denpasar Timur.
 - 5) Perlu dilakukannya sosialisasi sanksi perpajakan kepada para wajib pajak.
- b. Bagi peneliti selanjutnya:
 - 1) Penelitian selanjutnya lebih memperluas wilayah penelitian serta menambah jumlah responden penelitian untuk lebih memperluas persepsi wajib pajak mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.

- 2) Disarankan untuk meneliti pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan sebelum dan sesudah diterapkan pada tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak dan lebih difokuskan pada indikator-indikator dalam dimensi sistem administrasi modern yang lebih dominan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Abdul, Abubakari and Razak. 2013. Evaluating Taxpayers' Attitude and it's Influence on Tax Compliance Decisions on Tamale, Ghana. *Journal of Accounting and Taxation*, Vol. 5 (3).
- Abdul, Rahman. 2009. Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepatuhan Wajib Pajak.
- Alabede, Zainol and Idris. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any MOderaing Role. *Journal of Economic, Finance and Administrative Science*.
- Aminah, Siti. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta. *Skripsi*.
- Aprilina, Ria. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). *Skripsi*.
- Armah-Attoh, Daniel and Mohammed Awal. 2013. Tax Administration in Ghana: Perceived Institutional Challenges. *Afrobarometer Briefing Paper No. 124*.
- Bejaković, dr. Predrag. 2001. Improving The Tax Administration In Transition Countries. *Institute for public finance, Zagreb*.
- Candra, Ricki, Haris Wibisono dan Mujilan. 2013. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol.1 No.1. Hal. 2.
- Damayanti, Theresia Woro. 2012. Changes on Indonesia Tax Culture, Is There A Way? Studies Through Theory of Planned Behavior. *Journal of Arts, Science and Commerce*. Faculty of Economic and Business, Satya Wacana Christian University. Indonesia.

- Devos, Ken. 2004. Penalties and Sanctions for Taxation Offences in Anglo Saxon Countries: Implications for Tax Payer Compliance and Tax Policy. *Revenue Law Journal*, Vol. 14.
- Doran, Michael. 2009. Tax Penalties and Tax Compliance. *Harvard Journal on Legislation*, Vol.46. Georgetown University Law Center.
- Efferin, S; Stefanus Hadi Darmadji; dan Yuliawati Tan. 2008. *Metode Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fitriah. 2011. Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Tanah Abang Satu. Hal.29 – 47.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1 Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Sumatera Diponegoro: Semarang.
- Hardiani, Evie Trie. 2013. The Influence of Modernization of Tax Administration System to Taxpayer Compliance. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/23928/1/Skripsi%20evi%20full.pdf>. Diakses pada 7 Maret 2015. *Skripsi*.
- Harimulyono, Nurrohman. 2008. Pengaruh Efektivitas Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Daerah. <http://jurnal.ump.ac.id/index.php/EKONOMI/article/download/269/254>. Diakses pada 28 September 2014.
- James, Simon. 2002. Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. <https://ore.exeter.ac.uk/repository/handle/10036/47458>. Diakses pada 7 Maret 2015.
- Ilyas, Wirawan B dan Ricard Burton. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan Edisi Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriyani, Putu Arika dan I Made Sukartha. 2014. Tanggungjawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 7.2. Hal.431 – 434.

- Irawan, Hasan dan Siti Khairani. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Hal. 2. <http://eprints.mdp.ac.id/720/>. Diakses pada 21 November 2014.
- James, Simon and Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*, Volume 2 Number 2.
- Kartikaputri, M.E. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta.
- Madewing, Irmayanti. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moyi, Eliud and Eric Rounge. 2006. Taxation and Tax Modernization in Kenya: A Diagnosis of Performance and Options for Futher Reform. Institute of Economic Affairs.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/viewFile/2641/1855>. Diakses pada 21 November 2014.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Obit, Siti Normala Sheikh. 2004. The Influence of Penalties on Taxpayers' Compliance: A Comparison of The Theoretical Models. *IIUM Jurnal of Economics and Management* 12, no.1. The International Islamic University Malaysia.
- Omondi, Ochieng V; Nelson H. W. Wawire; Emmanuel O. Manyasa; and Gideon Kiguru Thuku. 2014. Effects of Tax Reform on Buoyancy and Elasticity of the Tax System in Kenya: 1963-2010. *International Journal of Economic and Finance*, Vol. 6, No. 10. Kenyatta University.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 33/PMK.03/2007 sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK-03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Punarbhawa, I Gusti Agung Bagus dan Ni Ketut Lely Aryani M. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusahan Kena Pajak (PKP). E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 5.2.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Sri dan Ita Salsalina Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138.
- Rahman. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak. *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 12, No. 2 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rapina, Jerry dan Yenni Carolina. 2011. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). Jurnal Riset Akuntansi Vol. III No.2. Hal. 14 – 19.
- Rohmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Vol. 1 No.2. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/1999>. Diakses 20 April 2015.
- Sofyan, Marcus Taufan. 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.
- Solich, Jamin. 2001. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Selama Krisis Ekonomi pada KPP di Wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : ALFABETA BANDUNG
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Fiskus.

Surliani dan Kardinal. 2014. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Ilir Barat. www.eprints.mdp.ac.id/1120/1/67Jurnal.pdf. Diakses pada 21 November 2014.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Vehorn, Charles L. Fiscal Adjustment In Developing Countries Thourgh Tax Administration Reform. Radford University, USA.

Y, Helhel and Ahmed Y. 2014. Factor Affecting Tax Attitude and Tax Compliance: A Survey Study in Yemen. European Journal of Busniess and Management, Vol. 6, No. 22. Department of Tourism Management, Tourism Faculty, Akdeniz University.