

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN MODERN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**I Wayan Sugi Astana¹
Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: sugiastana3@gmail.com/ +6281805662020

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mencakup bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Selain sistem administrasi perpajakan, kesadaran Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Kata Kunci: administrasi perpajakan, kesadaran, kepatuhan, Wajib Pajak

ABSTRACT

Application of modern tax administration system which covers the areas of organizational structure, business processes and information technology and communications, human resource management and the implementation of good governance is government's attempt to increase the level of taxpayer compliance. In addition to tax administration system, awareness of the taxpayer is one of the factors that affect the level of tax compliance. The purpose of this study was determine the effect of application of modern tax administration system and awareness of the taxpayer in compliance with individual taxpayer in the Tax Office (KPP) Pratama Gianyar. Respondents in this study as many as 100 individuals taxpayer with accidental sampling technique. Methods of data analysis in this study using multiple linear regression analysis. The conclusion of this study is there is positive effect of the application of modern tax administration system and taxpayer awareness on individual taxpayer compliance in KPP Pratama Gianyar.

Keywords: tax administration, awareness, compliance, taxpayer

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara sekaligus menjadi sektor yang potensial dalam rangka menyukseskan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan pemerintah akan meningkat seiring dengan adanya peningkatan

kebutuhan pembangunan, maka peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak akan dapat membantu berjalannya pertumbuhan negara.

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Penerimaan negara dari sektor pajak menjadi sumber utama dalam hal pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal tersebut dapat kita lihat dari kontribusi penerimaan sektor pajak pada APBN periode 2011-2016 seperti disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Penerimaan Negara pada APBN 2011-2016
(dalam milyar rupiah)

Jenis Penerimaan	Tahun					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Penerimaan Pajak	763.670	885.027	995.214	985.116	1.294.259	1.360.138
Penerimaan Bea dan Cukai	115.015	131.211	153.151	161.733	194.997	186.527
PNBP	286.567	341.143	349.157	398.540	269.075	273.850
Hibah	4.662	825	4.484	4.713	3.312	2.032
Total Pendapatan Negara	1.169.915	1.358.205	1.502.005	1.550.100	1.761.643	1.822.547
Persentase Pajak/Total Pendapatan Negara	65,3%	65,2%	66,3%	63,6%	73,5%	74,6%

Sumber : www.pajak.go.id, 2016

Berdasarkan Tabel 1 kontribusi penerimaan pajak pada APBN rata-rata lebih dari 65 persen, bahkan pada tahun 2016 kontribusi penerimaan pajak mencapai 74,6 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi cukup besar dalam pembangunan nasional dan pembiayaan negara. Besarnya peran penerimaan pajak bagi negara, membuat pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak.

Doran (2009) menyatakan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi tercapainya target pajak yang diinginkan. Faktor yang memengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak di negara tersebut (Chau, 2009). Kepatuhan perpajakan merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban bagi Wajib Pajak sesuai dengan aturan yang berlaku (Alm *et al.*, 1993). Marti *et al.* (2010) menjelaskan bahwa kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak negara.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Reformasi perpajakan yang dilakukan mencakup dua bidang yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Reformasi di bidang administrasi dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Adapun konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan mencakup 4 bidang, yaitu: (1) restrukturisasi organisasi; (2) perbaikan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi; (3) perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia; dan (4) pelaksanaan *good governance*. Reformasi administrasi ini mempunyai tiga tujuan utama, yakni meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, meningkatkan

kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak (DJP, 2007).

Adanya bukti empiris keterkaitan antara sistem modernisasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan oleh Slemrod and Kopczuk (2002) dengan argumen bahwa modernisasi administrasi perpajakan ini akan efektif dalam peningkatan kepatuhan jika diikuti dengan perancangan dan pelaksanaan hukum pajak secara konsisten. Sementara itu, menurut Kennedy (2005) modernisasi administrasi perpajakan yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat (Pratiwi, 2016). Pentingnya peran modernisasi administrasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak seperti dinyatakan oleh Ghimire (2006) bahwa prosedur pajak perlu dibuat lebih sederhana dan mudah dalam upaya peningkatan kepatuhan. Niemirowski *et al.* (2003) menyatakan bahwa opini pribadi berdasarkan penilaian, seperti sistem administrasi perpajakan yang adil dan professional memengaruhi kepatuhan dan ketidakpatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya Tanzi (1987) menjelaskan bahwa administrasi pajak memainkan peranan penting dalam menentukan sistem pajak yang real atau efektif, yang berlawanan dengan sistem Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Selain modernisasi sistem administrasi, kesadaran Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Menurut

Muliari dalam Susilawati (2013) kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Dharma (2014) yang memperoleh hasil bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada kantor bersama Sistem Administrasi Menunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar dipilih sebagai lokasi penelitian karena KPP tersebut telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern. Selain hal tersebut, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada lokasi penelitian di KPP Pratama Gianyar mengalami fluktuasi pada periode 2012-2015. Ketidakstabilan yang terjadi pada tingkat kepatuhan WP OP menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali mengenai faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan WP OP pada KPP Pratama Gianyar. Berikut ini tingkat kepatuhan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar tahun 2012-2015 dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2.
Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Gianyar 2012-2015

No.	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP yang menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2012	110.037	88.438	52.987	59,91%
2	2013	118.753	84.970	52.587	61,89%
3	2014	126.648	82.036	56.655	69,06%
4	2015	137.649	91.536	63.054	68,88%

Sumber: KPP Pratama Gianyar, 2016

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa persentase kepatuhan WP OP yang berada di lingkungan KPP Pratama Gianyar mengalami fluktuasi selama tahun 2012-2015 meskipun terdapat peningkatan jumlah WP OP yang terdaftar. Persentase kepatuhan WP OP pada tahun 2012 sebesar 59,91 persen mengalami peningkatan yaitu 61,89 persen pada tahun 2013 dan 69,06 persen pada tahun 2014. Namun, pada tahun 2015 tingkat kepatuhan WP OP mengalami penurunan yaitu 68,88 persen, padahal jumlah WP OP efektif pada tahun 2015 mengalami peningkatan. WP OP efektif mengalami peningkatan maka potensi penerimaan pajak juga akan meningkat, karena WP OP efektif adalah Wajib Pajak yang diwajibkan dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya.

Selain hal tersebut, penelitian ini kembali dilakukan karena terdapat inkonsistensi hasil penelitian mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan di berbagai wilayah. Aprilina (2013) dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial sistem administrasi perpajakan modern pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang. Palupi (2010) dalam penelitiannya membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berdimensi restrukturisasi organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi, dan penyempurnaan Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Irawan (2014), yang memperoleh hasil bahwa secara parsial tidak ada pengaruh sistem administrasi perpajakan modern pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Palembang. Hasil yang berbeda juga

diperoleh dari penelitian Darmayasa (2016), yang membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Utara.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu Apakah struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Adapun tujuan penelitian ini yakni untuk membuktikan pengaruh struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan antara sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak melalui sudut pandang teori psikologi dan teori konsensus. Menurut teori psikologi dengan adanya kemudahan pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pajak akan menumbuhkan rasa kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Bagi teori konsensus, dasar ketaatan terletak pada penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum perpajakan yang berlaku atas dasar kesadaran Wajib Pajak mengenai fungsi dan manfaat dari pajak itu sendiri. Menurut

teori psikologi dan teori konsensus, Wajib Pajak akan patuh apabila kualitas sistem pelayanan perpajakan sangat baik dan memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta adanya kesadaran Wajib Pajak yang tinggi mengenai fungsi dan manfaat dari pajak. Bagi pihak lainnya, diharapkan dapat sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui dan menambah wawasan tentang sistem modernisasi administrasi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak.

Kegunaan Praktis, bagi Wajib Pajak, sebagai sebuah wacana berfungsi untuk menambah informasi dalam bidang perpajakan, terutama untuk meningkatkan kesadaran sebagai Wajib Pajak bahwa pajak yang dibayar merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi untuk membiayai pembangunan dan kegiatan pemerintahan dalam upaya mensejahterakan masyarakat. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, dapat memberikan masukan dan tambahan referensi untuk mempertahankan atau meningkatkan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang diterapkan berdasarkan hasil penilaian oleh responden dalam penelitian agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, khususnya yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

Errad dan Feinstein menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan Wajib Pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah (Devano, 2006:11). Rochmat Soemitro mengatakan secara umum teori tentang kepatuhan dapat digolongkan dalam teori konsensus dan teori paksaan (Antari, 2012:15). Bagi teori konsensus, dasar ketaatan terletak pada

penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum. Teori konsensus memiliki kaitan dalam hal kepatuhan perpajakan, dengan tanggung jawab moral dan kesadaran dari Wajib Pajak akan pentingnya fungsi maupun manfaat dari pajak, maka akan tercipta suatu penerimaan dari Wajib Pajak mengenai sistem perpajakan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keputusan untuk patuh dan tidak patuh dengan hukum pajak dipahami sebagai suatu upaya rasional dalam mengejar pemaksimalan hasil materi, menimbang antara biaya-biaya kerugian yang terjadi bila didenda dengan biaya-biaya manfaat apabila tidak membayar pajak (Allingham dan Sandmo, 1972 dalam Wenzel, 2005).

Tujuan utama dari administrasi perpajakan adalah mempromosikan kepatuhan yang efektif bersama-sama dengan kewajiban untuk membayar pajak didasarkan pada sistem pajak (Riahi, 2004). Kepatuhan yang efektif harus bersifat spontanitas yaitu dengan cara memfasilitasi atau memotivasi kepatuhan dalam segala cara serta mengatasi pembayar pajak yang tidak patuh dengan penegakan hukum (Moyi *et al.*, 2006). Besfamille *et al.* (2009) menyatakan sasaran administrasi pajak adalah untuk mendorong kepatuhan pajak secara sukarela dan menghukum para penghindar pajak.

Apabila sistem administrasi perpajakan sudah mengalami reformasi, maka Wajib Pajak akan lebih patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya karena dengan adanya reformasi administrasi perpajakan memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Punarbhawa dan Lely, 2013). Omondi *et al.* (2014) 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.

Kepuasan pelayanan yang diperoleh Wajib Pajak akan berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009). Bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang meliputi pembenahan struktur organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, manajemen sumber daya manusia, dan penerapan *good governace* juga merupakan salah satu bentuk pembaharuan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada Wajib Pajak guna untuk meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Kepuasan pelayanan dapat berarti petugas yang ramah, tidak lamban, tidak berbelit-belit, tidak menunggu terlalu lama, kantor dan layanan yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan kepuasan tersendiri bagi Wajib Pajak yang nantinya berakibat pada tumbuhnya sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Struktur organisasi berdasarkan fungsi merupakan penerapan dalam sistem administrasi perpajakan modern. Bentuk layanan kepada masyarakat dengan memperbarui jalur penyelesaian pelayanan kepada Wajib Pajak agar dalam pelaksanaannya Wajib Pajak dapat dengan mudah menyelesaikan segala kegiatan perpajakannya sehingga bentuk dari pelayanan tersebut diharapkan akan dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Penelitian Pratiwi (2016) dan Darmayasa (2016) menunjukkan hasil bahwa struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi

berdasarkan fungsi seperti adanya bagian pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan akan memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₁: Struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi merupakan bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan. Bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan pada kantor-kantor pajak seperti e-SPT, pembayaran secara *online*, juga pelaporan pajak elektronik akan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga dengan bentuk pelayanan tersebut diharapkan akan dapat memengaruhi kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Penelitian Palupi (2010) membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₂: Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada Wajib Pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusianya (fiskus) dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, bertanggung jawab, disiplin dan transparan. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-

hal yang berkaitan dengan pajak dan tidak melakukan penggelapan pajak atau tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Seorang Wajib Pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan fiskus cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku sehingga diharapkan dengan bentuk pelayanan tersebut akan dapat memengaruhi kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati (2013) dan Darmayasa (2016) membuktikan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₃: Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Good governance merupakan program pemerintahan yang bersih dan berwibawa juga merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan *Good governance* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penerapan tata kelola yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Membangkitkan kesadaran dan memotivasi aparatur pajak untuk menjadi aparatur DJP yang bersih, adil, dan jujur, serta menjunjung nilai-nilai moral dan etika merupakan langkah awal DJP dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Wajib Pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayaran pajaknya tanpa harus takut pembayaran pajak disalah gunakan untuk kepentingan pribadi sehingga diharapkan dengan bentuk pelayanan tersebut akan dapat memengaruhi kepatuhan

sukarela Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian Nurfanani dan Herawati (2013) dan Darmayasa (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelaksanaan *good governance* pada kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H4: *Good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kesadaran Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman Wajib Pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Kepatuhan sangat tinggi jika terdapat moral atau kesadaran dari pembayar pajak (Torgler, 2003). Menurut Muliari dalam Susilawati (2013) kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Penelitian Dewi (2014) dan Dharma (2014) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil serupa juga di peroleh pada penelitian Susilawati (2013) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₅: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang berbentuk asosiatif klausal. Sugiyono (2014:56) menyatakan bahwa penelitian asosiatif klausal adalah penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel independen (variabel yang memengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Pada KPP Pratama Gianyar cakupan wilayah kerjanya sebanyak empat kabupaten yaitu Kabupaten Gianyar, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Karangasem, dan Kabupaten Bangli. Lokasi penelitian ini dipilih karena pada KPP Pratama Gianyar terjadi ketidakstabilan tingkat kepatuhan WPOP pada tahun 2012-2015.

Definisi operasional variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu. struktur organisasi (X_1), berkaitan dengan perubahan struktur organisasi DJP, baik ditingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun jajaran kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Struktur organisasi dalam hal ini, diukur dengan indikator sistem pelayanan.

Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2), berkaitan dengan perbaikan proses bisnis yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi dalam hal ini, diukur dengan indikator pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Manajemen sumber daya manusia (X_3), berkaitan dengan pengelolaan SDM yang berbasis

kompetensi, Manajemen sumber daya manusia dalam hal ini, diukur dengan indikator kualitas pegawai.

Good governance (X_4), berkaitan dengan prinsip-prinsip dan tata kelola yang baik dalam diri DJP. *Good governance* dalam hal ini, diukur dengan indikator tingkat kepercayaan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak (X_5), berkaitan kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran Wajib Pajak dalam hal ini, diukur dengan Indikator pemahaman Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), berkaitan dengan ketaatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini, diukur dengan indikator pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* modifikasi, yaitu pilihan jawaban responden akan diberi nilai dengan skala 4 poin sebagai skor tertinggi dan skala 1 sebagai skor terendah. Hal ini dilakukan untuk menghindari bias jawaban apabila menggunakan skala 5 poin karena kemungkinan responden akan cenderung memilih jawaban netral apabila menemukan pernyataan atau pertanyaan yang meragukan bagi responden dan dapat memengaruhi keandalan data yang dihasilkan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket atau kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar per 31 Desember 2015 137.649 Wajib

Pajak. Jumlah Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 WP OP efektif yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*.

Jenis data dalam penelitian ini yakni data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data yakni data primer dan data sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Model analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- α = Konstanta
- β = Koefisien Regresi
- X₁ = Struktur Organisasi
- X₂ = Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi
- X₃ = Manajemen Sumber Daya Manusia
- X₄ = *Good Governance*
- X₅ = Kesadaran Wajib Pajak
- e = Standar error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman atas hasil penelitian ini, akan dideskripsikan statistik dari masing-masing faktor yang menjadi variabel dalam penelitian ini. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 3 berikut. Tabel 3 menunjukkan bahwa banyaknya kuesioner yang diolah adalah 100 kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel struktur organisasi (X₁) mempunyai nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 8, nilai rata-rata sebesar 5,49, dan standar deviasi sebesar 1,11, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik

deskriptif terjadi perbedaan nilai struktur organisasi yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,11.

Tabel 3.
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sruktur Organisasi	100	3	8	5,49	1,11
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi	100	10	16	12,96	1,70
Manajemen Sumber Daya Manusia	100	4	8	6,22	1,00
<i>Good Governance</i>	100	3	8	5,93	1,26
Kesadaran Wajib Pajak	100	6	12	10,77	1,24
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	100	11	20	15,54	1,77

Sumber: Data Diolah, 2016

Variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2) mempunyai nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 16, nilai rata-rata sebesar 12,96, dan standar deviasi sebesar 1,70, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,70.

Variabel manajemen sumber daya manusia (X_3) mempunyai nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 8, nilai rata-rata sebesar 6,22, dan standar deviasi sebesar 1,00, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai manajemen sumber daya manusia yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,00.

Variabel *good governance* (X_4) mempunyai nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 8, nilai rata-rata sebesar 5,93, dan standar deviasi sebesar 1,26,

hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai *good governance* yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,26.

Variabel kesadaran Wajib Pajak (X_5) mempunyai nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 12, nilai rata-rata sebesar 10,77, dan standar deviasi sebesar 1,24, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kesadaran Wajib Pajak yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,24.

Variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) mempunyai nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata sebesar 15,54, dan standar deviasi sebesar 1,77, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,77.

Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Sebagai dasar perhitungannya digunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e \dots\dots\dots(2)$$

Pengolahan data menggunakan bantuan program SPSS diperoleh hasil penelitian pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4.
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Signifikansi
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,916	1,724		2,272	0,025
Struktur Organisasi	0,303	0,144	0,191	2,096	0,039
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi	0,186	0,093	0,180	2,001	0,048
Manajemen Sumber Daya Manusia	0,366	0,160	0,207	2,293	0,024
<i>Good Governance</i>	0,255	0,119	0,183	2,145	0,034
Kesadaran Wajib Pajak	0,349	0,123	0,245	2,827	0,006
<i>Adjusted R Square</i>				0,333	
F hitung				10,897	
Signifikansi F				0,000	

Sumber: Data Diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4, maka persamaan regresi linier bergandanya adalah.

$$Y = 3,916 + 0,303(X_1) + 0,186(X_2) + 0,366(X_3) + 0,255(X_4) + 0,349(X_5) + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Diketahui nilai konstanta sebesar 3,916 mengandung arti jika variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, dan kesadaran Wajib Pajak bernilai 0 (nol), maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) meningkat sebesar 3,916. $\beta_1 = 0,303$; berarti apabila variabel struktur organisasi (X_1) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,303, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. $\beta_2 = 0,186$; berarti apabila variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,186, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

$\beta_3 = 0,366$; berarti apabila variabel manajemen sumber daya manusia (X_3) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,366, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. $\beta_4 = 0,255$; berarti apabila variabel *good governance* (X_4) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,255, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. $\beta_5 = 0,349$; berarti apabila variabel kesadaran Wajib Pajak (X_5) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) akan meningkat sebesar 0,349, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penghitungan statistik ini, nilai R^2 yang digunakan adalah *adjusted R square*. Pada Tabel 4 memperlihatkan bahwa besarnya nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,333 ini berarti pengaruh variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar sebesar 33,3% dan sisanya 66,7 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Uji statistik F dilakukan untuk menguji apakah model yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak. Apabila hasil uji F menyatakan signifikansi F atau *probabilities value* $\leq 0,05$ model yang digunakan dalam penelitian dikatakan layak atau variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan Tabel 4 nilai signifikansi F = 0.000 kurang dari 0.05 maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara serempak variabel struktur organisasi, proses bisnis dan

teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar pada tingkat signifikansi 5%. Sehingga model penelitian dikatakan layak untuk diteliti.

Hasil uji hipotesis (uji t) pengaruh struktur organisasi (X_1) pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada Tabel 4 diperoleh tingkat signifikansi $t = 0,039$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa struktur organisasi berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai koefisien regresi struktur organisasi (X_1) sebesar 0,303 menunjukkan adanya pengaruh positif struktur organisasi pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil ini menerima hipotesis H_1 yang menyatakan struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa restrukturisasi organisasi berdasarkan fungsi dengan adanya fungsi *Account Representative* memudahkan Wajib Pajak dalam menyelesaikan segala kegiatan perpajakannya sehingga bentuk dari pelayanan tersebut mampu memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Pratiwi (2016) dan Darmayasa (2016) yang menunjukkan hasil bahwa struktur organisasi dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis (uji t) pengaruh proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2) pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada Tabel 4

diperoleh tingkat signifikansi t 0,048 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai koefisien regresi proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2) sebesar 0,186 menunjukkan adanya pengaruh positif proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil ini menerima hipotesis H_2 yang menyatakan proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan DJP dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi seperti e-SPT, pembayaran secara *online* (*e-billing*), pendaftaran NPWP secara *online* (*e-registration*), dan pelaporan pajak elektronik (*e-filling*) mampu memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga bentuk pelayanan tersebut mampu memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Palupi (2010) yang membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis (uji t) pengaruh manajemen sumber daya manusia (X_3) pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada Tabel 4 diperoleh tingkat signifikansi t 0,024 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Nilai koefisien regresi manajemen sumber daya manusia (X_3) sebesar 0,366 menunjukkan adanya pengaruh positif manajemen sumber daya manusia pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil ini menerima hipotesis H_3 yang menyatakan manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbaikan manajemen sumber daya manusia sudah mampu melahirkan tenaga-tenaga profesional yang dapat menjawab setiap permasalahan maupun keluhan Wajib Pajak secara baik dan benar sehingga Wajib Pajak merasa puas yang akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati (2013) dan Darmayasa (2016) yang membuktikan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis (uji t) pengaruh *good governance* (X_4) pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada Tabel 4 diperoleh tingkat signifikansi t 0,034 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa *good governance* berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai koefisien regresi *good governance* (X_4) sebesar 0,255 menunjukkan adanya pengaruh positif *good governance* pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil ini menerima hipotesis H_4 yang menyatakan *good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Good governance berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aparatur DJP yang bersih, adil, dan jujur dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan perpajakan akan menumbuhkan rasa aman Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya tanpa harus takut pembayaran pajak disalah gunakan, sehingga dengan adanya kondisi tersebut akan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati (2013) dan Darmayasa (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelaksanaan *good governance* pada kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji hipotesis (uji t) pengaruh kesadaran Wajib Pajak (X_5) pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) pada Tabel 4 diperoleh tingkat signifikansi t 0,006 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai koefisien regresi kesadaran Wajib Pajak (X_5) sebesar 0,349 menunjukkan adanya pengaruh positif kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil ini menerima hipotesis H_5 yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kesadaran Wajib Pajak akan berdampak pada pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang semakin baik sehingga dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung

oleh penelitian yang dilakukan Dewi (2014) dan Dharma (2014) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil serupa juga di peroleh pada penelitian Susilawati (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat disampaikan yaitu. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, jawaban responden pada kuesioner terhadap variabel struktur organisasi memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan variabel lain yang diteliti. Hasil tersebut nunjukan bahwa penilaian Wajib Pajak terhadap sistem pelayanan dengan adanya *Account Representative* masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan dan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka KPP Pratama Gianyar diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan pelayanan dan konsultasi yang diberikan *Account Representative* kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini terbatas hanya meneliti kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar setelah sistem administrasi perpajakan modern diterapkan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan setelah penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan memperluas wilayah penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

DAFTAR REFERENSI

- Ali *et al.* 2001. The Effects of Tax Rates and Enforcement Polices on Tax Payer Compliance: A study of Self-Employed Tax Payers. *Atlantic Economic Journal*, 29(2).
- Alm, J., McClelland, D. H. and Schultz, W. D. 1993. Why do people pay taxes? *Journal of Public Economics*, pp: 21-38.
- Antari, Ni Wayan Indah. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7 (1), h: 127-153.
- Aprilina. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Besfamille, Martin and Diritto. 2009. Tax Administration Modernization And Optimal Fiscal Policy. *Journal of Public Economic Theory*, 11, pp: 521-548.
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2), pp: 34-40.
- Choong, K.F. & Lai, M.L. 2009. Self Assessment Tax System and Complliance Complexites: Tax Practitioner Perspectives. *Oxford Buisness & Economics Conference Program*. 24-26 Juni 2009.
- Cronin, J. Joseph, Steven A. Taylor. 1992. Measuring Service Quality. *Journal of Marketing*, pp: 55-68.
- Darmayasa, I.G. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14 (1), h: 226-252.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenade Media Group.

- Dewi, I.G.A. 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9 (2), h: 505-514.
- Dharma, G. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6 (1), h: 340-353.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2007. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Jakarta.
- Doran, Michael. 2009. Tax Penalties and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation*, 46, pp: 111-161.
- Fitria, Dena Verisca. 2010. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis: UIN Syarif Hidayatullah.
- Ghimire, Banshidhar. 2006. Study for the Measures of Tax Compliance Habit and Leakage Control. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 12 (2), pp: 127-142.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Sumatera Diponegoro.
- Irawan, Hasan. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. *Jurnal Akuntansi STIE MDP*.
- James, Simon & Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), pp: 27-42.
- Kartikaputri, M.E. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, h: 1-14.
- Kennedy, Kathryn. 2005. Tax Management Compensation Planning. *Journals Compensation Management Tax Planning*, pp: 291-312.
- Madewing, Irmayanti. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Universitas Hasanuddin Makassar.

- Marti, Lumumba Omweri, Migwi S. Wanjohi, Obara Magutu, and John Mageto Mokoro. 2010. Taxpayers Attitudes and Tax Compliance Behaviour in Kenya. *African Journal of Business & Management*, 1, pp: 112-122.
- Moyi, Eliud and Eric Rounge. 2006. *Taxation and Tax Modernization in Kenya: A Diagnosis of Performance and Options for Futher Reform*. Kenya: Institute of Economic Affairs.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Niemirowski, Pauline, Steve Baldwin and Alexander J Wearing. 2003. Tax Related Behaviours, Beliefs, Attitudes And Values And Taxpayer Compliance In Australia. *Journal Of Australian Taxation*, 6 (1), pp: 132-165.
- Nugroho, Triyono Ari. 2009. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Biaya Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
- 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*, 6 (10), pp: 145-171.
- Palupi, E. 2010. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.
- Pratiwi, P. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15 (1), h: 27-54.
- Punarbhawa, B dan Lely. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 5 (2), h: 381-397.
- Riahi, Ahmed. 2004. Relationship Between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Moral. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 13, pp:135-143.
- Slemrod, Joel and Wojciech Kopczuk. 2002. The Optimal Elasticity of Taxable Income. *Journal of Public Economics*, pp: 91-112.
- Sofyan, Marcus Taufan. 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

Wajib Pajak Besar. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara Tangerang.

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. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA BANDUNG.

Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2), h: 214-219.

Susilawati, K. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4 (2), h: 345-357.

Tanzi. 1987. A Retrospective Study on Tax Reform On 14. Industrialization Developed Countries. *Palgrave Macmillan Journals*, 25 (3), pp: 417-451.

Torgler, B. 2003. *Tax Compliance and Tax Morale A Theoretical and Empirical Analysis*. Northampton, MA, USA: Cheltenham, UK.

Wenzel, M. 2005. *The multiplicity of taxpayer identities and their implications for tax ethics*. Research School of Social Sciences.

www.pajak.go.id. Diakses pada tanggal 3 juni 2016.