

## Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ni Luh Putu Dessy Surya Puspita Dewi<sup>1</sup>  
Putu Ery Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [dessysurya203@yahoo.co.id](mailto:dessysurya203@yahoo.co.id) / tlp: +6282247659382

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Administrasi perpajakan modern merupakan proses pembaharuan yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang mencakup bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* sebagai upaya meningkatkan penerimaan pajak melalui peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Selain sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

**Kata Kunci :** Sistem administrasi perpajakan modern, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak

### ABSTRACT

*Modern tax administration is a process of renewal is a priority tax reform that includes the field of organizational structure, business processes and information technology and communications, human resource management and good governance as an effort to increase tax revenues through increased tax compliance. In addition to the system of tax administration, tax penalties is one of the factors that affect the level of tax compliance. The aim of this study was to determine the influence of modern tax administration system and tax penalties on the individual taxpayer compliance in KPP Pratama Badung Selatan. The samples used were 100 individual taxpayer with accidental sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results show that there are positive influence of modern tax administration system and tax penalties on the individual taxpayer compliance in KPP Pratama Badung Selatan*

**Keywords:** Modern tax administration system, tax penalties, tax compliance

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membangun serta memperbaiki infrastruktur maupun meningkatkan

perekonomian negara. Setiap tahun pemerintah berusaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak guna membiayai pengeluaran negara karena semakin tinggi tingkat penerimaan pajak maka semakin tinggi kemampuan negara tersebut dalam membiayai suatu pembangunan. Tuntutan akan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak, Rapina *et al.* (2011).

Faktor yang memengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak di negara tersebut, Chau (2009). Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat dilihat dari sikap Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung pajaknya, menyetor maupun melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Doran (2009), menyatakan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan.

Penghindaran pajak akan timbul dari ketidakpatuhan yang bersamaan. Penghindaran serta kecurangan pajak (*tax avoidance and tax evasion*) merupakan suatu beban dalam masyarakat modern, suatu problema dalam pendapatan pemerintah dan ancaman bagi keadilan sosial (Wenzel, 2005). Cowell, *et al.* (1985) dalam Palupi (2010), pemerintah perlu mengambil tindakan untuk

menjamin kepatuhan dengan membuat hukum perpajakan (*tax law*). Allingham and Sandmo (1972) menyatakan bahwa perang terhadap *tax evasion* ini tidak dapat dihapus hanya dengan mengandalkan kekuatan hukum saja. Modernisasi administrasi perpajakan ialah hal yang baik untuk dirancangnya serta dilaksanakannya hukum perpajakan yang konsisten (Slemrod dan Kopczuk, 2002).

Pemerintah perlu merancang sistem pajak yang optimal dengan memperhatikan semua *instrument* yang dapat membantu kekuatan hukum pajak salah satunya yaitu dengan modernisasi administrasi perpajakan. Menurut Kennedy (2005) modernisasi administrasi perpajakan merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pentingnya peran modernisasi administrasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak seperti yang dinyatakan oleh Ghimire (2006) bahwa prosedur pajak perlu dibuat lebih sederhana dan mudah dalam upaya peningkatan kepatuhan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi dibidang 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 perpajakan.

Sistem modernisasi perpajakan merupakan penerapan dari sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh DJP sejak tahun 2001, Sofyan (2005:53).

Pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern mencakup 4 (empat) hal utama, yaitu (i) restrukturisasi organisasi berdasarkan fungsi dan penerapan prinsip segmentasi Wajib Pajak; (ii) penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi yang mengarah kepada *full automation* dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-SPT* dan *e-registration* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif; (iii) penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia melalui pengembangan manajemen sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dan kinerja; dan (iv) penerapan kode etik pegawai secara tegas pada semua lini organisasi untuk menjamin terwujudnya “*good governance*”. Faktor lain yang juga memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah adanya sanksi perpajakan. Mardiasmo (2011:59) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu alat yang bisa menjamin agar Wajib Pajak mematuhi norma perpajakan yang berlaku, hal ini untuk mencegah pelanggaran perpajakan yang mungkin dilakukan oleh Wajib Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan dipilih sebagai lokasi penelitian karena KPP tersebut telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern. Pemilihan ini juga didasarkan pada data yang didapatkan sebelumnya di KPP Pratama Badung Selatan yang menunjukkan terjadinya penurunan tren dalam hal kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Berikut disajikan data tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Badung Selatan:

**Tabel 1.**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**  
**di KPP Pratama Badung Selatan**  
**Periode 2010-2015**

No.	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang Menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2010	37.51	23.052	16.598	72,00
2	2011	41.087	26.626	17.366	65,22
3	2012	44.382	29.919	17.546	58,65
4	2013	47.133	32.662	16.687	51,09
5	2014	49.966	35.494	18.672	52,61
6	2015	52.694	38.222	17.777	46,51

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan, 2016.

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah WPOP efektif setiap tahunnya namun jumlah WPOP yang menyampaikan SPT tidak sesuai dengan jumlah WPOP terdaftar, ini disebabkan karena masih kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam hal kepatuhan menunjukkan terjadi penurunan tren pada tahun 2010 hingga tahun 2013. Peningkatan mulai terlihat pada tahun 2014 meskipun tidak secara signifikan yaitu sebesar 1,52 persen dari tahun sebelumnya. Pada tahun

2015 kepatuhan WPOP kembali mengalami penurunan sebesar 6,1 persen, meskipun terjadi peningkatan jumlah WPOP terdaftar setiap tahunnya.

Palupi (2010) dalam penelitiannya membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan yang berdimensi restrukturisasi organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Madewing (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal serupa juga diperoleh dari penelitian Pratiwi (2016) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Candra, dkk. (2013) dalam penelitiannya membuktikan bahwa fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang berbeda juga diperoleh dari penelitian Darmayasa (2016), yang memperoleh hasil 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 sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. 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 sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis maupun praktis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris peran *Theory of Planned Behavior* dalam menguji pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, serta bisa menjadi pedoman untuk penelitian berikutnya. Kegunaan Praktis bagi Wajib Pajak, berfungsi untuk peningkatan informasi pada aspek perpajakan, utamanya peningkatan Wajib Pajak dalam mematuhi aturan perpajakannya. Pembayaran pajak ialah hal wajib yang harus dilaksanakan untuk membangun negara.

Struktur organisasi berdasarkan fungsi merupakan penerapan dalam sistem administrasi perpajakan modern. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, *normative beliefs* dapat dikaitkan dengan adanya *Account Representative* yang melayani dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. 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 memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Madewing (2013), Rapina, dkk (2014),serta Darmayasa (2016) menyatakan modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> :Struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, *behavioral beliefs* merupakan keyakinan dari Wajib Pajak akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, ini dapat dikaitkan dengan adanya sikap Wajib Pajak dalam penggunaan teknologi informasi seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-registration* dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, yang dimana ini sangat memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya, dengan adanya sistem perpajakan yang efisien dan efektif akan membuat Wajib Pajak untuk taat dalam membayar pajak, sehingga bentuk pelayanan tersebut diharapkan akan dapat memengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak.

Palupi (2010) dan Madewing (2013) membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Candra, dkk (2013) yang tidak dapat membuktikan adanya pengaruh antara pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> :Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, keyakinan dari harapan normatif (*normative beliefs*) dapat dikaitkan dengan adanya pelayanan fiskus, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, Wajib Pajak akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada Wajib Pajak agar taat pajak, akan membuat Wajib Pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak, sehingga diharapkan dengan bentuk pelayanan tersebut akan dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan Palupi (2010) dan Nurfanani dan Herawati (2013) membuktikan terdapat pengaruh positif antara modernisasi manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama juga dibuktikan oleh penelitian Darmayasa (2016) yang menunjukkan modernisasi manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, *normative beliefs* dapat dikaitkan dengan adanya pelayanan yang diberikan DJP, dilaksanakannya dan diterapkannya aturan pajak yang jujur, bersih, serta adil oleh petugas DJP maka akan dapat meningkatkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak.

Penelitian Madewing (2013), Nurfanani dan Herawati (2013) dan Darmayasa (2016) menyatakan bahwa terdapat implikasi positif dilaksanakannya *good governance* pada kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas maka rumusan hipotesisnya ialah:

H<sub>4</sub> : *Good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, *control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar Wajib Pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan formal Wajib Pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi Wajib Pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku Wajib Pajak untuk taat pajak (Marjan, 2014).

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, berupa sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi perpajakan dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya. Sanders, *et al* dan Yadnyana dalam Rohmawati (2012) dan Pratiwi (2016) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>5</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang berbentuk asosiatif klausal. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Badung Selatan. Obyek dalam penelitian ini ialah dimensi dari sistem administrasi perpajakan modern yaitu struktur

organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, serta pelaksanaan *good governance* dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Jenis data terdiri atas: data kualitatif yaitu gambaran umum, sejarah singkat, struktur organisasi, serta uraian tugas masing-masing bagian mengenai KPP Pratama Badung Selatan, dan data kuantitatif yaitu informasi mengenai kondisi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan tahun 2010-2015. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan per 31 Desember 2015 yang berjumlah 52.694 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui dipandang cocok sebagai sumber data dan memenuhi kriteria sebagai responden (Sugiyono, 2014:122). Rumus *Slovin* digunakan untuk mengukur jumlah serta ukuran sampel sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : Jumlah anggota sampel

N : Jumlah anggota populasi (jumlah WPOP efektif)

e : Nilai kritis (batas ketelitian, 0,1)

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{38.222}{1 + 38.222 (0,1)^2}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan teknik kuisisioner atau angket. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* modifikasi, yaitu pilihan jawaban responden akan diberi nilai dengan skala 4 poin untuk menghindari jawaban netral.

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda. Model analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Struktur Organisasi

X<sub>2</sub> = Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi

X<sub>3</sub> = Manajemen sumber daya manusia

X<sub>4</sub> = *Good governance*

X<sub>5</sub> = Sanksi Perpajakan

$\epsilon$  = Standar error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian deskriptif memiliki tujuan menguji besaran nilai minimum, maksimum, *mean*/rata-rata dan simpangan baku/*standard deviation* dengan N yaknikeseluruhan responden yang diteliti. Statistik dekriptif menyajikan informasi karakteristik varaibel penelitian yang menjelaskan skor jawaban responden. Hasil statistik deskriptif ditunjukkan pada Tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2.**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Struktur Organisasi (X <sub>1</sub> )	100	6,00	12,00	10,23	1,93
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi (X <sub>2</sub> )	100	8,00	16,00	13,12	2,34
Manajemen Sumber Daya Manusia (X <sub>3</sub> )	100	4,00	8,00	6,72	1,42
Good Governance (X <sub>4</sub> )	100	4,00	11,00	6,79	1,41
Sanksi Perpajakan (X <sub>5</sub> )	100	8,00	16,00	13,31	2,69
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	100	10,00	20,00	16,97	3,58

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa banyaknya kuisisioner yang diolah adalah 100 kuisisioner untuk masing-masing variabel. Variabel struktur organisasi (X<sub>1</sub>) memiliki nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 12, *mean* sebesar 10,23, dan standar deviasi sebesar 1,93. Hal ini berarti bahwa terjadi perbedaan nilai stuktur organisasi yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,93. Variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi (X<sub>2</sub>) memiliki nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 16, *mean* sebesar

13,12, dan standar deviasi sebesar 2,34. Hal ini berarti bahwa terjadi perbedaan nilai proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,34. Variabel manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ) memiliki nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 8, *mean* sebesar 6,72, dan standar deviasi sebesar 1,42. Hal ini berarti bahwa terjadi perbedaan nilai manajemen sumber daya manusia yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,42.

Variabel *good governance* ( $X_4$ ) memiliki nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 11, *mean* sebesar 6,79, dan standar deviasi sebesar 1,41. Hal ini berarti bahwa terjadi perbedaan nilai *good governance* yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 1,41. Variabel sanksi perpajakan ( $X_5$ ) memiliki nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 16, *mean* sebesar 13,31, dan standar deviasi sebesar 2,69. Hal ini berarti bahwa terjadi perbedaan nilai sanksi perpajakan yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 2,69. Variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 20, *mean* sebesar 16,97, dan standar deviasi sebesar 3,58. Hal ini berarti bahwa terjadi perbedaan nilai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang diteliti terhadap nilai rata-ratanya sebesar 3,58.

Pengujian instrumen yakni uji validitas dan reliabilitas dilaksanakan setelah mengetahui statistik deskriptif masing-masing variabel. Uji validitas dilakukan dengan menghitung nilai *Pearson Correlation*  $> 0,30$ . Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu instrumen dapat dinyatakan valid atau layak digunakan. Tabel 3. menyajikan hasil uji validitas instrumen penelitian.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Instrumen	Pearson Correlation
Struktur Organisasi (X <sub>1</sub> )	X <sub>1,1</sub>	0,886
	X <sub>1,2</sub>	0,912
	X <sub>1,3</sub>	0,927
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi (X <sub>2</sub> )	X <sub>2,1</sub>	0,877
	X <sub>2,2</sub>	0,882
	X <sub>2,3</sub>	0,850
	X <sub>2,4</sub>	0,838
Manajemen Sumber Daya Manusia (X <sub>3</sub> )	X <sub>3,1</sub>	0,953
	X <sub>3,2</sub>	0,954
Good Governance (X <sub>4</sub> )	X <sub>4,1</sub>	0,889
	X <sub>4,2</sub>	0,921
Sanksi Perpajakan (X <sub>5</sub> )	X <sub>5,1</sub>	0,881
	X <sub>5,2</sub>	0,922
	X <sub>5,3</sub>	0,914
	X <sub>5,4</sub>	0,947
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y <sub>1</sub>	0,883
	Y <sub>2</sub>	0,950
	Y <sub>3</sub>	0,945
	Y <sub>4</sub>	0,956
	Y <sub>5</sub>	0,951

Sumber : Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 3. diatas seluruh variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, sanksi perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, memiliki nilai *pearson correlation*>0,30 maka pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid.

Pengujian instrumen uji reliabilitas ini dilaksanakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Tabel 4. menyajikan hasil uji reliabilitas instrument penelitian.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha
Struktur Organisasi (X <sub>1</sub> )	0,893
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi (X <sub>2</sub> )	0,884
Manajemen Sumber Daya Manusia (X <sub>3</sub> )	0,900
Good Governance (X <sub>4</sub> )	0,775
Sanksi Perpajakan (X <sub>5</sub> )	0,936
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,965

Sumber : Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 4. diatas terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga pernyataan dalam kuesioner tersebut reliabel.

Pengujian asumsi klasik dilaksanakan setelah pengujian instrumen. Pengujian asumsi klasik yakni uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016:147).

Tabel 5. menyajikan hasil uji normalitas penelitian.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Normalitas**

Kolmogorov-Smirnov	Unstandardized Residual
N	100
Asymp.Sig.(2-tailed)	0,2

Sumber : Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 5. dapat dilihat bahwa nilai statistik *Asymp.sig (2tailed)* lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan data telah berdistribusi normal. Pengujian asumsi klasik selanjutnya yakni uji heteroskedastisitas yang dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan

varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Tabel 6. menyajikan hasil uji heterokedastisitas.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikansi
Struktur Organisasi ( $X_1$ )	0,057
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi ( $X_2$ )	0,251
Manajemen Sumber Daya Manusia ( $X_3$ )	0,924
<i>Good Governance</i> ( $X_4$ )	0,590
Sanksi Perpajakan ( $X_5$ )	0,650

Sumber: Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 6. dapat dilihat bahwa dari masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Pengujian asumsi klasik selanjutnya yakni uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Tabel 7. menyajikan hasil uji multikolinieritas.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Struktur Organisasi ( $X_1$ )	0,564	1,772
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi ( $X_2$ )	0,408	2,450
Manajemen Sumber Daya Manusia ( $X_3$ )	0,445	2,246
<i>Good Governance</i> ( $X_4$ )	0,667	1,499
Sanksi Perpajakan ( $X_5$ )	0,490	2,043

Sumber : Hasil Output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 7. menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada masing-masing variabel lebih besar dari 10 persen (0,1) dan VIF kurang dari 10. Hal ini berarti model regresi bebas dari masalah multikolinieritas.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 8 berikut.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Unstandardize		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,337	1,022		-3,266	0,002
Struktur Organisasi	0,452	0,108	0,245	4,199	0,000
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi	0,238	0,104	0,156	2,283	0,025
Manajemen Sumber Daya Manusia	0,623	0,165	0,248	3,772	0,000
<i>Good Governance</i>	0,444	0,136	0,176	3,276	0,001
Sanksi Perpajakan	0,402	0,083	0,302	4,828	0,000
<i>Adjusted R Square</i>			0,810		
F hitung			85,492		
Signifikansi F			0,000		

Sumber : Hasil Output SPSS, 2016

Berdasarkan Tabel 8. dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = (-3,337) + 0,452(X_1) + 0,238(X_2) + 0,623(X_3) + 0,444(X_4) + 0,402(X_5) + e$$

Berdasarkan persamaan analisis regresi linear berganda di atas, maka dapat diinterpretasikan: konstantanya ialah (-3,337) bermakna apabila variabel struktur organisasi ( $X_1$ ), proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi

( $X_2$ ), manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ), *good governance* ( $X_4$ ) dan sanksi perpajakan ( $X_5$ ) dianggap konstan pada angka 0 (nol), maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) dapat diartikan menurun sebesar 3,337.  $\beta_1 = 0,452$ ; berarti apabila variabel struktur organisasi ( $X_1$ ) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) akan meningkat sebanyak 0,452, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Nilai  $\beta_2 = 0,238$ ; berarti apabila variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi ( $X_2$ ) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) akan meningkat sebanyak 0,238, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.  $\beta_3 = 0,623$ ; berarti apabila variabel manajemen sumber daya manusia ( $X_3$ ) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,623, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Nilai  $\beta_4 = 0,444$ ; berarti apabila variabel *good governance* ( $X_4$ ) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,444, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.  $\beta_5 = 0,402$ ; berarti apabila variabel sanksi perpajakan ( $X_5$ ) meningkat 1 satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,402, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Nilai koefisien determinasi dilihat dari nilai *adjusted R square* ( $R^2$ ) pada Tabel 8, yaitu sebesar 0,810. Bermakna bahwa pengaruh variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen

sumber daya manusia, *good governance* dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 81 persen dan sisanya 19 persen dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya di luar model yang diteliti.

Berdasarkan Tabel 8 nilai Sig. F sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Bermakna variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance*, dan sanksi perpajakan berpengaruh pada variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan Tabel 8 koefisien regresi variabel struktur organisasi bernilai positif sebesar 0,452 dan nilai Sig.  $t_{hitung}$  sebesar  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel struktur organisasi berpengaruh positif pada variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya perubahan struktur organisasi berdasarkan fungsi dalam sistem administrasi perpajakan, dengan adanya pelayanan dari *Account Representative* telah memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga struktur organisasi dalam hal ini dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Madewing (2013), Rapina, dkk (2014) dan Darmayasa (2016) yang menunjukkan hasil bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Tabel 8 koefisien regresi variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi bernilai positif sebesar 0,238 dan nilai Sig.  $t_{hitung}$  sebesar  $0,025 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel proses bisnis dan

teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan DJP dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi dengan penggunaan *e-system* seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-registration*, mampu memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga dengan bentuk pelayanan tersebut mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Palupi (2010) dan Madewing (2013) yang membuktikan adanya pengaruh antara pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Tabel 8 koefisien regresi variabel manajemen sumber daya manusia bernilai positif sebesar 0,623 dan nilai Sig.  $t_{hitung}$  sebesar  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya manajemen sumber daya manusia (fiskus) yang berkualitas dan mampu bersikap kompeten dalam melayani Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak akan merasa puas yang akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Palupi (2010), Nurfanani dan Herawati (2013) dan Darmayasa (2016) yang membuktikan terdapat pengaruh positif antara modernisasi manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Tabel 8 koefisien regresi variabel *good governance* bernilai positif sebesar 0,444 dan nilai Sig.  $t_{hitung}$  sebesar  $0,001 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak. Hal

ini berarti variabel *good governance* berpengaruh positif pada variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya aparatur DJP yang bersih, adil, dan jujur dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan perpajakan yang ada maka akan dapat menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak, sehingga dengan adanya kondisi tersebut akan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan Madewing (2013), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh *good governance* pada kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama juga dibuktikan Nurfanani dan Herawati (2013), Darmayasa (2016) yang menyatakan bahwa pelaksanaan *good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Tabel 8 koefisien regresi variabel sanksi perpajakan bernilai positif sebesar 0,402 dan nilai Sig.  $t_{hitung}$  sebesar  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif pada variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan disesuaikan 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 dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sejalan dengan Sanders, *et al* dan Yadnyana dalam Rohmawati (2012) dan Pratiwi

(2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* telah memberi kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Adanya pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi dalam penggunaan *e-system* telah memudahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Adanya aparatur pajak yang berkualitas dan mampu bersikap kompeten dalam melayani Wajib Pajak, akan memberikan jaminan bahwa peningkatan kepatuhan Wajib Pajak akan terwujud.

*Good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Adanya keadilan dan kejujuran dari aparatur pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan perpajakan yang ada maka akan dapat menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dapat meningkat.

Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Penerapan sanksi perpajakan yang tegas dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku akan membuat Wajib Pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut: KPP Pratama Badung Selatan diharapkan lebih memberikan sosialisasi perpajakan secara berkesinambungan dan merata kepada Wajib Pajak agar nantinya sistem administrasi perpajakan modern tersebut dapat benar-benar dimanfaatkan untuk keperluan perpajakan.

Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem administrasi perpajakan modern yang berbasis teknologi informasi seperti *e-filling*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-registration*, Wajib Pajak diharapkan untuk lebih aktif berkonsultasi dengan *Account Representative* pajak yang ada di KPP Pratama Badung Selatan.

## REFERENSI

- Ademarta, Rio Septiadi. 2014. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dan Solok. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Negeri Padang.
- Allingham, M. G. and Sandmo, A. (1972). Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323-338.
- Candra, dkk. 2013. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*. Vol.1 No.1. Hal. 2.
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1 (2), h:34-40.

- Choong, K.F. & Lai, M.L. 2009. Self Assessment Tax System and Compliance Complexities: Tax Practitioner Perspectives. *Oxford Business & Economics Conference Program*. 24-26 Juni 2009.
- Darmayasa, I.G. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.14.1 Januari 2016:226-252.
- Darmin, Nasution. 2007. Modernisasi Administrasi Pajak. *Laporan Tahunan*. Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan RI.
- Devos, Ken. 2009. An Investigation Into Australian Personal Tax Evaders-Their Attitudes Towards Compliance and The Penalties for Non-Compliance. *Revenue Law Journal*, Vol.19.
- Direktorat Jenderal Pajak. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-19/PJ/2007. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor 89/PJ/2009. Kriteria Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif. Jakarta.
- Doran, Michael. 2009. Tax Penalties and Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislation*, Vol. 46, h : 111-161.
- Dorasamy, Nirmala. 2011. Personal Income Tax Administrative Reforms: Enhancing Tax Collection by the South African Revenue Service (SARS). *African Journal of Business Management*, 5 (9), pp: 3711-3722.
- Ghimire, Banshidhar. 2006. Study for the Measures of Tax Compliance Habit and Leakage Control. *Journal of Financial and Management in Public Services*, 12 (2), pp: 127-142.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Sumatera Diponegoro: Semarang.
- Hsu, M. H. And Chiu, C. M. 2002. "Predicting Electronic Service Continuance with a Decomposed Theory of Planned Behavior". *Behavior & Information Technology*.
- Kennedy, Kathryn. 2005. Tax Management Compensation Planning. *Journals Compensation Management Tax Planning*, pp: 291-312.
- Lubis, Arfan Ikhsan. 2011. *Akuntansi Keperilakuan*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Madewing, Irmayanti. 2013. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Hasanudin Makasar.

- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Marti, Lumumba Omwari, 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.
- Marziana Bt. Hj. Mohamad, Narkhazimah Bt. Ahmad, and Mohmad Sakarnor Bin Deris. 2010. The Relationship Between Perceptions and Level of Compliance Under Self Assessment System-A Study in The East Coast Region. *Journal of Global Business and Economics*, 1(1), pp: 241-257.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak. Jakarta.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2000. Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang *Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta.
- 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. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.6.1 Januari 2011.
- Mustikasari, E. 2007. Simposium Nasional Akuntansi X Makasar. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengelolaan di Surabaya.
- M. Zain. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurfanani, Arruuman dan Herawati, Tubandriyah. 2013. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Palda, Filip dan Jan Hanousek. 2002. *Quality of Government Services and The Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries*.
- Palupi, E. 2010. Pengaruh 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. 2010. Pengaruh Modernisasi Sistem Administasi dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.15.1. April 2016: 27-54.
- Rahayu, Sri dan Lingga, Ita Salsalina. 2009. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kaptuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeuying). *Jurnal Riset Akuntansi*, 3 (2).
- Rapina, Jerry dan Yenni Carolina. 2011. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeuying). *Jurnal Riset Akuntansi* Vol.III No.2 Oktober 2011.
- Renata, Almira Herna. 2016. Pengaruh Inflasi, Nilai Tukar Rupiah dan Jumlah Pengusaha Kena Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (Studi pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II). *Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya*.
- Riahi, Ahmed. 2004. Relationship Between Tax Compliance Internationally and Selected Determinants of Tax Moral. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, Vol. 13, h:135-143.
- Rohmawati, Alifa Nur dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.Vol. 1 No. 2. Diakses 2 Oktober 2016.
- Sarjono, Haryadi. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Slemrod, Joel and Wojciech Kopczuk. 2002. The Optimal Elasticity of Taxable In- come. *Journal of Public Economics*, 84: 91-112.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis. Bandung* : Alfabeta Bandung
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wenzel, M. 2005. *The multiplicity of taxpayer identities and their implications for tax ethics*. Research School of Social Sciences.