

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGGUNAAN E-SPT PADA KEPATUHAN PAJAK

Ni Putu Ira Prananti ¹
Ni Ketut Rasmini ²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: iiraa.prananti@gmail.com / telp: +62 85 79 22 00 40 5

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 118 Wajib Pajak Badan yang terdaftar dan menggunakan *e-SPT* dalam pelaporan pajaknya. Teknik penentuan sampel dipilih dengan menggunakan metode *insidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan.

Kata Kunci: modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan, *e-SPT*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the tax administration system, the service tax authorities and the use of e-SPT on taxpayer compliance. This research was conducted at the Tax Office Primary Gianyar. The number of samples taken 118 registered Taxpayer and using e-SPT in their tax reporting. Determination Technique selected samples using incidental sampling method. Data collected through interviews, documentation and questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression. Based on the results of the analysis found that the modernization of the tax administration system, the service tax authorities and the use of e-SPT positive effect on the level of taxpayer compliance.

Keywords: modernization tax administration, services, *e-SPT*

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan suatu Negara dapat diperoleh dari penerimaan migas dan non migas. Pajak merupakan salah satu penerimaan yang terpenting, Rustiyaningsih (2011) menyatakan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, yang berarti jika

pertumbuhan ekonomi meningkat maka perdapatan masyarakat meningkat sehingga mampu memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Kasus penghindaran pajak masih bisa ditemui di Indonesia, menurut Bernasconi (1998) penghindaran pajak diibaratkan seperti “perjudian” dimana ada keuntungan yang diperoleh jika penghindaran berhasil dan bila penghindaran pajak tidak berhasil maka akan dikenakan hukuman denda. Mengingat pentingnya penerimaan pajak, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai upaya dalam memaksimalkan penerimaan tersebut, salah satunya dengan mengadakan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan telah dilakukan dua kali. Jilid pertama pada tahun 1983-2009 dengan melakukan reformasi pada modernisasi perpajakan, reformasi kebijakan serta intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan. Jilid kedua dilakukan pada tahun 2009-2013 dengan melakukan reformasi pada sumber daya manusia dan teknologi informasi dan komunikasi (DJP, siaran pers 22 Juni 2009).

Pada reformasi perpajakan jilid pertama diberlakukan sistem *self assessment system* yang berarti wajib pajak bertanggung jawab penuh atas penetapan perpajakannya dan secara tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya (Devano dan Rahayu, 2006) dan (Barr, 1977). Sistem ini mampu menggeser peranan petugas pajak kepada wajib pajak dan mampu menangani kepatuhan sukarela wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Namun kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya bergantung pada pelayanan yang baik dari petugas pajak. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu dengan penerapan sistem *electronic*. Sistem

electronic ini diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam pelaporan pajaknya dengan tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan dan memberikan kemudahan dalam mengelola *database* mereka karena, dokumen-dokumen perpajakan wajib pajak telah disimpan dalam bentuk digital (Rahayu, 2009: 123).

Menurut James *et al* (2004), kepatuhan pajak adalah wajib pajak yang mampu mencukupi kewajiban pajaknya tanpa adanya aturan yang dilanggar oleh wajib pajak. Ketidapatuhan wajib pajak disinyalir adanya dukungan dari agen pajak, sehingga penting jika ada hukuman yang mengatur hal tersebut (Cuccia, 1994). Lebih lanjut (Cho, Linn & Nakibullah, 1996) menyatakan sebaiknya tidak ada negosiasi hukuman jika terbukti ada agen pajak yang mendukung adanya ketidapatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Demi mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Doran, 2009). Pendekatan *cost-benefit* atau imbalan berupa uang dapat digunakan untuk wajib pajak yang telah patuh dalam pelaporan pajaknya (Falkinger & Walther, 1991). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* yang telah diteliti dan memperoleh hasil yang positif. Menurut Rosdiana dan Irianto (2012) menyatakan bahwa administrasi perpajakan dikategorikan buruk jika administrasi pajak tersebut hanya mampu mengumpulkan pajak dalam jumlah besar dari sektor perpajakan yang mudah dipajaki seperti pajak

penghasilan. Administrasi perpajakan yang sukses membutuhkan kerjasama dengan wajib pajak dalam pengoperasian sistem pajak daripada dipaksa untuk melaksanakan setiap aspek kewajiban pajak mereka, hukum pajak tidak dapat mengatasi setiap kemungkinan (James dan Wallschutzky, 1995). Penelitian lain dilakukan oleh Madewing (2013) juga memperoleh hasil bahwa penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Supadmi (2009) dan Gilbert *at al* (2004) menyebutkan kualitas pelayanan yang baik dapat diukur bila suatu pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan atau melebihi harapan tersebut dan dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang baik tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja bahkan instansi pajak telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Alabede, 2011). Pramita (2010) dan Arista (2011) menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam pemenuhan pajaknya.

Reformasi perpajakan jilid kedua dilakukan dengan pemanfaatan teknologi dengan menggunakan sistem elektronik salah satunya penggunaan sistem *e-SPT*. Menurut Salsalina (2012) menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara penerapan sistem *e-SPT* dan efisiensi pemrosesan data. Penelitian lain yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak juga dilakukan oleh Andreoni, Erard dan Feinstein (1998) yang meneliti dimensi waktu terhadap kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan *tax gap*. Beberapa pendekatan ekonomi tampaknya tidak konsisten dengan

perilaku wajib pajak. Sesuai pernyataan Smith dan Kinsey (1987), tidak sependapat terhadap analisis yang menyatakan bahwa banyak orang yang menghindari pajak. Mereka menemukan bukti empiris, banyak wajib pajak secara inheren jujur mengungkapkan pajaknya secara akurat tanpa inisiatif untuk menipu Erard & Feinstein (1994b) dan Gordon, (1989)

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Gianyar karena setelah dilakukan wawancara kepada kepala seksi pengolahan data dan informasi diketahui bahwa ada peningkatan penyampaian Surat Pemberitahuan Massa pada tahun 2013-2014 dan peningkatan tersebut terjadi karena telah diberlakukannya aturan untuk penggunaan *e-SPT* pada pelaporan pajak badan. Sesuai dengan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini apakah sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

Pengertian pajak menurut UU no 28 tahun 2007 tentang KUP: “Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terhutang oleh pribadi/badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pajak tidak langsung yang dikenakan pada setiap pertambahan nilai atau transaksi penyerahan barang dan atau jasa kena pajak dalam pendistribusiannya dari produsen dan konsumen. Disebut pajak tidak langsung karena tidak langsung dibebankan kepada penanggung pajak (konsumen) tetapi melalui mekanisme pemungutan pajak dan disetor oleh pihak lain (penjual). Transaksi penyerahannya bisa dalam bentuk jual-beli, pemanfaatan jasa, dan sewa-menyewa.

Direktur Jendral Pajak melakukan modernisasi perpajakan sejak tahun 2002, modernisasi tersebut yaitu menyangkut *good governance* yaitu pemanfaatan sistem administrasi yang transparan dan akuntabel serta penggunaan teknologi yang handal. Strategi yang digunakan dengan pelayanan prima serta pengawasan intensif kepada wajib pajak. Setelah ditelaah lebih mendalam, program tersebut akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner sehingga diperlukan rancangan yang khusus untuk mewujudkan reformasi administrasi yang dapat dilihat dan 4 dimensi yaitu dengan cara melakukan perubahan dalam struktur organisasi, *business process*, penyempurnaan sumber daya dan pelaksanaan *good governance*.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Supadmi, 2009). Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum.

Perbedaan Surat Pemberitahuan (SPT) Manual dengan *electronic*-Surat Pemberitahuan (*e-SPT*)

Berikut ini Tabel 1 yang menunjukkan perbandingan antara Surat Pemberitahuan (SPT) Manual dengan *electronic*-Surat Pemberitahuan (*e-SPT*)

Tabel 1.
Perbedaan Antara SPT Manual dan *electronic-SPT*

SPT Manual	<i>Electronic SPT</i>
Dibutuhkan waktu yang lama untuk penyampaian SPT di KPP Pratama	Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman karena lampiran dalam bentuk media <i>CD/flash disk</i>
Kurangnya pengorganisasian data perpajakan	Data perpajakan terorganisasi dengan baik
Perhitungan dilakukan secara manual dan dilakukan oleh fiskus pajak yang rentan akan kesalahan	Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem computer
Lebih ditemukan kesulitan dalam perhitungan pembuatan laporan pajak karena tingkat sumber daya manusia yang lemah	Kemudahan dalam perhitungan dan pembuatan laporan pajak
Pemborosan kertas dalam penyampaian	Menghindari pemborosan kertas
Dibutuhkan sumber daya manusia yang cukup banyak untuk pengerjaan perekaman data SPT	Mengurangi pemberdayaan sumber daya manusia dalam pekerjaan perekaman data

Sumber: Indriani (2011)

Berdasarkan teori diatas, maka hipotesis penelitian yang ingin diuji adalah sebagai berikut:

- H₁ : Sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak
- H₂ : Pelayanan fiskus berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak.
- H₃ : Penggunaan *e-SPT* berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar bertempat di Jl. Dharma Giri, Buruan Blahbatuh Gianyar. Populasi yang digunakan sebanyak 167 wajib pajak badan yang terdaftar, dan diperoleh 118 sampel dengan kriteria wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Gianyar dan menggunakan sistem *e-SPT* dalam pelaporan pajaknya mulai tahun 2012-2013. Metode penentuan sampel digunakan pada penelitian ini adalah *incidental sampling*. Ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*.

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

Berdasarkan kedua kriteria yaitu wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak yang menggunakan *e-SPT* mulai tahun 2012-2013 dari jumlah populasi sebesar 168

wajib pajak, diperoleh sampel sebanyak 118 wajib pajak dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan persen kelonggaran ketidaktelitian (e) 0,1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05. Model regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2009:277).

$$\hat{Y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \mu \dots\dots\dots(2)$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda selanjutnya akan dihitung uji kelayakan model menggunakan uji F dan menguji signifikansi koefisien regresinya menggunakan uji t. Definisi operasional variabel antara lain:

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/MK.04/2000, wajib pajak dimasukkan kategori wajib pajak patuh bila memenuhi kriteria yaitu tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak kecuali telah mendapatkan ijin untuk menunda pembayaran, tidak pernah dijatuhi hukuman, menyelenggarakan pembukuan laporan keuangan. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan skala *likert* 4 poin.

Tahun 2002 DJP melakukan reformasi terhadap administrasi perpajakan yaitu menyangkut *good governance*, pelayanan prima serta pengawasan intensif. Setelah ditelaah lebih mendalam diperlukan rancangan untuk mewujudkan reformasi tersebut dengan melihat dari 4 dimensi yaitu perubahan dalam struktur organisasi, *business*

process, penyempurnaan sumber daya dan pelaksanaan *good governance* (Madewing,2013)

Menurut Qing (2007:20) terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan KPP yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

Salsalina (2012) menyatakan bahwa penggunaan *e-SPT* dapat dilihat dari kepraktisan dalam penggunaan, kemudahan perekaman data, kemudahan pemakaian, kemudahan dalam perhitungan, keamanan sistem *e-SPT* serta kemudahan pelaporan pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuisioner dinyatakan valid dan reliabel. Uji asumsi klasik yang dilakukan menunjukkan bahwa hasil residual yang dianalisis berdistribusi normal,tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dan variabel terikat serta tidak terjadi hesteroskedestisitas pada model regresi penelitian ini. Berikut ini hasil uji kelayakan model (uji F) , koefisien determinasi dan uji t:

Berikut ini Tabel 2 hasil uji F yang menunjukkan kelayakan model pada penelitian ini

Tabel 2.
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2277,609	3	759,203	19,714	0,000 ^a
	Residual	449,107	114	3,940		
	Total	2726,716	117			

Sumber : Data diolah

Hasil uji kelayakan model pada penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini layak uji. Hal ini dapat dilihat dari hasil signifikansi = $0,000 \leq \alpha = 0,05$.

Berdasarkan pengolahan data, diperoleh *adjust R²* sebesar 0,835. Hal tersebut berarti bahwa 83,5% kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* dan sisanya 16,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model ini.

Hasil uji t dengan menggunakan SPSS 17.0 *for windows* dapat dilihat dalam Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3.
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,255	0,886		-1,416	0,159
	Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan	0,180	0,024	0,344	7,376	0,000
	Pelayanan Fiskus	0,189	0,047	0,215	4,003	0,000
	Penggunaan e-SPT	0,264	0,025	0,526	10,531	0,000

Sumber: Data Diolah

Tingkat signifikansi $X_1 = 0,000 > \text{taraf nyata } (\alpha) = 0,05$ (H_0 ditolak) dan berada di kurva sebelah kanan. Ini berarti bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Tingkat signifikansi $X_1 = 0,000 > \text{taraf nyata } (\alpha) = 0,05$ (H_0 ditolak) dan berada di kurva sebelah kanan. Ini berarti bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Tingkat signifikansi $X_1 = 0,000 > \text{taraf nyata } (\alpha) = 0,05$ (H_0 ditolak) dan berada di kurva sebelah kanan. Ini berarti bahwa penggunaan *e*-SPT mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

Berikut ini Tabel 4 analisis hasil regresi linear berganda:

Tabel 4.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,255	0,886		-1,416	0,159
Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan	0,180	0,024	0,344	7,376	0,000
Pelayanan Fiskus	0,189	0,047	0,215	4,003	0,000
Penggunaan e-SPT	0,264	0,025	0,526	10,531	0,000

Sumber : Data Diolah

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -1,255 + 0,180X_1 + 0,189X_2 + 0,264X_3$$

Hasil dari persamaan regresi diatas menunjukkan arah hubungan masing-masing variabel bebas pada variabel terikat dalam penelitian ini yang ditunjukkan oleh masing-masing koefisien variabel bebasnya.

Nilai konstanta -1,255 artinya jika variabel bebas seperti sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* bernilai nol maka nilai yang diperoleh untuk tingkat kepatuhan wajib pajak badan adalah $\hat{Y} = -1,255$.

Nilai koefisien regresi sistem modernisasi administrasi perpajakan (X_1) = 0,180 memiliki tanda positif yang berarti sistem modernisasi administrasi perpajakan (X_1) mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y)

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus (X_2) = 0,189 memiliki tanda positif yg berarti kualitas pelayanan fiskus (X_2) mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y)

Nilai koefisien regresi penggunaan *e-SPT* (X_3) = 0,264 memiliki tanda positif yang berarti penggunaan *e-SPT* (X_3) mempunyai hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y)

Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan atas pembahasan uji t diperoleh hasil tingkat signifikansi 0,00 kurang dari taraf nyata sebesar 0,05 hasil ini menunjukkan variabel sistem modernisasi administrasi perpajakan secara

signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar sesuai dengan penelitian Listania (2013) yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara penerapan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila modernisasi administrasi perpajakan diterapkan dengan baik maka wajib pajak badan akan lebih patuh dalam melaporkan pajaknya karena dengan modernisasi administrasi perpajakan yaitu dengan struktur organisasi yang baik, pemanfaatan *business process* dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya dan pelaksanaan *good governance* maka wajib pajak lebih mudah melaporkan pajaknya. Hal tersebut akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan atas pembahasan uji t diperoleh hasil tingkat signifikansi 0,00 kurang dari taraf nyatanya sebesar 0,05 hasil ini menunjukkan variabel pelayanan fiskus secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Apabila pelayanan yang diberikan fiskus baik maka wajib pajak akan merasa puas dan nyaman ketika melaporkan pajaknya. Kepuasan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya tentunya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Menurut Torgler and Schneider (2009) menyatakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dapat meminimalisir penggelapan pajak yang mengakibatkan kepatuhan wajib pajak yang meningkat.

Pengaruh Penggunaan *e-SPT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Gianyar. Berdasarkan atas pembahasan uji parsial diperoleh hasil tingkat signifikansi 0,00 kurang dari taraf nyata sebesar 0,05 hasil ini menunjukkan variabel penggunaan *e-SPT* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar. Apabila pihak KPP Pratama Gianyar lebih mensosialisasikan pemanfaatan penggunaan *e-SPT* yang lebih banyak memiliki keunggulan tentunya wajib pajak akan lebih memilih menggunakan *e-SPT* dalam pelaporan pajaknya karena dinilai lebih efektif, efisien dan aman sehingga peningkatan kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar terus meningkat. Sesuai dengan penelitian Carlos *et al* (2011) menemukan bahwa kualitas pelayanan web seperti kenyamanan, privasi dan keamanan, kecepatan dan kemudahan akses berkontribusi dalam penggunaan sistem elektronik oleh wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan penggunaan *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar sebesar 83,5%, sisanya 16,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu meningkatkan sosialisasi tentang modernisasi administrasi perpajakan kepada wajib pajak badan, meningkatkan rasa nyaman wajib pajak dalam melaporkan pajaknya serta memberikan penyuluhan dan sosialisasi

penggunaan *e-SPT* yang rutin kepada wajib pajak badan agar wajib pajak badan lebih memahami kelebihan penggunaan *e-SPT* dalam pelaporan pajak.

REFERENSI

- Alabede, James, Todd Cherry, Michael Jones dan Michael Mckee. 2011. Tax Payer Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior. Tulane Economics Working Paper Series.
- Arista, Yudi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1998). Tax Compliance. *Journal of Economic Literature*, Vol. 36, pp. 818-819.
- Barr, N.A., James, S.R., & Prest, A.R. (1977). *Self-Assessment for Income Tax*. London,Heinemann.
- Bernasconi, M. (1998) „Tax evasion and orders of risk aversion,“ *Journal of Public Economics*, Vol. 67, pp. 123-134.
- Carlos Pinho,Jose., Maria de Lurdes Martins., Isabel Macedo, (2011) "The effect of online service quality factors on internet usage: The web delivery system of the taxation department", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 28 Iss: 7, pp.706 - 722
- Cuccia, A. D. (1994). The effects of increased sanctions on paid tax preparers; integrating economic and psychological factors. *Journal of the American Taxation Association*, Vol. 16,No. 1, pp. 41-66.
- Cho, J., Linn, S.C. & Nakibullah, A. (1996). Tax evasion with psychic costs and penalty renegotiation. *Southern Economic Journal*, Vol. 63, pp. 172 - 191.
- Direktorat Jendral Pajak. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta.

- Direktorat Jendral Pajak. 2009. *Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-89/PJ/2009 tentang Kriteria Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif*. Jakarta.
- Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prinadi Media Group.
- Doran, Michael. 2009. Tax Pinalties and Tax Compliance, *Harvard Journal on Legislation*. 46: p: 111-161. *www.ssrn.com*. 25 Juli 2013.
- Erard, B., & Feinstein, J. S. (1994b). Honesty and evasion in the tax compliance game. *Rand Journal of Economics*, Vol. 25, No. 1, pp. 1-20.
- Falkinger, J., & Walther, W. (1991). Rewards versus penalties: on a new policy against tax evasion. *Public Finance Quarterly*, Vol. 19, No. 1, pp. 67-79.
- Gilbert, G. Ronald, Veloutsou Clepatra, Goode, Mark M.H. and Moutinho L. 2004. Measuring Customer Satisfaction in the Fast Food Industry: a Cross National Approach. *The Journal of Service Marketing*, 18(5): p:371-383.
- James, Simon and Clinton Alley. 2004. Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*, 02(2): p:27-42.
- James, S., & Wallschutzky, I. (1995). Considerations Concerning the Design of an Appropriate System of Tax Rulings. *Revenue Law Journal*, 175.
- Listania, Triwigati. 2013. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi P'ada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Malang.
- Madewing, Irmayanti. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara. Universitas Hasanuddin.
- Pramita, Dewi. 2010. Pengaruh Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Koperasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Rahayu, Sri. 2009. Pengaruh Modernisasi Ssitem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X"). *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2*.

- Qing, Hong. 2006. Service Quality Perceptions in Fast Food Restaurants in China. *Journal of Finance and Management in Public Service*, 02(2): p:20-26
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta*. 35(2): h:44-54.
- Rosdiana, Haula dan Irianto, Slamet Edi. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visi Media.
- Salsalina, Ita. Lingga. 2012. Pengaruh Penerapan *E-SPT* Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama X Bandung. *Jurnal Akuntansi Vol.4 No.2*, Universitas Kristen Maranatha
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 04(2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-14. Bandung: Alfabeta
- Smith, K.W. & Kinsey, K.A. (1987). Understanding taxpayer behaviour: a conceptual framework with implications for research. *Law and Society Review*, Vol. 21.
- Torgler, Benno and Friedrich Schneider. 2009. The Impact of Tax Morale and Institutional Quality on The Shadow Economy. *Journal of Economic Psychology*,30(2): p:228-245