

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SEMARANG BARAT DAN KPP PRATAMA SEMARANG GAYAMSARI)**

Saifudin

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Semarang (USM)
saifudin@usm.ac.id

Jumiati Novitasari

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Semarang (USM)
jumiatinovitasari@gmail.com

Abstract *This study aims to test the influence of modern tax administration systems that includes: the structure of the organization, of business process and technology information and communication, human resources management, good governance, and taxpayer awareness to taxpayer compliance individual in KPP Pratama Semarang Barat and KPP Pratama Semarang Gayamsari. Data collection method in this research is by using such koesioner. The determination of respondents in this report is written with a method of accidental the sampling method of as the proportion of respondents as many as 100 individual taxpayer. The method of analysis data in linear regression analysis was used in the study and the worship of idols. This research result indicates that the variable the structure of the organization, of business process and technology information and communication, good governance and taxpayer awareness its effect on variable taxpayer compliance while management of human resources has not been affecting the taxpayer compliance.*

Keyword : *Awarenes, Compliance, Tax Administration, Taxpayer*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi : struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, good governance, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan koesioner. Penentuan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *accidental sampling* dengan responden sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, *good governance* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Administrasi Perpajakan, Kesadaran, Kepatuhan, Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan dan pembiayaan pemerintah. Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pendapatan pajak dan meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2007 pajak merupakan kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat. Pendapatan dari sektor pajak inilah yang nantinya digunakan sebagai sumber utama pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2013-2016

Sumber Penerimaan	2013 1)	2014 1)	2015 1)	2016 2)
Penerimaan Dalam Negeri	1432059	1545456.3	1496047.3	1784250
Penerimaan Perpajakan	1077307	1146865.8	1240418.9	1539166
Pajak Dalam Negeri	1029850	1103217.6	1205478.9	1503295
Pajak Penghasilan	506442.8	546180.9	602308.13	855842.7
Pajak Pertambahan Nilai	384713.5	409181.6	423710.82	474235.3
Pajak Bumi dan Bangunan	25304.6	23476.2	29250.05	17710.6
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0	0
Cukai	108452	118085.5	144641.3	148091.2
Pajak Lainnya	4937.1	6293.4	5568.3	7414.9
Pajak Perdagangan Internasional	47456.6	43648.1	34939.97	35871.5
Bea Masuk	31621.3	32319.1	31212.82	33371.5
Pajak Ekspor	15835.4	11329	3727.15	2500

Penerimaan Bukan Pajak	354751.9	398590.5	255628.48	245083.6
Penerimaan Sumber Daya Alam	226406.2	240848.3	100971.87	90524.3
Bagian laba BUMN	34025.6	40314.4	37643.72	34164
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	69671.9	87746.8	81697.43	84124
Hibah	6832.5	5034.5	11973.04	1975.2
Jumlah	1438891	1550490.8	1508020.4	1786225
Persentase penerimaan pajak dibanding total penerimaan	75%	74%	82%	86%

Berdasarkan data dari Tabel 1 menunjukkan bahwa pendapatan pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat. Pendapatan pajak juga merupakan pendapatan tertinggi dibandingkan pendapatan lain diluar pajak. Pendapatan Pajak mampu memberikan kontribusi terbesar dalam pelaksanaan pembangunan negara. Hal ini menjadikan pemerintah berupaya mengoptimalkan penerimaan negara terutama pada sektor perpajakan.

Doran (2009) dalam Astana dan Merkusiwati (2017) menyatakan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan. Untuk pencapaian target diperlukan reformasi sistem yang lama menjadi sistem yang baru, Salah satu sistem yang membutuhkan reformasi adalah sistem administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban dibidang perpajakan (Pandiangan, 2014).

Menurut DJP tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan modernisasi adalah meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktifitas dan integritas aparat pajak. Bidang Perpajakan yang akan mengalami reformasi administrasi diantaranya struktur organisasi, Proses Bisnis dan Teknologi Informasi Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia serta pelaksanaan *Good Governance*.

Adanya bukti empiris keterkaitan antara sistem modernisasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan oleh Slemrod and Kopczuk (2002) dalam Astana dan Merkusiwati (2017) berpendapat bahwa modernisasi administrasi perpajakan ini akan efektif dalam peningkatan kepatuhan jika diikuti dengan perancangan dan pelaksanaan hukum pajak secara konsisten. Hal ini yang paling berpengaruh adalah kantor pusat DJP yang merupakan unit tertinggi di Ditjen Pajak dalam mengelola pajak, yaitu menyangkut kebijakan, norma, standar, prosedur, bimbingan, dan evaluasi.

Semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat (Pratiwi, 2016). Hal ini didukung oleh beberapa penelitian yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Nuraenah (2016) menunjukkan hasil bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sarunan (2015) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan.

Selain modernisasi sistem administrasi, kesadaran Wajib Pajak menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak merupakan keadaan dimana Wajib Pajak dengan sukarela melaporkan kewajiban perpajakannya. Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak perlu ditingkatkan agar penerimaan negara dapat berjalan dengan baik, salah satu upaya yang perlu dilakukan pemerintah adalah dengan melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak serta meminimalisir terjadinya penggelapan pajak.

Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin saja, kesadaran ini juga diikuti oleh sikap kritis yang dimiliki masyarakat. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, semakin tinggi pula kesadaran membayar pajak, disini masyarakat justru akan lebih kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, terutama kebijakan di bidang perpajakan seperti penetapan tarif, mekanisme pengenaan pajak, peraturan perpajakan, serta benturan praktek yang terjadi dilapangan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Gayamsari dipilih karena telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern. Selain itu di KPP tersebut terjadi fluktuasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada periode 2013-2016. Ketidakstabilan tingkat kepatuhan Wajib Pajak tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk meneliti kembali faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari. Data Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat tahun 2013-2016

Tahun	Terdaftar	Wajib SPT	Wajib Pajak Orang Pribadi			Realisasi kepatuhan
			Realisasi SPT	Penerimaan Pajak		
2013	62510	51947	36997	Rp	22,088,513,614.00	71%
2014	69931	52368	37601	Rp	36,179,463,630.00	72%
2015	75096	50471	41075	Rp	66,406,333,039.00	81%
2016	78775	56442	43176	Rp	206,985,307,641.00	76%

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Barat dari tahun 2013-2016. Pada tahun 2014 terjadi peningkatan sebesar 1 persen dari tahun 2013 yang semula 71 persen naik menjadi 72 persen. Di tahun 2015 kepatuhan naik sebesar 9 persen, namun pada tahun 2016 terjadi penurunan sebesar 5 persen dari 81 persen menjadi 76 persen, padahal jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi wajib SPT terus mengalami peningkatan. Hal ini berpotensi pada peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Semarang Barat.

Tabel 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari tahun 2013-2016

Tahun	Terdaftar	Wajib SPT	Wajib Pajak Orang Pribadi		Realisasi kepatuhan
			Realisasi SPT	Penerimaan Pajak	
2013	51145	41993	29935	Rp 360,039,637,197	71%
2014	57288	43136	31039	Rp 417,326,359,439	72%
2015	61859	37324	34165	Rp 554,654,659,845	91%
2016	65460	46018	35808	Rp 633,473,973,086	78%

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa terjadi fluktuasi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2013-2016. Hal ini dapat dilihat dari persentase tingkat kepatuhan wajib pajak yang tidak stabil. Pada tahun 2013 tingkat kepatuhan sebesar 71 persen dan meningkat 1 persen pada tahun 2014 menjadi 72 persen. Pada tahun 2015 kepatuhan meningkat menjadi 91 persen namun pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 78 persen, padahal jika dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang wajib SPT semakin meningkat, hal ini berpotensi pada peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian I Wayan Sugi Astana dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2017) dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah Objek Penelitian, yang sebelumnya dilakukan di KPP Pratama Gianyar sedangkan saat ini peneliti melakukan di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari dan Penelitian sebelumnya hanya meneliti sampel WP Orang Pribadi di satu populasi sedangkan saat ini peneliti meneliti sampel WP Orang Pribadi dari dua populasi

Rumusan masalah penelitian ini yaitu Apakah struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, good governance dan kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan good governance dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Penelitian diharapkan dapat memberikan kegunaan Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi Direktorat Jendral Pajak dan pihak terkait sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran Wajib Pajak sebagai bahan masukan dalam pelaksanaan serta pembuatan kebijakan perpajakan. Bagi akademik diharapkan dapat

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI . . .

Saifudin & Jumiati Novitasari

menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis dikemudian hari dan dengan menambah variabel lainnya yang belum pernah diteliti sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan teori atribusi dan teori psikologi. Menurut Kelley (2010) dalam Merdiawan (2015) Teori Atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Teori atribusi mencoba menemukan apa yang menyebabkan apa, atau apa yang mendorong siapa melakukan apa. Respon yang kita berikan pada suatu peristiwa bergantung pada interpretasi kita tentang peristiwa itu. 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 dalam Astana dan Merkusiwati, 2017).

Modernisasi pajak yang ditawarkan Direktorat Jendral Pajak bertujuan untuk mengkontradisikan adanya pandangan miring masyarakat terhadap pajak. Untuk itu, pelayanan dilakukan melalui sistem satu pintu (*one stop service*). Bila hanya melaporkan pajak, cukup ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang ada di *front office*, dengan dukungan help desk (*layaknya customer service* di perusahaan komersial) sebagai sumber informasi.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern ini merupakan indikasi positif dari pihak pemerintah untuk secara bersama-sama dengan masyarakat Wajib Pajak mengelola pajak secara efektif dan efisien. Keunggulan penerapan sistem modern antara lain : Adanya pemisahan fungsi yang lebih jelas antara fungsi pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, keberatan, dan pembinaan. Fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak lebih efektif karena dilakukan melalui mediator khusus yaitu *Account Representative* (setiap Wajib Pajak memiliki *Account Representative* khusus). Proses pelaksanaan pekerjaan baik untuk pelayanan, pengawasan, maupun pemeriksaan menjadi lebih efisien dan mengurangi birokrasi sehingga *cost of compliance* relatif lebih rendah. Dengan adanya *Account Representative*, penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor. Manajemen pemeriksaan lebih efisien dan efektif karena berada dalam satu unit dan Sumber Daya Manusia dispesialisasikan pada sektor tertentu.

Menurut Pratiwi (2016) Struktur Organisasi merupakan susunan yang menggambarkan hubungan dari masing-masing bagian atau posisi pada organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Modernisasi Struktur Organisasi dapat dilakukan dengan melakukan pembagian tugas perpajakan sesuai dengan fungsinya, hal ini akan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak dengan ini wajib pajak dengan sukarela membayar dan melaporkan pajaknya sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Hasil penelitian Astana dan Merkusiwati (2017) dan Darmayasa (2016) menunjukkan bahwa Struktur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal ini dikarenakan 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. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Titik (2016) dan Ririn (2015) yang menunjukkan bahwa Struktur Organisasi tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga Struktur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak yang mengarah pada optimalisasi penuh dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama untuk aktifitas yang bersifat administratif. Dengan menerapkan teknologi informasi berupa e-SPT, Pembayaran secara online, Pendaftaran NPWP secara online dan Pelaporan secara elektronik di kantor-kantor pajak. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan masyarakat dan Wajib Pajak dalam melakukan pendaftaran, pembayaran dan pelaporan pajak sehingga dengan adanya pelayanan tersebut diharapkan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Darmayasa (2016) dan Candra (2013) tidak dapat membuktikan adanya pengaruh Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi pada Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Astana dan Merkusiwati (2017) menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan DJP tersebut mampu memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 Diduga Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi berpengaruh : terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber Daya Manusia Perpajakan adalah setiap orang yang bekerja atau melaksanakan tugas di bidang perpajakan, baik secara langsung ataupun tidak langsung menangani perpajakan

untuk keperluan perpajakan diri sendiri (pribadi) serta untuk keperluan perpajakan pihak lain. Penyempurnaan SDM yang dilakukan DJP antara lain dengan melakukan mapping terhadap seluruh pegawai untuk mengetahui karakteristik masing-masing pegawai.

Penelitian yang dilakukan Astana dan Merkusiwati (2017) menunjukkan hasil bahwa Sumber Daya Manusia berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak hal ini dikarenakan 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, Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmayasa (2016). Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 Diduga Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Good Governance merupakan program pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Hal tersebut dicerminkan dari tata kelola dan pelaksanaan tugas yang baik oleh pegawai pajak. Salah satu upaya DJP adalah penerapan Kode etik di lingkungan pegawai DJP. Kode Etik memberikan panduan tentang bagaimana mereka mengelola situasi dan mengambil sikap atau pilihan yang tepat dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian yang dilakukan Astana dan Merkusiwati (2017) menunjukkan *Good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aparat 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 disalahgunakan, sehingga dengan adanya kondisi tersebut akan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Darmayasa (2016), Titik (2016) dan Natapermana (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelaksanaan *good governance* pada Kepatuhan Wajib Pajak. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siringoringo (2015) bahwa pelaksanaan *good governance* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 Diduga Good Governance berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Bradoks (2007) dalam Nugroho Dkk (2016) Tingkat kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak karena pada kenyataannya tidak banyak orang yang secara sadar akan kewajiban perpajakannya dan mengerti esensi dari pajak itu sendiri melainkan hampir sebagian besar orang melaksanakan kewajiban perpajakannya hanya memenuhi ketentuan yang sudah ada. Kesadaran Wajib Pajak timbul jika Wajib Pajak tersebut menyadari kewajibannya untuk membayar pajak secara sukarela, hal tersebut akan membuat pemahaman dan pengetahuan perpajakan semakin meningkat sehingga akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian Astana dan Merkusiwati (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak, Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingginyatingkat kesadaran Wajib Pajak akan berdampak pada pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang semakin baik sehingga dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh penelitian dari Fitria (2017) bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas (2017), Aditya Dkk (2016) dan Hidayati (2014) bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5 Diduga Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian menurut Sugiono (2011) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas / *Independent Variable* (X) yaitu : Struktur Organisasi (X1), Proses bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi (X2), Sumber Daya Manusia (X3), *Good Governance* (X4), dan Kesadaran Wajib Pajak (X5). Variabel Terikat / *Dependent Variable* (Y) penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI . . .

Saifudin & Jumiati Novitasari

Definisi Operasional variabel yang diteliti yaitu Struktur Organisasi (X1) Hal ini berkaitan dengan perubahan struktur organisasi dari tingkat pusat selaku pembuat kebijakan maupun jajaran operasional selaku pelaksananya. Struktur Organisasi dalam hal ini diukur menggunakan indikator Sistem Pelayanan, Proses Bisnis Dan Teknologi Informasi Serta Komunikasi (X2) Berkaitan dengan perbaikan proses bisnis yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja. Proses Bisnis Dan Teknologi Informasi Serta Komunikasi dalam hal ini diukur menggunakan indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Sumber Daya Manusia (X3) Berkaitan dengan pengelolaan SDM yang berbasis kompetensi. Sumber Daya Manusia hal ini diukur menggunakan indikator Kualitas Pegawai. *Good Governance* (X4) Berkaitan dengan prinsip-prinsip dan tata kelola yang baik dalam diri DJP. *Good Governance* diukur menggunakan indikator Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak (X5) Berkaitan dengan Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, Wajib Pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya. Kesadaran Wajib Pajak diukur menggunakan indikator Pemahaman Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Berkaitan dengan ketaatan serta Kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak diukur menggunakan indikator Pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari pada 31 Desember 2016 yaitu sebesar 78.775 dan 65.460 Wajib Pajak. Jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Sumber data dalam penelitian ini yakni data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dibagikan kepada WP di KPP Pratama Semarang Barat. Dalam penelitian ini, 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
- B = 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

Statistik deskriptif untuk variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std Deviation
X1	100	5	8	6.40	0.778
X2	100	10	16	13.30	1.624
X3	100	4	7	6.19	0.465
X4	100	5	8	6.52	0.847
X5	100	8	12	10.02	1.356
Y	100	13	20	16.46	2.007

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa N atau jumlah data pada setiap variabel ada 100. Variabel Struktur Organisasi (X1) mempunyai nilai maksimum sebesar 8 dan nilai minimum sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 6,40, dan standar deviasi sebesar 0,778, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai struktur organisasi yang diteliti terhadap nilai rata-rata sebesar 0,778. Variabel Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi (X2) mempunyai nilai maksimum sebesar 16 dan nilai minimum sebesar 10, nilai rata-rata sebesar 13,30 dan standar deviasi sebesar 1,624, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi sebesar 1,624.

Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X3) mempunyai nilai maksimum sebesar 7 dan nilai minimum sebesar 4, nilai rata-rata sebesar 6,19 dan standar deviasi sebesar 0,465, hal ini

berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai Manajemen Sumber Daya Manusia sebesar 0,465. Variabel *Good Governance* (X4) mempunyai nilai maksimum sebesar 8 dan nilai minimum sebesar 5, nilai rata-rata sebesar 6,52 dan standar deviasi sebesar 0,847, hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai *Good Governance* sebesar 0,847. Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai maksimum sebesar 12 dan nilai minimum sebesar 8, nilai rata-rata sebesar 10,02 dan standar deviasi sebesar 1,356, hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai Kesadaran Wajib Pajak sebesar 1,356.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai nilai maksimum 20 dan nilai minimum 13, nilai rata-rata sebesar 16,46 dan standar deviasi sebesar 2,007, hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil statistik deskriptif terjadi perbedaan nilai Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 2,007. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern meliputi struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan *Good Governance*, serta kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B	t	sig
Constant	4.523	1.730	0.087
X1	0.497	2.240	0.027
X2	0.213	1.980	0.051
X3	-0.522	-1.325	0.188
X4	0.423	1.830	0.070
X5	0.638	5.175	0.000

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :

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

$$Y = 4,523 + 0,497X_1 + 0,213X_2 - 0,522X_3 + 0,423X_4 + 0,638X_5 + e$$

Hasil persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut nilai koefisien regresi struktur organisasi sebesar 0,497 bernilai positif, mempunyai arti bahwa apabila struktur organisasi semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. nilai koefisien regresi proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi sebesar 0,213 bernilai positif, mempunyai arti bahwa apabila proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. nilai koefisien regresi manajemen sumber daya manusia sebesar -0,522 bernilai negative, mempunyai arti bahwa apabila manajemen sumber daya manusia semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak semakin menurun. nilai koefisien regresi *good governance* 0,423 bernilai positif, mempunyai arti bahwa apabila *good governance* semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. nilai koefisien regresi kesadaran wajib pajak 0,638 bernilai positif, mempunyai arti bahwa apabila kesadaran wajib pajak semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi α untuk variabel struktur organisasi sebesar $0,027 < 0,10$, hal ini berarti bahwa struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin bagus struktur organisasi di maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian Hipotesis 1 diterima. Nilai signifikansi α untuk variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi sebesar $0,051 < 0,10$, hal ini berarti bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian Hipotesis 2 diterima. Nilai signifikansi α untuk variabel manajemen sumber daya manusia sebesar $0,188 > 0,10$, hal ini berarti bahwa manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi manajemen sumber daya manusia maka kepatuhan wajib pajak akan semakin turun. Dengan demikian Hipotesis 3 ditolak. Nilai signifikansi α untuk variabel *good governance* sebesar $0,070 < 0,10$, hal ini berarti bahwa *good governance* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi *good governance* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian Hipotesis 4 diterima. Nilai signifikansi α untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar $0,000 < 0,10$, hal ini berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI . . .

Saifudin & Jumiati Novitasari

terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian Hipotesis 5 diterima.

Nilai F hitung antara variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 12,804 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan kesadaran wajib pajak secara simultan/ bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nilai adjusted R Square sebesar 37,3 persen. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan kesadaran wajib pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar 37,3 persen., sisanya 62,7 persen dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dibuat kesimpulan bahwa terdapat pengaruh struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, *good governance* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan tidak terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian maka saran-saran yang dapat diberikan adalah Perlu adanya perbaikan manajemen sumber daya manusia oleh KPP Pratama Semarang Barat dan KPP Pratama Semarang Gayamsari agar mampu melahirkan tenaga-tenaga profesional yang dapat menjawab setiap permasalahan maupun keluhan Wajib Pajak secara baik dan benar sehingga Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan aparat pajak dan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelesaian masalah yang dihadapi wajib pajak khususnya pelayanan yang dilakukan oleh seorang *Account Representative* (AR), sehingga wajib pajak akan merasa nyaman dalam menginformasikan keluhannya

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu tingkat kepercayaan data dalam penelitian ini hanya 90 persen, karena dihitung menggunakan rumus slovin dengan persentase kelonggaran 10 persen. Dan hasil uji adjusted R square hanya sebesar 37,3 persen, artinya variabel Independen dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 37,3 persen variabel dependen. Adapun agenda untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan perhitungan sampel dengan persentase kelonggaran 5 persen, agar tingkat kepercayaan data dalam penelitian ini lebih tinggi karena diukur dengan jumlah sampel yang lebih banyak dan mengganti beberapa variabel yang ada dalam penelitian ini yang mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak, mengingat dalam penelitian ini variabel penelitian hanya mampu menjelaskan 37,3 persen saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyaningrum & Anggarini, Melanie. 2015. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Kerja Fiskus*. Skripsi Fakultas Ekonomi widyatama.ac.id Dowload 20/11/2017/06.08
- Aryati, Titik. 2016 "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi" *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan* Vol.4.No.3 Desember, 63-77
- Astana, I Wayan Sugi & Merkusiwati, Ni Ketut Lely Aryani. 2017 " Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan wajib Pajak" *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* ISSN:2302-8556 Vol.18.1. Januari, 818-846.
- Damayanti, Tutut Indrayani. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak pada KPP Pratama di Kota Semarang*. Semarang: Universitas Semarang.
- Direktorat Jenderal pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Dona Fitria, 2017 "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" *Journal of Applied Business and Economics* Vol.4.No.1 September, 30-44.
- Harmawati, NKA & I Ketut Yadyana. 2016. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB P-2 dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Pemoderasi (Studi Empiris pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana)*. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis* ISSN: 2337-3067 Volume 05. No.06. 1513-1542
- Hermawan, Dr. Asep M.Se. 2005. *Penelitian Bisnis*. Jakarta Grasindo.

- I Gede Darmayasa & Putu Ery Setiawan, 2016 “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana ISSN:2303-1018 Vol.14.1 Januari, 226-252.
- Indriantoro, Dr. Nur & Supomo, Drs. Bambang. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Irmayani, Ririn & Mildawati, Titik . 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 4 No. 1 (2015)
- Iva Farida Hidayati. 2014. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuandan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap KepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Jimenez, Guillermo, Sionnaigh, Niall Mac ant and Kamenov, Anton. (2013). Usaid’s Leadership In Public Financial Management: Information Technology for Tax Administration. USAID.gov Download 2/10/2017/8.44
- Kementrian Keuangan. 2017. Perekonomian Indonesia dan APBN 2017.http://www.kemenkeu.go.id/apbn2017 Diakses 5/5/2017/ 12.07.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Kundalini, Pertiwi.2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak.Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2016.
- Luis, Arfan Ikhsan. 2011. Akuntansi Keperilakuan. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Mentayani, Ida & Rusmanto.2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.8 No.2 September 2015.
- Merdiawan, Riza. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung (Survey Pada KPP Bandung Cicadas Provinsi Jawa Barat). Skripsi Ekonomi, Widyatama.ac.id. Download,tgl 12 Juni 2017.
- Nugroho, Aditya dkk, 2016 “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi)” *Journal of accounting* Vol. 2 No. 2 Maret, 1-13.
- Pamungkas, Satria. 2017. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Semarang Barat. Skripsi Fakultas Ekonomi Dinus.ac.id Download tgl 11/10/2017/07.00
- Pandiangan, Liberti. 2014. Administrasi Perpajakan. Jakarta. Erlangga.
- Pratiwi W, Putu Agustini Eka. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana ISSN: 2302-8556 Vol.15.1. April (2016): 27-54.
- Purwono, Herry. 2010. Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak. Jakarta: Erlangga.
- Putri Dewi Nawarsari. 2013. Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Presepti tentang Petugas Pajak, Presepsi terhadap Kriteria Wajib Pajak Patuh, dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Gayamsari). Universitas Semarang.
- Rahmiani & Ranti, Puti. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). Skripsi Fakultas Ekonomi Widyatama.ac.id Download 27/2/2017/09.37.
- Resmi, Siti. 2013. Perpajakan: Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Restu Tri Wahyuni. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kecakapan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Semarang.
- Sakiroh, Siti. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (KPP) Pratama Semarang Gayamsari. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Sarunan, Widya K. 2015.Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.Jurnal EMBA ISSN 2303-1174 518 Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 518-526.
- Siahaan, Marihot Pahala SE, MT. 2010. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustakabaru press.