

MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA BANDUNG

Farah Latifah Nurfauziah^{a,*}; AM Ryad Syaiful Hak^b

^{a,b}Prodi Akuntansi FE Universitas Islam Nusantara, Jl. Soekarno-Hatta 530 Bandung
e-mail: farahlatifah@uninus.ac.id

Abstrak

Penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Fakta-fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih memprihatinkan, dilihat dari *tax ratio* dan *tax gap* yang masih rendah. Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga yang berwenang menangani masalah perpajakan harus berbenah memberi pelayanan yang lebih baik kepada wajib ajak. Perbaikan pelayanan melalui berbagai program perubahan telah banyak dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi proses bisnis & teknologi informasi & komunikasi, modernisasi manajemen sumber daya manusia dan modernisasi pelaksanaan *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa modernisasi proses bisnis & teknologi informasi & komunikasi, modernisasi manajemen sumber daya manusia dan modernisasi pelaksanaan *good governance* yang dilakukan oleh berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kata Kunci: Proses bisnis, *Good Governance*, Kepatuhan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atau tulang punggung penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN sejak tahun 2012-2014 cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari 90%. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Namun demikian fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih memprihatinkan, karena *tax ratio* dan *tax gap* yang masih rendah. Untuk itu perlu dikaji secara intensif faktor-

faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berbagai kasus yang menyeret aparat pajak dalam beberapa tahun terakhir telah menimbulkan skeptisisme wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sementara di sisi lain, negara masih mengharapkan pajak sebagai sumber utama pendapatan. (Lasnafa, Fauzan, 2012).

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu. Penyempurnaan kebijakan dan sistem

administrasi perpajakan ditujukan 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. (Sri Rahayu, Salsalina, 2009 : 119).

Beberapa upaya telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diantaranya melalui Reformasi Perpajakan. Reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga (3) bidang pokok, yaitu meliputi bidang: administrasi, yakni melalui modernisasi administrasi perpajakan, bidang peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap undang undang perpajakan, dan bidang pengawasan, serta membangun bank data perpajakan nasional. Modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya merupakan pewujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Konsep utama dari modernisasi perpajakan ini adalah pelayanan prima dan pengawasan insentif dengan pelaksanaan *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Pandiangan 2008). Tujuan administrasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan yaitu ketercapaian yang tinggi dalam hal tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*), tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi

perpajakan, dan tingkat produktivitas pegawai pajak. Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK 03/2003, modernisasi itu meliputi: aspek kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia; peraturan yang terdiri dari penyederhanaan prosedur administratif dan ketentuan perpajakan lainnya, dan teknologi informasi termasuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak (WP) dan administrasi perpajakan.

Upaya modernisasi tersebut diwujudkan dalam berbagai bentuk perubahan di segala bidang. Pertama, yaitu melakukan restrukturisasi organisasi berdasarkan fungsi dan penerapan prinsip segmentasi Wajib Pajak, serta debirokratisasi pelayanan melalui penerapan struktur organisasi berdasarkan fungsi. Kemudian penyempurnaan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi yang mengarah kepada *full automation* (otomasi lengkap) seperti pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan dibukanya fasilitas *e-filling* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-billing* (Surat Setoran Elektronik) dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet. Berikut yaitu penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia melalui pengembangan manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi yang berlandaskan prinsip *transparency*, *fairness*, dan *performance based* sehingga menciptakan pegawai DJP yang memiliki kompetensi. Sedangkan dalam kerangka pelaksanaan *good governance*, telah dilakukan Penerapan Kode

Etik Pegawai pada semua lini organisasi untuk menjamin terwujudnya pelaksanaan *good governance*. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip *good governance* tersebut adalah: profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektifitas, dan supremasi hukum.

Apakah langkah modernisasi perpajakan efektif dalam membangun ketaatan wajib pajak, belum ditemukan jawabannya yang memuaskan. Fenomena dampak modernisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ini menjadi motivasi utama peneliti untuk menelaah secara intensif faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian

Beberapa upaya telah dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan sasaran antara yaitu meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satu langkah besar yang ditempuh oleh DJP adalah melakukan modernisasi di segala bidang, terutama dalam bidang: proses bisnis & teknologi informasi dan komunikasi perpajakan, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *Good Governance*. Sejauhmana keberhasilan atau efektivitas upaya modernisasi tersebut, atau secara lebih spesifik, apakah ketiga bidang modernisasi tersebut berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak? Masalah penelitian ini penting untuk diperoleh jawabannya mengingat hasilnya merupakan informasi berharga bagi DJP untuk melakukan evaluasi ke arah

perbaikan selanjutnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan kinerja modernisasi proses bisnis & teknologi informasi dan komunikasi perpajakan, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan *Good Governance* yang dilakukan oleh DJP, dan kemudian menganalisis seberapa besar dampaknya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi khazanah keilmuan dalam bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Bagi DJP, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan alternative untuk mengembangkan strategi kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

KERANGKA TEORITIS, PENELITIAN TERDAHULU & HIPOTESIS

Modernisasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Selain itu adalah untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Pengelolaan pajak

mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan ke arah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak diharapkan dapat tercapai dengan baik, efektif dan efisien (Rahayu, 2010:109).

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan proses bisnis, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang bersifat administratif/klerikal. Pelaksanaan *full automation* diharapkan akan menciptakan suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Proses bisnis dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung antara pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisasi kemungkinan terjadinya KKN. Di samping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada. Beberapa fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut: Tempat Pelayanan Terpadu (TPT); *Account Representative*; *Help Desk*; *Complaint Center*; *Call Center*; Media Informasi Pajak; *Website*; *e-system* perpajakan yang meliputi: *E-*

Registration; *E-SPT*; *E-Filling* dan *E-Payment*. (Diana Sari, 2013)

Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas. Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern maka diharapkan terciptanya transparansi dan fairnya sistem mutasi, promosi, dan remunerasi. DJP akan menerapkan kebijakan "*right man in the right place* ", di mana seorang pegawai dapat menempati suatu jabatan yang tepat sesuai dengan keahliannya, dan sebaliknya suatu jabatan diisi oleh pegawai yang tepat sesuai dengan standar kompetensinya (Diana Sari, 2013).

Elemen terakhir adalah pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu rambu tersebut. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya,

baik disengaja maupun tidak. DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut. Selain itu pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional. Lebih jauh lagi, pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajaknya sekaligus pengawasan bagi internal DJP (Diana Sari, 2013).

Kepatuhan wajib pajak

Menurut Simon James (2003) dalam Gunadi (2013), kepatuhan pajak dalam hal ini diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian bila semua wajib pajak menaati dan patuh terhadap aturan-aturan perpajakan yang berlaku, maka selisih antara penerimaan pajak potensial dengan penerimaan pajak aktual menjadi nol. Oleh karena itu, dalam konsep

yang sederhana, meningkatnya tingkat kepatuhan pajak akan tercermin pada meyeipitnya tax gap, yakni selisih antara penerimaan pajak potensial dengan penerimaan pajak aktual (Gunadi, 2013).

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut (Agus, 2006). Pembelajaran dan motivasi merupakan faktor internal pembentuk persepsi seorang wajib pajak, yang pada akhirnya persepsi akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Ita, 2005). Carroll (1987) dalam Komang dan Putu (2015) mengungkapkan motivasi dari faktor internal lebih memengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak. Sebanyak apapun upaya yang dilakukan, apabila yang bermasalah sebenarnya ada dalam diri wajib pajak maka upaya yang dilakukan DJP tidak akan pernah efektif. Faktor eksternal pembentuk persepsi yaitu berhubungan dengan lingkungan dan situasi (Luthans, 2002). Dilihat dari segi eksternal atau yang berasal dari luar wajib pajak, sudah banyak upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna meningkatkan motivasi wajib pajak dari perubahan sistem perpajakan (*self assessment system*) sampai pemodernan sistem administrasi perpajakan. Disamping upaya DJP, terdapat fenomena kasus korupsi yang terus terungkap hingga kini dan meresahkan masyarakat. Munculnya kasus korupsi di kalangan pegawai pajak hingga

pejabat pemerintah, tentu menimbulkan persepsi jelek dan mengubah pandangan wajib pajak akan manfaat sebenarnya terkait membayar pajak (Komang & Putu, 2015).

Merujuk pada Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK.04/2000, kriteria kepatuhan Wajib yaitu apabila wajib pajak memenuhi semua syarat sebagai berikut (Rahayu, 2010): (a) tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; (b) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; (c) tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; (d) dalam waktu 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; dan (e) wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat wajar dengan pengecualian tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Dengan kata lain, kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi.

Sementara menurut Safri Nurmantu

(2005) kepatuhan perpajakan terdiri atas 2 bentuk, yaitu formal dan non-formal. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misal: menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Misal: wajib pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang. Kemudian menurut Norman D. Nowak (1980) dalam Zain (2004), kepatuhan pajak ditunjukkan oleh: (a) tingkat pemahaman wajib pajak dan upaya untuk memahami memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; (b) wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, (c) wajib pajak menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan (d) membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu melaporkan bahwa dampak modernisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak masih bervariasi. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Irawan, dkk (2013) dan Auwaliah, dkk (2013) yang menyimpulkan adanya pengaruh negatif tentang persepsi wajib pajak atas kasus korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian Rahayu dan Salsalina

(2009) melaporkan bahwa administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Rapina, Jerry, dan Carolina (2011) yang menyimpulkan bahwa kontribusi penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang terdiri dari sub variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying mencapai 79,74%. Hasil yang sama juga dilaporkan oleh Arruuman Nurfanani, Tubandrijah Herawati (2013) yang menemukan bahwa modernisasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang. Sedangkan penelitian yang dilakukan Delli Maria (2013) mengungkapkan bahwa pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama di Kota Bandar Lampung berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan arah hubungan positif

Berdasarkan kerang berfikir di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: *modernisasi proses bisnis, modernisasi SDM dan modernisasi good governance yang dilakukan oleh Dirjen Pajak, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Bandung,*

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Karena ditujukan untuk melakukan pengukuran dan menjawab pertanyaan seberapa besar pengaruh variable independen terhadap variable dependen, maka penelitian akan diselesaikan dengan pendekatan kuantitatif. Karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran faktual dan akurat serta menemukan beberapa hubungan antar variabel yang diteliti, maka desain penelitian yang dianggap tepat adalah desain deskriptive quantitative (Neuman, 2007; Robson, 2002). Namun menurut Neuman (2007) penelitian ini juga tergolong kepada *evaluation research study* yaitu bertujuan untuk mengungkapkan dampak (*causal link*) upaya modernisasi yang dilakukan DJP (*intervention program*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (*intermediate outcome*). Konsep ini sejalan dengan yang dikembangkan oleh ADB yang menegaskan bahwa studi dampak dilakukan untuk menentukan apakah sebuah program intervensi mempunyai *welfare effect* terhadap individu, komunitas atau organisasi, dan apakah dampak itu telah sesuai dengan yang diharapkan (Asian Development Bank, 2006). Konsep lain menegaskan bahwa studi dampak merupakan langkah *assessment* untuk menentukan sejauh mana program intervensi dinilai telah berdampak terhadap *outcome*, dan kemudian apakah telah sesuai dengan yang direncanakan (Austrian Development Agency: Evaluation Unit, 2009).

Data Penelitian & Teknik Pengumpulannya

Data kuantitatif yang digunakan adalah data primer yang merupakan *pengakuan, pendapat atau persepsi* responden mengenai modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP. Dalam penelitian ini, konstruk modernisasi administrasi perpajakan diwakili oleh tiga variable, yaitu variabel modernisasi proses bisnis & teknologi informasi & komunikasi, modernisasi sumberdaya manusia, dan modernisasi pelaksanaan *good governance*. Variabel modernisasi proses bisnis & teknologi informasi & komunikasi yang diukur dengan menggunakan indikator penggunaan fasilitas: *e-Filling, e-registration, e-Billing, Website, complaint center, dan Call Center* (Kring Pajak 1500400). Berikutnya variable modernisasi SDM diukur dengan indikator: berbasis kompetensi, optimalisasi teknologi komunikasi & informasi, dan *continous improvement*. Kemudian variable modernisasi penerapan *good governance* diukur dengan indikator: profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi & partisipasi, efisiensi & efektifitas, serta supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Sedangkan variable kepatuhan wajib pajak diukur dengan indikator: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan.

Semua data primer dihimpun dengan menggunakan instrumen *kuesioner tertutup* yang item pernyataan/ pertanyaannya dirumuskan dalam *bentuk kalimat positif-negatif*, dan disusun menurut model Likerts-5 (*sangat tidak sesuai dengan harapan – sangat sesuai dengan harapan*). Sampel penelitian

adalah 100 orang wajib pajak yang terdaftar di lima Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung, dan dipilih dengan teknik *systematic sampling*.

Populasi penelitian adalah wajib pajak pribadi yang terdaftar dan telah melaporkan SPT-nya di lima KPP wilayah Bandung. Kemudian dari populasi tersebut ditarik sampel sebanyak 100 orang responden yang ditentukan berdasarkan formula sampel minimal dari Slovin (Ryan, 2013). Anggota sampel dipilih dengan pendekatan *systematic random sampling*.

Tabel 1
Distribusi sampel penelitian

KPP Bandung	Populasi	%	Sampel
Tegallega	87.914	17,02	17
Cibeunying	111.309	19,61	20
Karees	107.754	20,86	21
Bojonagara	98.764	19,12	19
Cicadas	120.877	23,40	23
TOTAL	516.618	100	100

Analisis Data & Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui kualitas data yang digunakan, dilakukan pengujian validitas internal berupa *analisis butir*. Sedangkan reliabilitas internal diuji dengan menggunakan indikator Alpha Chronbach. Karena penelitian ini menggunakan analisis regresi, maka diperlukan pengujian apakah telah memenuhi persyaratan BLUE (Best Linier Unbiased Estimator). Secara umum asumsi klasik tersebut adalah: variabel pengganggu/residual harus berdistribusi normal, non multikolinieritas, non autokorelasi, non heterokedastisitas dan kesalahan spesifikasi model (linearitas model).

Pengujian hipotesis penelitian didekati menggunakan analisis regresi linear berganda dengan metode kuadrat terkecil (*ordinary least square-OLS*). Namun sebelumnya akan diuji terlebih dahulu apakah penggunaan regresi linier telah memenuhi asumsi klasik atau tidak, yaitu meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas dan uji autokorelasi.

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas, Reliabilitas & Asumsi Klasik

Berdasarkan indikator koefisien korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor variabelnya, semua indikator terbukti valid yaitu nilainya (berkisar antara 0,463 – 0,887) lebih besar daripada $r_{\text{tabel}} = 0,361$. Kemudian hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variable kualitas proses bisnis yaitu 84,2%, modernisasi SDM 76,9%, good governance 74%, dan variable kepatuhan memberikan nilai 80,0 %. Dengan demikian analisis berikutnya dapat dilanjutkan.

Tabel 2

Uji normalitas data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Modernisasi Proses	Modernisasi SDM	Modernisasi Good Governance	Kepatuhan WP
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	13.5206	9.1834	23.7273	13.8812
	Std. Deviation	2.35637	2.08157	2.76041	2.30028
Most Extreme Differences	Absolute	.045	.054	.101	.077
	Positive	.045	.054	.101	.075
	Negative	-.042	-.049	-.071	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.449	.543	1.011	.770
Asymp. Sig. (2-tailed)		.988	.930	.259	.593

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Mengenai hasil uji asumsi klasik, berturut-turut dapat dijelaskan seperti berikut ini. Pertama, dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov, hasil pengujian menunjukkan data residual terdistribusi normal. Kedua, mengenai multikolinieritas, dengan menggunakan indikator nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF), table berikut menunjukkan tidak ada satu pun variabel bebas yang memiliki nilai Tolerance < 0,10 atau nilai VIF > 10. Dengan demikian model regresi yang digunakan dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas.

Tabel 3

Uji multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Modernisasi Proses	.796	1.256
	Modernisasi SDM	.890	1.124
	Modernisasi Good Governance	.880	1.137

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Ketiga, mengenai masalah heteroskedastis, berdasarkan hasil Uji Glejser ternyata nilai signifikansi variabel *modernisasi proses* (0,085), *modernisasi SDM* (0,118) dan *modernisasi good governance* (0,446) lebih besar daripada α (0,05), sehingga dapat disimpulkan ketiga variabel independen tersebut tidak mengandung masalah heteroskedastis.

Tabel 4

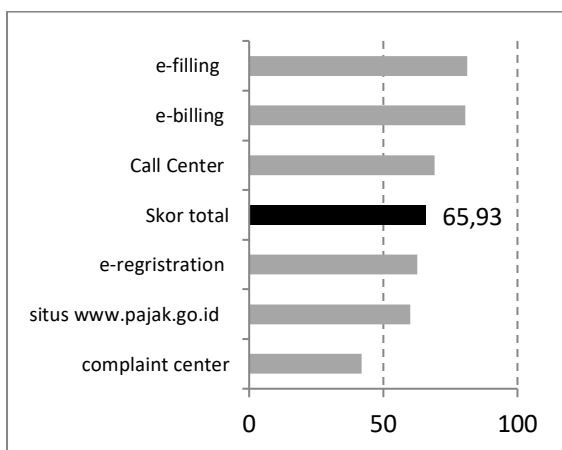
Hasil uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficient	t	Sig.
	b	Std. Error	beta		
(Constant)	.248	.067		3.68	.001
Proses	-.378	.209	-.371	-1.80	.085
SDM	-.089	.055	-.332	-1.62	.118
Good Govt	-.014	.017	-.162	-.77	.446

a. Dependent Variable: AbsRES

Deskripsi Variable Penelitian

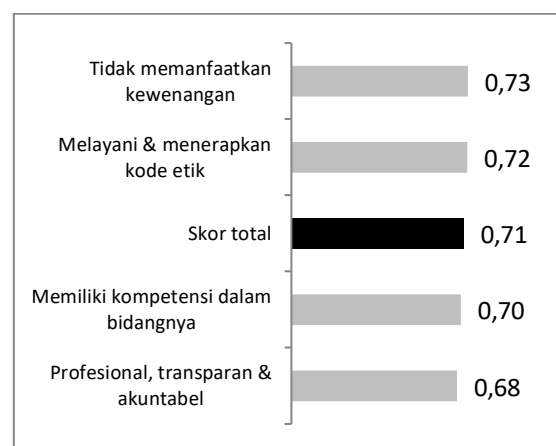
Pertama, untuk variable modernisasi proses bisnis & teknologi informasi & komunikasi perpajakan, distribusi skornya dapat dilihat pada table berikut. Hasilnya menunjukkan modernisasi proses bisnis & teknologi informasi & komunikasi yang telah dilakukan oleh Dirjen Pajak dipersepsikan baik, bermanfaat dan memudahkan oleh wajib pajak pribadi (skor = 65,93).



Gambar 1 Skor modernisasi proses bisnis perpajakan

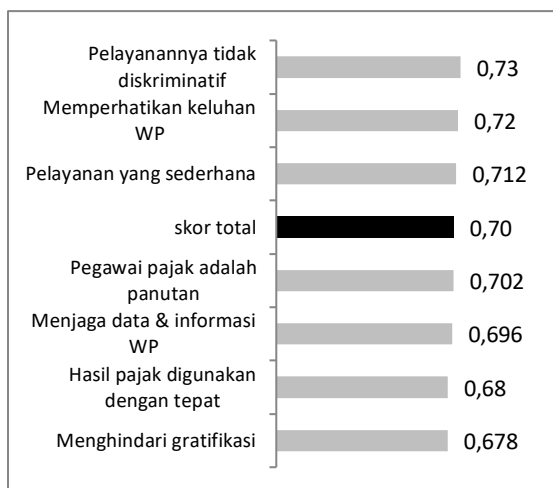
Skor tertinggi ditunjukkan oleh fasilitas e-filling yang dianggap memudahkan dalam melaporkan SPT. Sementara skor terendah ditunjukkan oleh indikator fasilitas complain center. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan fasilitas tersebut belum

berfungsi sebagaimana yang diharapkan oleh wajib pajak pribadi. Berikutnya adalah variable modernisasi sumberdaya manusia, yang secara keseluruhan mencapai skor 0,71 atau berada pada kategori baik. Skor tertinggi ditunjukkan oleh indikator *pegawai KPP tidak memanfaatkan kewenangan/jabatannya*. Sementara skor terendah dipersepsikan oleh responden terhadap indikator profesionalisme, transparansi dan akuntabilitas.



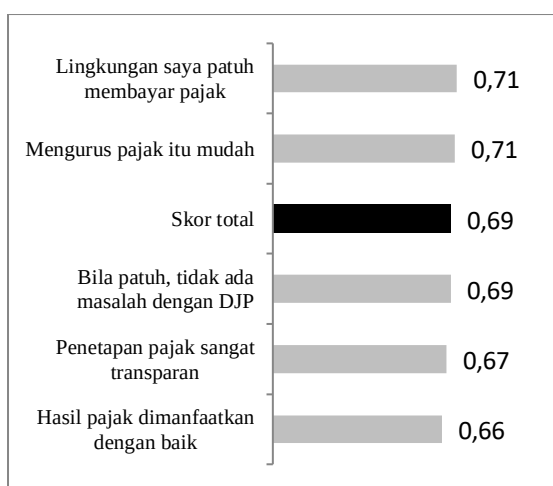
Gambar 2. Distribusi skor variable modernisasi SDM

Kemudian mengenai variabel good governance (tata-kelola), secara keseluruhan kinerja tata-kelola KPP di Kota Bandung dipersepsikan telah memenuhi prinsip-prinsip tata-kelola yang baik. Kinerja ini terutama didukung oleh faktor pelayanan yang tidak diskriminatif, memperhatikan keluhan wajib pajak dan pelayanan yang sederhana. Sementara skor terendah ditunjukkan oleh faktor keraguan bahwa hasil pajak akan digunakan dengan benar dan penghindaran terhadap gratifikasi.



Gambar 3. Deskripsi skor variable tata-kelola

Sedangkan mengenai kepatuhan wajib pajak, gambar berikut menginformasikan bahwa kepatuhan wajib pajak pribadi tergolong tinggi (skor = 0,69). Faktor lingkungan wajib pajak (teman, saudara, lingkungan kerja, dsb) serta persepsi bahwa mengurus pajak itu tidak sulit, diperkirakan merupakan contributor terbesar dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Skor terendah ditunjukkan oleh faktor keraguan bahwa hasil pajak akan digunakan dengan benar.



Gambar 4 Deskripsi skor variable kepatuhan wajib pajak

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan pendekatan analysis regresi linear berganda, dan hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama, dari tabel berikut diperoleh informasi bahwa modernisasi proses bisnis, modernisasi SDM dan modernisasi good governance (tata-kelola) yang dilakukan oleh Dirjen Pajak, berkontribusi 62,4% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tabel 5

Ringkasan koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.635	.624	1.41069

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Good Governance, Modernisasi SDM, Modernisasi Proses

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Kedua, secara parsial modernisasi proses bisnis, modernisasi SDM dan modernisasi good governance (tata-kelola) yang dilakukan oleh Dirjen Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Bandung.

Tabel 6

Ringkasan koefisien regresi

Model		Unstandardized Coefficient		Standard Coefficient Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-2.47	1.346		-1.83	.069
	M_Proses	.39	.067	.400	5.79	.000
	M_SDM	.32	.072	.292	4.47	.000
	M G Govern	.34	.055	.410	6.23	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Secara statistic hal ini ditunjukkan oleh masing-masing p-value yang lebih kecil daripada α (0,05). Dilihat dari nilai koefisien regresinya, pengaruh modernisasi proses (0,391) relative lebih besar dibandingkan dengan kedua variable lainnya. Ketiga, dari table Anova berikut diperoleh p-value yang lebih kecil α (0,05). Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa modernisasi proses bisnis, modernisasi SDM dan modernisasi good governance yang dilakukan oleh Dirjen Pajak, *secara bersama-sama* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Bandung, harus diterima secara statistic.

Tabel 7
Ringkasan ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	332.79	3	110.9	55.7	.00 ^b
Residual	191.04	96	1.9		
Total	523.83	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), M_G_Govern, M_SDM, M_Proses

KESIMPULAN

Secara umum persepsi wajib pajak terhadap modernisasi administrasi perpajakan tergolong positif dan tinggi. Persepsi tertinggi ditunjukkan pada aspek modernisasi sumberdaya manusia, diikuti kemudian oleh modernisasi SDM dan yang terendah adalah aspek modernisasi tata-kelola. Tingkat kepatuhan wajib pajak juga tergolong tinggi, walaupun masih jauh dari kategori sangat tinggi. Faktor lingkungan wajib pajak serta pengurusan pajak yang sederhana, diduga

merupakan contributor terbesar dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini pun menemukan bahwa modernisasi proses bisnis, modernisasi sumberdaya manusia dan modernisasi tata-kelola telah membentuk persepsi positif wajib pajak terhadap KPP Pajak Pratama di Kota Bandung, yang pada gilirannya kemudian berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Terdapat beberapa factor kritis yang masih perlu mendapat perhatian DJP, yaitu mengenai fasilitas complain center, profesionalisme, transparansi dan akuntabilitas SDM, masih tingginya persepsi wajib pajak terhadap peluang pemberian gratifikasi terhadap petugas pajak, dan keraguan bahwa hasil pajak akan digunakan dengan tepat dan benar. Temuan-temuan yang terungkap dalam penelitian ini belum spesifik, tidak melibatkan indicator yang lengkap dan ukuran sampel yang terlalu kecil. Oleh karena itu penelitian ini akan lebih bermakna dan implementatif untuk pengambilan keputusan secara praktis apabila dilanjutkan dengan penelitian-penelitian berikutnya dengan menggunakan kaidah-kaidah teoritis dan metodologis yang lebih memadai serta melibatkan variable yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I.1991. The Theory Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 50: 179-211.
- Ajzen, I. 2005. *Attitude, Personality, and Behavior*. 2nd Edition. Berkshire, UK Open University Press-McGraw Hill Education.

Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandung
(Farah Latifah Nurfauziah dan AM Ryad Syaiful Hak)

- Arruman nurfanni dan Tubandriah Herawati. 2013. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang*. Artikel. Universitas Brawijaya.
- Asian Development Bank. (2006, September). Impact evaluation: Metodological & operational issues. ADB.
- Austrian Development Agency: Evaluation Unit. (2009, July). Guidelines for Project and Programme Evaluations. *The Guidelines*. Austrian Development Agency.
- Assegaf Ibrahim Abdullah. 2011. *Dictionary of Accounting-Kamus Akuntansi*. Jakarta: PT Mario Gratika.
- Bartens K, 2001, “*Etika*”, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Boynton, William C. Johnson., Raymond N. and Kell, Walter G.2001. “*Modern Auditing*”, Edisi Ketujuh, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Candra R, Wibisono H dan Mujilan. 2013, *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi. Vol. 1 No.1 Februari 2013, hal 40-48.
- Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Chasin, James A., Paul D Nevwirth, and John F Leuy, 2008. “*Chasin Headbook for Auditors*”, 2th edition, Singapore: The Grow Hill Book Company.
- Dan M. Guy, Wayne Alderman, Alan J, 2001. “*Auditing*”, 5th edition,
- Darmayanti, T. W. 2004. *Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Salatiga)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. X (1): 109-128
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama. diterjemahkan oleh Sugiyarto, 2002, Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Endah Palupi. 2010. “*Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat*”. Tesis. Universitas Indonesia, Depok.
- Eric L. Kohler .2011. *A Dictionary for Accountants*, edisi, kelima.
- Erwin Harinurdin. 2009. *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, ISSN 0854-3844.
- Euphrasia Susy Suhendra. (2010). *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan*. Jurnal Ekonomi Bisnis No. 1, Volume 15, April 2010
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, I Gusti Ayu Ngr Adhi. 2009. *Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat*. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.
- Harun Al- Rasyid, 2004. *Tekhnik penarikan sample Dan Penyusunan skala*, (bahan kuliah): Program Pasca Sarjana UNPAD. Bandung
- Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia Pustaka.
- Hutagaol, John ,Winarno, Wing Wahyu, dan Arya Pradipta .2007. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Akuntabilitas, Maret 2007, hal. 186-193 .ISSN 1412-0240 Vol .6 No.2
- Imam Ghazali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM*

- SPSS 19 (edisi kelima). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Lasnafa Fasmi dan Fauzan Misra, 2012, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang*, Artikel. Universitas Andalas.
- Marcus Taufan Sofyan. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar*, Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nazir. Moh, 2003, *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Neuman, W. L. (2007). *Basic of Social Research: Qualitative & Quantitative Approaches* (2nd ed.). Pearson Education, Inc.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*, Erlangga, Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.03/2007 Tentang perubahan Kedua Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.03/2002 Tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak Departemen Keuangan.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ./2008 tanggal 18 Januari 2008 tentang Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dan Prosedur dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak yang selanjutnya dicabut dan diganti menjadi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.161/PMK.01/2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 29/PMK.01/2007 Tentang Pedoman Peningkatan Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Departemen Keuangan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan pembayaran Pajak.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang pendidikan, pelatihan jabatan pegawai negeri sipil
- Rajif Mochammad. 2010, *Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha UKM*, Jurnal Universitas Gunadarma.
- Rapina, Jerry, dan Yenny Carolina. 2011. “ *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*”. Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011.
- Ryan, T. P. (2013). *Sample Size Determination and Power*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sawyer, B.Lawrence et al, 2005. “*Internal Auditing*”, 5th edition, The Institute of Internal Auditor, Florida.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Mukhlis, Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Siti K. Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sri Rahayu dan Salsalina I. Lingga. 2009. “ *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas*

- Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X"). Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138.
- Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Kota Bandung". Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2005. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Hal. 95.
- Suliyanto. 2011, "*Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*". Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-2/PJ./2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu .
- Teguh Prastyo. 2006. "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kamwil v Jawa Tengah dan DIY)*". Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Uma Sekaran. 2011. *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan
- Wati, Widi Dwi Erna dan Purnomosidhi, Bambang 2013. *Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan, dan Sunset Policy Terhadap Keaptuhan Wajib Pajak Dengan Niat Sebagai Variable Intervening*. Artikel. Universitas Brawijaya
- Widodo W dan Djefris D. 2008. *TaxPayer's Right: Apa Yang Perlu Kita Ketahui Tentang Hak – Hak Wajib Pajak*. Bandung : Alfabeta
- Ximenes, Isabel Maria B.F. 2010. "*Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib*

