

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
KANWIL DJP JATIM I DAN JATIM II**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

HANA NOVELINA
NIM : 2013310571

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Hana Novelina
Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 02 November 1994
N.I.M : 2013310571
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Kosentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada
KPP Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II

Disetujui dan diterima baik oleh :

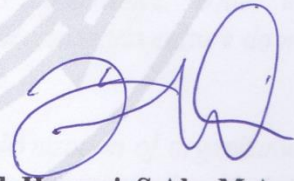
Dosen Pembimbing

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal : 10-03-2017

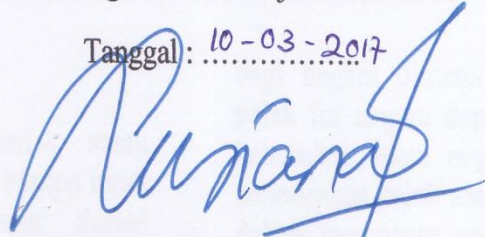
Tanggal : 10-03-2017


(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA)


(Indah Hapsari, S.Ak., M.A., Ak.)

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi

Tanggal : 10-03-2017


(Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si., QIA., CPSAK)

The Influence Modernization of The Tax Administration System Against Taxpayer's Compliance in KPP Kanwil DJP Jatim I and Jatim II

Hana Novelina
STIE Perbanas Surabaya
Email : hana.novelina@gmail.com
Jl. Wonorejo Timur 16 Surabaya

ABSTRACT

Taxes are the main income of a country. DJP issued a policy that modernization of the tax administration system to improve service to taxpayers so that the level of tax compliance will increase. The purpose of this research is to find the influence of modernization of the tax administration system which includes i.e. the modernization of organization structure, modernization of organization procedure, modernization of organization strategy, and modernization of organization culture to the taxpayer's compliance. The population in the research are the tax payers listed on the KPP Kanwil DJP Jatim I and Jatim II. This research was conducted in the KPP Kanwil DJP Jatim I which include KPP Pratama Rungkut Surabaya 51 respondents, KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya 12 respondents and KPP Pratama Gubeng Surabaya 15 respondents. KPP Kanwil DJP Jatim II which include KPP Pratama Sidoarjo Barat 22 respondents dan KPP Pratama Mojokerto 20 respondents. Other than that the data collection is also done through google drive and collected 50 respondents. Data collection was through questionnaires and the method probability sampling. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The result show that the modernization of organization structure and the modernization of organization procedure have a significant positive influence on taxpayer's compliance. While the modernization of organization strategy and the modernization of organization culture do not have influence on taxpayer's compliance.

Keywords : *modernization of the tax administration system, modernization of organization structure, modernization of organization procedure, modernization of organization strategy, and modernization of organization culture, Taxpayer's compliance.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu kewajiban warga negara yang berupa iuran wajib terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan yang utama bagi negara dimana dengan penerimaan pajak ini negara dapat membiayai semua kebutuhan suatu negara. Bagi Indonesia, penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam menyusun anggaran negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

(APBN) setiap tahun besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. APBN Tahun 2016 sekitar 85% dibiayai dari besarnya penerimaan pajak (www.kemenkeu.go.id). Tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta diperlukannya perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan utama dilakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan tersebut berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan penyempurnaan terhadap

sistem administrasi perpajakan sehingga dengan penerapannya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan suatu pola sistem administrasi yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai-nilai yang dianut organisasi sehingga diharapkan dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi institusi yang profesional dan memiliki citra baik di masyarakat.

Mulai tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi perpajakan yang secara singkat disebut Modernisasi. Landasan dari pelaksanaan modernisasi ini adalah *good governance* yaitu penerapan suatu sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan suatu sistem teknologi informasi yang modern dan handal. Menurut Nasucha (2004) terdapat empat dimensi terkait dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu (1) modernisasi struktur organisasi, (2) modernisasi prosedur organisasi, (3) modernisasi strategi organisasi, dan (4) modernisasi budaya organisasi.

Rahayu dan Lingga (2009) menyatakan bahwa modernisasi struktur organisasi merupakan proses penyempurnaan struktur organisasi. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan bahwa modernisasi struktur organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian lain yang dilakukan Alia dan Akhmad (2014) menunjukkan bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua modernisasi prosedur organisasi, yaitu proses penyempurnaan prosedur dalam memberikan layanan. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan bahwa modernisasi prosedur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang

dilakukan oleh Listania (2013) menunjukkan hasil yang berbeda, modernisasi prosedur organisasi dengan adanya perubahan implementasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketiga Modernisasi strategi organisasi yaitu merupakan proses penyempurnaan rencana tindakan guna mencapai tujuan organisasi. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan bahwa modernisasi strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Listania (2013) menunjukkan hasil yang berbeda modernisasi strategi organisasi dengan adanya fasilitas pelayanan dalam memanfaatkan teknologi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Terakhir Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu proses penyempurnaan sikap, perilaku, cara pandang dalam lingkungan kerja anggota-anggotanya. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan bahwa modernisasi budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian Sinta, Tan, dan Lidya (2010) menunjukkan bahwa modernisasi budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan hasil penelitian terdahulu yang berbeda maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan sampel wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Jatim I dan Jatim II.

KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider sebagai pencetus teori atribusi, teori ini menjelaskan mengenai perilaku seseorang, dan juga mengenai proses bagaimana kita

menentukan penyebab maupun motif dari perilaku seseorang. Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap seorang wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang dalam membuat suatu penilaian terhadap orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Fritz Heider menyatakan bahwa kekuatan internal (atribusi personal seperti kemampuan dan usaha) dan kekuatan eksternal (atribusi lingkungan seperti aturan dan cuaca) keduanya bersama-sama menentukan perilaku manusia. Perilaku yang ditimbulkan secara internal yaitu perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu tersebut, sedangkan perilaku yang ditimbulkan secara eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang berarti individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Apabila dengan adanya penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan ini mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka persepsi wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi secara eksternal. Namun, jika tidak adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan adanya penerapan sistem administrasi perpajakan modern, maka persepsi wajib pajak tersebut dipengaruhi oleh kondisi secara internal.

Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior (TPB) merupakan teori pengembangan dari Icek Ajzen (1988). *Theory of planned behaviour* secara tidak langsung menunjukkan kemungkinan bahwa tidak semua perilaku dilakukan secara penuh dibawah kendali individu atau kelompok, maka kontrol perilaku yang dipersepsikan ditambahkan untuk mengatasi perilaku-perilaku tersebut. Kontrol perilaku yang dipersepsikan menunjukkan seberapa kuat hal-hal yang lain dapat mendukung atau menghambat perilaku individu. Secara keseluruhan, *behavioral beliefs* dapat menciptakan sikap untuk berperilaku positif atau negatif, *normatif beliefs* dapat menciptakan tekanan

sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure*) dan *control beliefs* dapat menciptakan kontrol berperilaku yang dipersepsikan. Secara simultan, keyakinan dalam berperilaku, norma subyektif, dan kontrol berperilaku yang dipersepsikan dapat menciptakan niat berperilaku yang dapat mempengaruhi perilaku individu (*behavior*).

Dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan mampu mempengaruhi sikap, persepsi mereka tentang perpajakan sehingga memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan pada akhirnya dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat menjadi faktor yang mendorong wajib pajak tersebut lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2003), kepatuhan perpajakan merupakan tingkat dimana wajib pajak orang pribadi maupun badan mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya penegakan hukum. Menurut Nasucha (2004) kepatuhan merupakan kepatuhan pada otoritas aturan-aturan, sedangkan kepatuhan dalam perpajakan merupakan tingkat sampai sejauh mana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari kewajiban dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan wajib pajak untuk menyetor kembali SPT, kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan.

Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut Gunadi reformasi terkait dengan perpajakan meliputi dua hal, pertama yaitu reformasi tentang kebijakan pajak (*tax*

policy) yang merupakan regulasi atau peraturan perpajakan berupa undang-undang perpajakan dan kedua yaitu reformasi administrasi perpajakan. Reformasi terkait dengan administrasi perpajakan memiliki tujuan utama yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan yang kedua yaitu untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga penerimaan pajak sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak menjadi lebih transparan. Tujuan ketiga yaitu memberikan suatu pengawasan terhadap pemungutan pajak. Sasaran dari penerapan administrasi perpajakan yakni: (1) meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan yang maksimal dengan biaya yang optimal. Efektivitas dari administrasi pajak bukan merupakan satu-satunya dari indikator kepatuhan pajak, di negara-negara yang memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, kemampuan administrasi pajak untuk memungut pajak yang efektif merupakan kunci pembentukan perilaku pembayar pajak (Nasucha, 2004).

Dua tugas utama dari penerapan reformasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan yang kedua mencapai efisiensi yaitu kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya (Nasucha, 2004). Efisiensi dan efektivitas kadangkala menimbulkan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan. Ukuran yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas: (1) kepatuhan pajak sukarela, (2) prinsip-prinsip *self assesment*, (3) menyediakan informasi kepada wajib pajak, (4) kecapatan dalam menemukan masalah-masalah yang berkaitan dengan surat pemberitahuan (SPT) dan pembayaran, (5) meningkatkan

kontrol dan supervisi, (6) adanya sanksi yang tepat. Sedangkan dalam meningkatkan efisiensi secara khusus distimulasi oleh: (1) disediakan unit-unit khusus untuk perusahaan besar, (2) peningkata perpajakan khusus untuk wajib pajak kecil, (3) penggunaan jasa perbankan untuk pemungutan pajak, dan lain-lain.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Reformasi pajak di Indonesia dilakukan bertahap, tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada tahap pertama, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan dua reformasi perubahan yang mendasar. Pertama reformasi administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Kedua adanya reformasi kebijakan, yaitu dengan adanya amandemen atas beberapa peraturan undang-undang perpajakan dan juga memberikan stimulus fiskal.

Tahap kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012, perubahan difokuskan kepada pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki dan penggunaan teknologi informasi dalam melaksanakan administrasi perpajakan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki merupakan sebuah perubahan substansial karena belum pernah adanya perubahan sebelumnya. DJP dalam melaksanakan sistem administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pemberian kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang optimal, dengan menjunjung nilai-nilai organisasi baru yang kuat dan adil.

Dimensi-dimensi dalam variabel sistem administrasi perpajakan modern sebagai penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui program dan kegiatan dalam kerangka penerapan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yaitu (sofyan,2005) Modernisasi Struktur Organisasi, Modernisasi Prosedur Organisasi,

Modernisasi Strategi Organisasi, dan Modernisasi Budaya Organisasi.

Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi struktur organisasi merupakan perubahan dalam terkait dengan pola-pola hubungan antar peran, alokasi kegiatan antar sub unit yang terpisah, jaringan komunikasi dan pendistribusian wewenang dalam organisasi (Nasucha, 2004). Modernisasi struktur organisasi ini ditandai dengan adanya pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab, maka diharapkan setelah modernisasi struktur organisasi diterapkan maka akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab kewajiban perpajakannya dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Alia dan Akhmad (2014) modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi, Djamhur dan M. Faisal (2014) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi terkait dengan struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak diharapkan wajib pajak akan semakin lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan tersebut nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut dalam melaksanakan kewajibannya sehingga nantinya penerimaan pajak suatu negara dapat lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II.

Pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi prosedur organisasi merupakan perubahan terkait proses penyempurnaan administrasi dalam pemberian layanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan tuntutan undang-undang, masyarakat, serta biaya yang tersedia (Nasucha, 2004). Modernisasi prosedur suatu organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak ditandai dengan adanya pembentukan *Account Representative* dalam memberikan pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, penggunaan teknologi dan fasilitas yang menunjang dalam pemberian pelayanan. Modernisasi prosedur nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab perpajakannya.

Menurut Rindi, Djamhur dan M. Faisal (2014) perubahan implementasi pelayanan yang merupakan indikator modernisasi prosedur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Listania (2013) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan dalam implementasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya dan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkat setelah diterapkannya modernisasi prosedur organisasi. Dengan semakin patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya penerimaan pajak suatu negara akan menjadi lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2 : Modernisasi prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor

Wilayah DJP Jatim I dan
Jatim II.

Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi strategi organisasi merupakan suatu perubahan terkait dengan proses penyempurnaan perencanaan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi organisasi menggambarkan secara umum arah organisasi serta keperluan yang nyata baik di tingkat unit kegiatan maupun organisasi secara keseluruhan (Nasucha, 2004). Modernisasi strategi suatu organisasi ditandai dengan adanya kampanye dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak, penyederhanaan administrasi dengan pembentukan *E-System*, pengadaan pelatihan-pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan yang prima.

Menurut Listania (2013) modernisasi strategi organisasi dengan adanya penerapan fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan penerapan modernisasi terkait dengan strategi yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya, selain itu adanya modernisasi strategi organisasi diharapkan akan meningkatkan kualitas yang diberikan dalam menjalankan tugas dan melayani wajib pajak. Penerapan modernisasi strategi ini diharapkan akan menimbulkan minat wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat. Semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka penerimaan pajak suatu negara akan lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3 : Modernisasi strategi organisasi berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II.

Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak

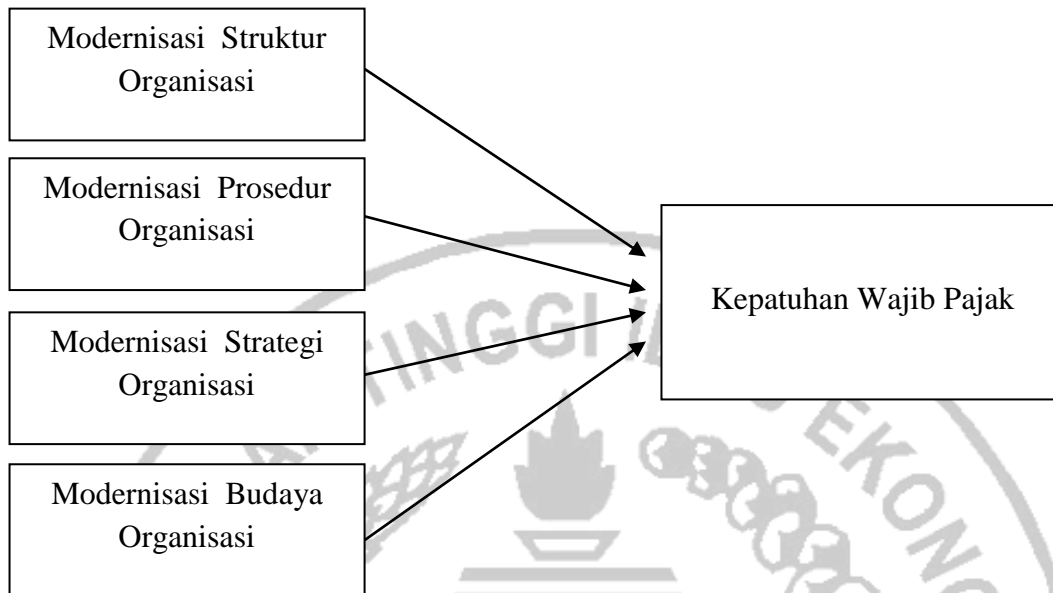
Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu perubahan terkait dengan proses penyempurnaan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup dalam lingkungan kerja organisasi (Nasucha, 2004). Modernisasi suatu budaya organisasi ini ditandai dengan adanya penerapan kode etik bagi semua aparatur pajak dan menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan pelaksanaan *fit and proper test* bagi calon pegawai pajak, penempatan pegawai sesuai keahlian dan kapasitasnya, pemberian *reward and punishment*.

Menurut Listania (2013) penerapan kode etik yang merupakan indikator modernisasi budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan penerapan modernisasi terkait budaya organisasi Kantor Pelayanan Pajak diharapkan para aparatur pajak dapat menjalankan tugasnya dengan profesional dan mampu memberikan layanan kualitas yang prima. Sehingga dengan demikian akan menimbulkan minat wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan tentunya akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka penerimaan pajak suatu negara akan lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 4 : Modernisasi budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang

berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II.

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak ini adalah wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Sebuah penelitian tidak mungkin mempelajari semua populasi dalam jumlah, yang mungkin dikarenakan adanya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian menggunakan sampel sebagai wakil dari populasi (Sugiyono, 2011:91). Sampel dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi dan badan pada Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Jatim II. Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah DJP Jatim I meliputi KPP Pratama Rungkut Surabaya, KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya, dan KPP Pratama Gubeng Surabaya, sedangkan Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah DJP Jatim II

meliputi KPP Pratama Sidoarjo Barat dan KPP Pratama Mojokerto.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan teknik pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan seang hati bersedia memberikan informasi dan untuk memperoleh sejumlah informasi dasar secara cepat dan efisien (Sekaran, 2011). Pemilihan teknik ini diambil karena mengingat cukup sulitnya mendapatkan responden untuk penelitian terkait perpajakan.

Data Penelitian

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat,

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya dan juga mengumpulkan kuesioner melalui *google*

drive. Hasil dari penyebaran kuesioner tersebut terkumpul sebanyak 170 kuesioner.

Tabel 1
Data Kuesioner Penelitian

Keterangan	Jumlah yang dibagikan	Persentase
Kuesioner KPP Pratama Rungkut Surabaya	51	30%
Kuesioner KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya	12	7,1%
Kuesioner KPP Pratama Gubeng Surabaya	15	8,8%
Kuesioner KPP Pratama Sidoarjo Barat	22	12,9%
Kuesioner KPP Pratama Mojokerto	20	11,8%
Kuesioner Google Drive	50	29,4%
Jumlah yang diolah	170	100%

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen terdiri dari Modernisasi struktur organisasi, Modernisasi prosedur organisasi, Modernisasi strategi organisasi dan Modernisasi budaya organisasi.

Definisi Operasional Variabel

Modernisasi Struktur Organisasi

Modernisasi struktur organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perbaikan atau perubahan terkait dengan struktur organisasi guna untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, mengatasi masalah biopatologi dan disfungsi organisasi. Nantinya dengan penyempurnaan struktur suatu organisasi

aparatur pajak akan dapat melaksanakan tugas lebih baik dan serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

Modernisasi Prosedur Organisasi

Modernisasi prosedur organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan dalam administrasi dalam model pemberian pelayanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan undang-undang dan tuntutan masyarakat. Nantinya dengan modernisasi prosedur suatu organisasi ini diharapkan akan mempermudah proses wajib pajak dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya.

Modernisasi Strategi Organisasi

Modernisasi strategi organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perubahan, dan

perbaikan terkait dengan perencanaan yang dilakukan organisasi guna untuk mencapai tujuannya. Nantinya dengan modernisasi strategi organisasi diharapkan strategi yang diterapkan oleh organisasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Modernisasi Budaya Organisasi

Modernisasi budaya organisasi merupakan suatu penyempurnaan, perubahan, dan perbaikan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup anggota-anggotanya dalam lingkungan kerja organisasi. Nantinya dengan modernisasi budaya organisasi diharapkan dapat membentuk sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas dalam melaksanakan tugasnya, sehingga diharapkan akan menciptakan citra yang

positif di mata wajib pajak dan dapat mendorong minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Seorang wajib pajak dikatakan patuh jika wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan terdiri dari kepatuhan formal dan kepatuhan material (Sofyan, 2005). Kepatuhan formal merupakan suatu tingkat kepatuhan yang sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material yaitu tingkat kepatuhan dimana wajib pajak melaksanakan secara substantif ketentuan material perpajakan.

Berikut ini indikator yang digunakan dalam pengukuran masing-masing variabel:

Tabel 2
Indikator Pengukuran

Variabel	Indikator
Modernisasi Struktur Organisasi (X1)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembentukan organisasi berdasarkan fungsi b. Spesifikasi tugas dan tanggung jawab c. Pengembangan sistem menjadi sistem perpajakan terpadu (SAPT) d. Monitoring rutin melalui rekening wajib pajak e. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan
Modernisasi Prosedur Organisasi (X2)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan melalui Account Representative b. Penyederhanaan prosedur administrasi c. Penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan d. Fasilitas perkantoran modern
Modernisasi Strategi Organisasi (X3)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sosialisasi perpajakan b. Penyederhanaan administrasi perpajakan c. Melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan prima
Modernisasi Budaya Organisasi (X4)	<ul style="list-style-type: none"> a. penerapan kode etik b. sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. pendaftaran wajib pajak b. pelaporan surat pemberitahuan (SPT)

Variabel	Indikator
	c. Perhitungan dan pembayaran pajak terutang d. Pembayaran tunggakan

Alat Analisis

Untuk menguji hubungan apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak digunakan regresi linier berganda. Model regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Persamaan model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
a = Nilai Intercept (konstanta)
b = Koefisien regresi masing-masing variabel independen
X₁ = Modernisasi prosedur organisasi
X₂ = Modernisasi prosedur organisasi
X₃ = Modernisasi strategi organisasi

X₄ = Modernisasi budaya organisasi

e = Error term

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Deskriptif

Hasil pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan jawaban responden tersebut akan diolah untuk memperoleh gambaran obyek dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 5. Untuk menentukan nilai rata-rata dari masing-masing responden terhadap item-item pernyataan dalam kuesioner dilakukan dengan cara menjumlahkan jawaban tersebut pada masing-masing item pernyataan kemudian dibagi dengan dengan masing-masing jumlah item atau indikator

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Struktur Organisasi

No.	Pernyataan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Struktur organisasi pada KPP modern telah berubah sehingga memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan wajib pajak	39	99	31	1	0	170	4,04
2	Adanya <i>Account Representative</i> benar-benar membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya	41	96	33	0	0	170	4,05
No.	Pernyataan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
3	Kemudahan pelayanan khususnya konsultasi	38	104	26	2	0	170	4,05

	kewajiban perpajakannya						
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan							12,14
Jumlah pernyataan							3
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel							4,05

Tanggapan responden terkait dengan modernisasi struktur organisasi mempunyai pengaruh yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan item pernyataan yang terkait dengan modernisasi struktur organisasi yang memiliki nilai sebesar 4,05 yang berarti secara keseluruhan wajib pajak menyatakan pendapat “setuju” terkait dengan pernyataan-pernyataan dari penerapan modernisasi struktur organisasi. Pada variabel modernisasi struktur organisasi, pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan nomor dua dan pernyataan nomor tiga dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,05. Hal tersebut menunjukkan wajib pajak

memiliki pendapat yang setuju bahwa dengan adanya *Account Representative* telah benar-benar membimbing mereka dan juga setuju bahwa mereka telah merasakan kemudahan pelayanan khususnya konsultasi perpajakan, sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan nomor satu dengan nilai rata-rata sebesar 4,04 nilai ini masih dikategorikan setuju yang berarti dengan ada pembentukan struktur yang modern pada Kantor Pelayanan Pajak yang dapat memudahkan jalur pelayanan serta pemeriksaan pajak, tetapi manfaat dari adanya pembentukan struktur yang modern pada Kantor Pelayanan Pajak ini lebih rendah dibanding manfaat lainnya.

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Prosedur Organisasi

No	Pernyataan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Wajib pajak dilayani dengan adanya prosedur pelayanan yang baik dan jelas	36	116	18	0	0	170	4,11
2	Penyelesaian administrasi perpajakan ditangani secara cepat	28	97	39	6	0	170	3,86
3	Adanya sosialisasi perpajakan oleh KPP, maka informasi akan mudah diterima oleh wajib pajak	45	94	30	1	0	170	4,08
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan							12,05	
Jumlah pernyataan							3	
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel							4,02	

Tanggapan responden terkait dengan modernisasi struktur organisasi mempunyai pengaruh yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan item pernyataan yang terkait dengan modernisasi prosedur organisasi yang memiliki nilai sebesar 4,02 yang berarti secara keseluruhan wajib pajak menyatakan pendapat “setuju” terkait dengan pernyataan-pernyataan dari adanya penerapan modernisasi prosedur organisasi. Pada variabel modernisasi prosedur organisasi, pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan nomor satu dengan nilai rata-

rata sebesar 4,11. Hal tersebut menunjukkan wajib pajak setuju bahwa prosedur pelayanan yang adanya pada Kantor Pelayanan Pajak menjadi lebih baik dan jelas, sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan nomor dua dengan nilai rata-rata sebesar 3,86 nilai ini masih dikategorikan setuju bahwa proses penyelesaian administrasi ditangani secara cepat, tetapi manfaat dari adanya proses penyelesaian administrasi yang ditangani secara cepat lebih rendah dibanding manfaat lainnya.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Strategi Organisasi

No	Pernyataan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Pelayanan wajib pajak menjadi perhatian utama aparat perpajakan	38	98	32	2	0	170	4,01
2	Waktu penyelesaian administrasi perpajakan dipercepat	40	80	38	12	0	170	3,87
3	Sosialisasi rutin dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak	53	84	25	8	0	170	4,07
4	KPP membentuk Account Representative untuk membantu permasalahan wajib pajak	49	87	26	8	0	170	4,04
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan							15,99	
Jumlah pernyataan							4	
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel							3,99	

Tanggapan responden terkait dengan modernisasi strategi organisasi mempunyai pengaruh yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan item pernyataan yang terkait dengan modernisasi strategi organisasi yang memiliki nilai sebesar 3,99 yang berarti secara

keseluruhan wajib pajak menyatakan pendapat “setuju” terkait dengan pernyataan-pernyataan dari adanya penerapan modernisasi strategi organisasi. Pada variabel modernisasi strategi organisasi, pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan nomor tiga

dengan nilai rata-rata sebesar 4,07. Hal tersebut menunjukkan wajib pajak setuju bahwa dengan adanya sosialisasi rutin yang dilakukan oleh aparat pajak tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan nomor dua

dengan nilai rata-rata sebesar 3,87, nilai ini masih dikategorikan setuju bahwa waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi dipercepat, tetapi manfaat adanya waktu penyelesaian pengurusan administrasi yang dipercepat tersebut lebih rendah dibanding manfaat lainnya.

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Budaya Organisasi

No	Pernyataan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Pelayanan yang sama pada setiap wajib pajak menjadi perhatian aparat pajak	47	89	24	7	3	170	4
2	Adanya kejujuran aparat pajak dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perpajakan	48	77	38	7	0	170	3,98
3	Pemberlakuan sanksi secara tegas dilakukan untuk wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan	47	94	23	4	2	170	4,06
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan								12,04
Jumlah pernyataan								3
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel								4,01

Tanggapan responden terkait dengan modernisasi budaya organisasi mempunyai pengaruh yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan item pernyataan yang terkait dengan modernisasi prosedur organisasi yang memiliki nilai sebesar 4,01 yang berarti secara keseluruhan wajib pajak menyatakan pendapat “setuju” terkait dengan pernyataan-pernyataan dari adanya penerapan modernisasi budaya organisasi.

Pada variabel modernisasi budaya organisasi, pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan nomor tiga dengan nilai rata-rata sebesar 4,06. Hal tersebut menunjukkan wajib pajak setuju bahwa dengan adanya modernisasi budaya organisasi telah menerapkan budaya pemberian sanksi secara tegas bagi wajib pajak yang tidak memenuhinya, sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan nomor dua

dengan nilai rata-rata sebesar 3,98, nilai ini masih dikategorikan setuju bahwa adanya kejujuran aparat pajak dalam melaksanakan tugasnya sesuai undang-

undang, tetapi manfaat dari adanya kejujuran aparat pajak dalam melaksanakan tugasnya tersebut lebih rendah dibanding manfaat lainnya.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	Banyaknya Responden yang Memilih Skor					Total Responden	Mean
		5	4	3	2	1		
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri	53	85	25	4	3	170	4,06
2	Saya mengisi SPT dengan baik dan benar serta melaporkannya tepat waktu	52	103	12	2	1	170	4,19
3	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu	33	97	26	9	5	170	3,85
4	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak	65	78	22	5	0	170	4,19
5	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya	47	97	16	9	1	170	4,06
Jumlah rata-rata untuk keseluruhan pertanyaan								20,35
Jumlah pernyataan								5
Rata-rata keseluruhan pernyataan tiap variabel								4,07

Tanggapan responden terkait dengan kepatuhan wajib pajak mempunyai keterlibatan yang tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan item pernyataan yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak yang memiliki nilai sebesar 4,07 yang berarti secara keseluruhan wajib pajak menyatakan pendapat “setuju” terkait dengan pernyataan-pernyataan dari kepatuhan wajib pajak dan secara keseluruhan telah mematuhi kewajibannya. Pada variabel kepatuhan wajib pajak, pernyataan yang memiliki rata-rata

tertinggi adalah pernyataan nomor dua dan pernyataan nomor empat dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,19. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi terkait dengan pelaporan SPT secara tepat waktu dan kepatuhan dalam pembayaran pajak secara tepat waktu, sedangkan pernyataan yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan nomor tiga dengan nilai rata-rata sebesar 3,85, nilai ini masih dikategorikan setuju bahwa adanya pemeriksaan pajak telah mempermudah

mereka untuk membayar pajak tepat waktu, tetapi kepatuhan membayar pajak

tepat dari adanya pemeriksaan pajak ini lebih rendah dibanding kepatuhan lainnya.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Tabel 8

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t Hiung	Sig
Konstanta	8,729	1,938	4,504	0,000
Modernisasi Struktur Organisasi	0,441	0,184	2,291	0,018
Modernisasi Prosedur Organisasi	0,412	0,185	2,232	0,027
Modernisasi Strategi Organisasi	-0,008	0,116	-0,072	0,943
Modernisasi Budaya Organisasi	0,120	0,141	0,850	0,397
R ²	0,182			
Adjusted R ²	0,162			
F Hitung	9,163			
Sig. F	0,000			

Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel modernisasi struktur organisasi memiliki nilai t hitung 2,391 dan nilai signifikansi sebesar 0,18 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien dari modernisasi struktur organisasi yaitu sebesar 0,441 dan koefisien ini bernilai positif. sehingga dapat disimpulkan modernisasi struktur organisasi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan berarti hipotesis 1 diterima.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terkait modernisasi struktur organisasi secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata yang tinggi sebesar 4,05 yang berarti secara keseluruhan wajib pajak menyatakan setuju bahwa mereka telah merasakan adanya manfaat dari penerapan modernisasi struktur organisasi. Hal ini disebabkan penerapan modernisasi struktur organisasi yang ditandai dengan adanya pembentukan organisasi berdasarkan

fungsi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab, telah lebih memudahkan wajib pajak untuk mengurus semua kewajiban perpajakannya. Tentunya dengan adanya kemudahan tersebut dapat menumbuhkan minat wajib pajak tersebut untuk memenuhi tanggungjawab perpajakannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Aulia dan Akhmad (2014) yang menyebutkan bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Modernisasi Prosedur Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel modernisasi prosedur organisasi memiliki nilai t hitung 2,232 dan nilai signifikansi sebesar 0,027 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien dari modernisasi prosedur organisasi yaitu sebesar 0,412 dan nilai dari koefisien ini bernilai positif. sehingga dapat disimpulkan modernisasi prosedur

organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terkait modernisasi prosedur organisasi secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata yang tinggi sebesar 4,02 yang berarti secara keseluruhan wajib pajak menyatakan setuju bahwa mereka telah merasakan adanya manfaat dari penerapan modernisasi prosedur organisasi. Hal ini disebabkan adanya modernisasi prosedur yang meliputi pembentukan seorang *Account Representative*, penyederhanaan prosedur administrasi ketika wajib pajak mengurus kewajiban perpajakannya, dan juga menggunakan teknologi dan fasilitas yang menunjang dalam pemberian pelayanantelah memudahkan wajib pajak dalam mengurus kewajiban perpajakannya selain itu kualitas pelayanan yang diberikan pun meningkat. Tentunya dengan adanya kemudahan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat menumbuhkan minat wajib pajak tersebut untuk memenuhi tanggungjawab perpajakannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Listania (2013) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan dalam implementasi prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Modernisasi Strategi Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel modernisasi strategi organisasi memiliki nilai t hitung sebesar -0,072 dan nilai signifikansi sebesar 0,943 yang lebih besar dari nilai 0,05. Nilai koefisien dari modernisasi strategi organisasi yaitu sebesar -0,008 dan koefisien ini bernilai negatif. sehingga dapat disimpulkan modernisasi strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terkait modernisasi strategi organisasi secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 3,99 yang lebih rendah dibanding dengan nilai rata-rata yang lain terakait adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat dari adanya penerapan modernisasi strategi ini kurang dirasakan wajib pajak. Berdasarkan karakteristik responden terkait dengan pengetahuan perpajakan lebih didominasi oleh wajib pajak yang pengetahuan perpajakannya didapat melalui pendidikan formal sebesar 42% dibanding dengan pengetahuan perpajakannya didapat melalui sosialisasi hanya sebesar 22%, sehingga dapat disimpulkan penerapan modernisasi strategi organisasi terkait dengan sosialisasi rutin yang dilakukan oleh KPP belum berjalan secara efektif sehingga pengetahuan perpajakan yang di dapat dari adanya sosialisasi tersebut belum mereka rasakan, sosialisasi yang dicanangkan belum tepat sasaran. Secara keseluruhan penerapan adanya modernisasi strategi organisasi yang dicanangkan oleh Kantor Pelayanan Pajak dirasakan oleh wajib pajak kurang berjalan efektif, sehingga penerapan modernisasi strategi organisasi tersebut belum mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ringga dan Rahayu (2009) maupun penelitian oleh Alia dan Akhmad (2014) menunjukkan hasil bahwa modernisasi strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Modernisasi Budaya Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa modernisasi budaya organisasi memiliki nilai t hitung sebesar 0,850 dan nilai signifikansi sebesar 0,397 yang lebih besar dari 0,05. Nilai dari

koefisien modernisasi budaya organisasi yaitu sebesar 0,12 dan nilai bernilai negatif. Sehingga dapat disimpulkan modernisasi budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terkait modernisasi budaya organisasi secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata 4,01, nilai ini lebih rendah dibanding dengan nilai rata-rata yang lain terakait adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat dari adanya penerapan modernisasi budaya organisasi ini kurang dirasakan wajib pajak. Berdasarkan karakteristik responden terkait dengan siapa yang membantu menyusun SPT lebih didominasi oleh wajib pajak yang menyusun sendiri SPT mereka sebesar 43% dibanding dengan wajib pajak yang menyusun SPT dibantu oleh pegawai pajak hanya sebesar 28%, sehingga dapat disimpulkan penerapan modernisasi budaya organisasi terkait dengan adanya pemberian pelayanan prima yang diberikan aparat pajak belum sepenuhnya dirasakan wajib pajak. Secara keseluruhan penerapan adanya modernisasi terkait dengan budaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak dirasakan oleh wajib pajak kurang berjalan efektif, sehingga penerapan modernisasi budaya organisasi tidak mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi tanggungjawab perpajakannya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Ringga (2009) maupun penelitian oleh Auia dan Akhmad (2014) yang menunjukkan hasil bahwa modernisasi budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan jawab pajak.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukakan untuk menguji pengaruh dari penerapan modernisasi

sistem administrasi perpajakan yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Kantor Wilayah DJP Jatim II. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 170 yang terdiri dari 50 kuesioner hasil pengisian google drive, 51 kuesioner dari KPP Pratama Rungkut Surabaya, 12 kuesioner dari KPP Pratama Sukomanungga surabaya, 15 kuesioner dari KPP Pratama Gubeng Surabaya, 22 dari KPP Pratama Sidoarjo Barat dan 20 kuesioner dari KPP Pratama Mojokerto. Kesimpulan dari hasil penelitian yang pertama variabel modernisasi struktur organisasi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Kantor Wilayah DJP Jatim II, dengan demikian rumusan hipotesis pertama diterima. Kedua variabel modernisasi prosedur organisasi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Kantor Wilayah DJP Jatim II, dengan demikian rumusan hipotesis kedua diterima. Ketiga variabel modernisasi strategi organisasi tidak berpengaruh terdhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Kantor Wilayah DJP Jatim II, dengan demikian rumusan hipotesis ketiga ditolak. Keempat variabel modernisasi budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada Kantor Wilayah DJP Jatim I dan Kantor Wilayah DJP Jatim II, dengan demikian rumusan hipotesis keempat ditolak.

Keterbaasan yang ada dalam penelitian ini yaitu pertama instrumen

pengumpulan data melalui google drive dalam pengisian tidak dapat dipisahkan antara masing-masing Kantor Pelayanan Pajak karena, sehingga tidak dapat diketahui secara pasti jumlah dari pengisian kuesioner melalui google drive dari masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Kedua untuk isian identitas responden antara kuesioner *hardcopy* dengan kuesioner google drive berbeda. Bentuk isian identitas responden kuesioner *hardcopy* dibuat lebih sederhana untuk mempersingkat waktu pengisian wajib pajak. Dengan demikian informasi mengenai karakteristik identitas pada kuesioner *hardcopy* tidak dapat diolah lebih lanjut. Ketiga pada uji heteroskedastisitas pada variabel modernisasi prosedur organisasi terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan uraian kesimpulan dan juga keterbatasan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan guna untuk memperbaiki dan menyempurnakan bagi penelitian selanjutnya yang pertama bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian pada beberapa Kantor Pelayanan pajak dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa google drive dapat menambahkan kolom isian pilihan pada Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak tersebut terdaftar, sehingga dengan demikian nantinya dapat diketahui dengan pasti jumlah pengisian kuesioner melalui google drive pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak. Kedua bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan instrumen pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner bentuk *hardcopy* maupun google drive, sebaiknya isian identitas antara keduanya disamakan karena informasi tersebut dapat diolah menjadi informasi yang bermanfaat mengenai karakteristik responden.

DAFTAR RUJUKAN

Alia, R., & Akhmad, R. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi

Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* Vol.3 No.10

Aminah, S. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*

Bawazier, Fuad. 2011. Reformasi Pajak di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 8, No. 1: 1-12

Bryan Wahyu Rahmanto. 2015. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014". *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Yogyakarta.

Darmayasa, G., I., & Setiawan, E., P. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, vol. 14 No. 1

Fasmi, L., & Misra, F. 2014. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5(1)

Hasan, I., & Siti, k. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor

- Pelayanan Pajak Madya Palembang.
- Gunadi. 2016. Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi Masyarakat. *Dalam Perspektif Baru*
- Harrison, M. 2015. Effect of Online Tax System on Tax Compliance Among Small Taxpayers in Meru Country, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management Vol.III No.12.*
- Ida, M., & Rusmanto, M. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2).
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi ke 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, Hartono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta.
- Kementrian Keuangan RI DJP. 2016. *Tentang Tingkat Kepatuhan Pajak Pendapatan Regional Jawa Timur*.
- Listania, T. 2013. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- Naibei, K. I., & Siringi, E. M. 2011. Impact of Electronic Tax registers on VAT compliance: A study of private Business firms. *African Research Review*, 5(1).
- Nasucha, Chaizi. 2004. Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Palil, M. R., Akir, M. R., & Ahmad, W. F. B. A. 2013. The Perception of Tax Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study the Influences of Religiosity. *ASEAN Journal of Economics, Management and Accounting 1 (1): 118, 129.*
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. 2011. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung” X”). *Jurnal akuntansi*, 1(2).
- Rapina, Jerry, dan Y. Carolina. 2011. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*. Vol. III No. 2.
- Rindi, Djamhur, & M. Fasial. 2014. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

- Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 3(1).
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinta, S., Tan, K., E., & Lidya, A. (2011). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara). *Jurnal Akuntansi*, 2(2), p-134.
- Sofyan, M. T. 2005. Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi. Tangerang: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara*. <http://www.kemenkeu.go.id>
<http://azizkusumaaji.blogspot.co.id/2013/01/modernisasi-sistem-administrasi.html>
<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/djp-targetkan-pengguna-e-filing-tahun-ini-meningkat>
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke 16, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Supriyati dan Nurhidayati, 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi*, 7(1).
- Wijaya, Tony. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20 untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.