

# Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung

Layon Hocben Hutagaol<sup>1,\*</sup>, Suriani br Ginting<sup>1</sup>

<sup>1,\*</sup> Universitas Bina Insani: Jalan Raya Siliwangi no.6 Rawa Panjang Bekasi Timur 17114  
Indonesia. Telp. (021) 824 36 886 / (021) 824 36 996. e-mail: layhut@yahoo.com.sg,  
suryaniginting344@gmail.com

\*Korespondensi: email: layhut@yahoo.com.sg

Diterima: 01 Juni 2020; Review: 02 Juni 2020; Disetujui: 03 Juni 2020

Cara sitasi: Hutagaol LH, Ginting S. 2020. Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung. Jurnal Online Insan Akuntan. Vol. 5(1): 113-124.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem administrasi perpajakan dari aspek struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cibitung Bekasi dengan mengambil 100 sampel dari wajib pajak pribadi, dengan menyebarkan kuesioner sebagai data primer. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini diambil secara Random Sampling. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda menggunakan alat bantu SPSS 23.00. Hasil penelitian berdasarkan uji t statistik menunjukkan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Prosedur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Strategi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan budaya organisasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square Adjusted (R) adalah sebesar 0.619. Hal ini berarti bahwa pengaruh struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 61.9% dan sisanya 38.1% ( $100\% - 61.9\% = 38.1\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Berarti penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** Modernisasi, Struktur, Prosedur, Strategi, Budaya, Kepatuhan)

**Abstract:** This research purpose to analyze the effect of applying the tax administration system modification from aspects of organizational structure, organizational procedures, organizational strategy, and organizational culture to taxpayer compliance. This research was conducted at Tax Office (KPP) Cibitung Bekasi by distributing questioners to 100 samples from individual taxpayers. Samples determination technique used in this research was random sampling method. Analysis method used was double linear regression using SPSS 23.00 tool. The research result based on statistic t test shows that organization structure has significant influence to the taxpayer compliance. Organization procedure has significant influence to the taxpayer compliance. Organization strategy had significant influence to the taxpayer compliance. Organization culture has no significant influence to the taxpayer compliance. Simultaneously shows that organization structure, procedure, strategy, and culture have significant influence to the taxpayer compliance. Determinant coefficient shows that R Square Adjusted (R) value is 0.619. It means that the influence of organization structure, procedure, strategy, and culture, to the taxpayer compliance is 61.9%, and the remaining 38.1% ( $100\%-61.9\%=38.1\%$ ) is influenced by other factors. It means that It can be concluded from this research, that there is a positive influence between tax administration reform to the taxpayer compliance.

**Keywords:** Structure, procedure, strategy, culture, and compliance

## 1. Pendahuluan

Pajak (Tax) mempunyai pengaruh atau peranan penting bagi penerimaan kas negara, Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Sehubungan dengan itu perkembangan mengenai perpajakan terus berlangsung hingga sekarang ini disamping itu terus dilakukan perubahan-perubahan untuk memaksimalkan pendapatan negara melalui pajak. Oleh sebab itu, perlu diadakan reformasi perpajakan di Indonesia. Dari awal berdiri sampai saat ini DJP telah berapa kali melakukan agenda perubahan. Perubahan pertama cukup besar terjadi pada tahun 1983 dimana beberapa undang-undang baru dibidang perpajakan disahkan untuk mengganti undang-undang lama. Sistem pemungutan pajak diubah dari Official Assessment menjadi Self Assessment. Mardiasmo (2011:7) mengatakan Self Assessment adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Keluhan masyarakat yang sering muncul adalah mengenai birokrasi dalam penyelesaian dalam urusan perpajakan mereka. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan perbaikan sistem administrasi perpajakan itu sendiri sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ademarta, 2014).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, dan bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan, dimana penelitian ini untuk menguji pengaruh dari

perubahan struktur organisasi, prosedur organisasi dan strategi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sampel penelitian ini adalah wajib pajak yang berada di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cibitung. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode random sampling, yaitu metode pemilihan sampel secara acak sederhana memberikan kesempatan yang sama yang bersifat tak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel (Indriantoro, Nur dan B. Supomo, 2002:124). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Kriteria pemilihan sampel adalah wajib pajak pribadi yang telah terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Cibitung. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Kuesioner diberikan langsung kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Cibitung.

Persamaan regresi linear berganda dengan menggunakan 4 (empat) variabel independen dapat dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

Dimana :

Y	= Kepatuhan wajib pajak
X1	= Struktur organisasi
X2	= Prosedur organisasi
X3	= Strategi organisasi
X4	= Budaya organisasi
a	= Konstanta
b1, b2, b3, b4	= Koefisien regresi untuk masing–masing variabel independen
e	= Standart Error

Uji Asumsi yang digunakan:

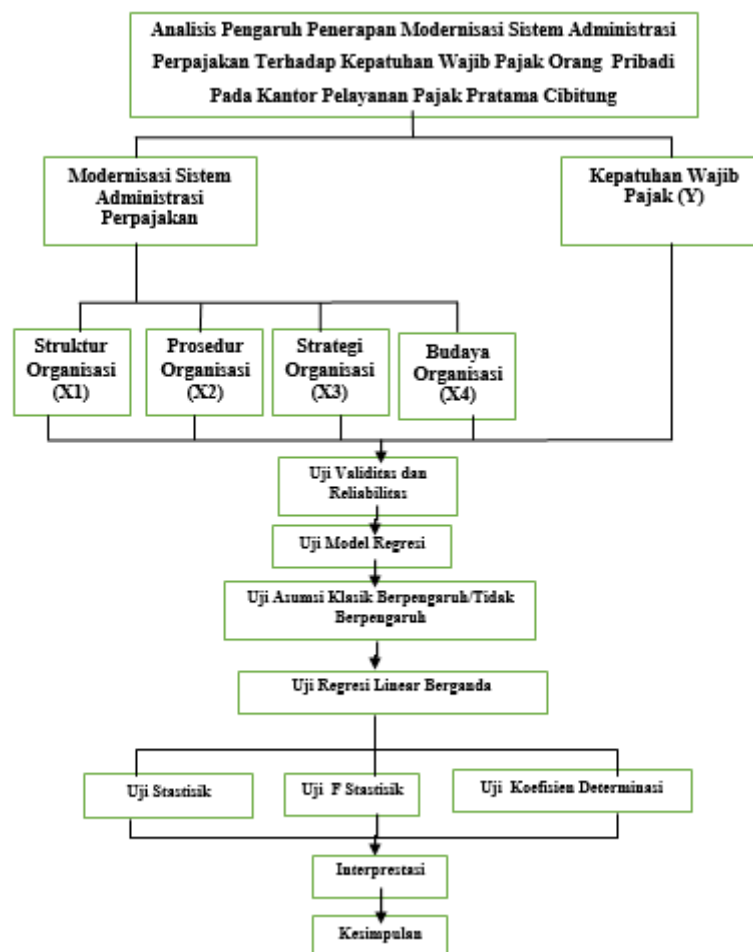
1. Uji validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Normalitas
4. Uji Multikolinieritas

5. Uji Heteroskedastisitas
6. Uji t-statistik
7. Uji F Statistik
8. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini jumlah Wajib Pajak yang diambil adalah 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi. Peneliti melakukan menyebar kuesioner di Kantor Pelayanan pajak (KPP) Pratama Cibitung. Didalam kuesioner terdapat karakteristik profil responden yang dapat digunakan untuk mengkatagorikan responden dilakukan secara acak tanpa menentukan menurut jenis kelamin, Usia dan pendidikan terakhir serta lama menjadi Wajib Pajak. Karakteristik dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung

Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran



### 3.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,159	2,721		5,572	,000
	X1	-,239	,101	-,274	-2,371	,020
	X2	,376	,109	,363	3,453	,001
	X3	,249	,064	,406	3,872	,000
	X4	,164	,084	,193	1,950	,054

a. Dependent Variable: Y

n tabel 1.1 hasil analisis diatas maka dapat dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 15,159 + -0,239 + 0,376 X2 + 0,249 X3 + 0,164 X4$$

### 3.2 Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variable	Item	Korelasi Product Moment		Keterangan
		Koefisien korelasi (r)	Sig	
X1	S1	0.531	0.000	Valid
	S2	0.530	0.000	Valid
	S3	0.616	0.000	Valid
	S4	0.478	0.000	Valid
	S5	0.649	0.000	Valid
	S6	0.637	0.000	Valid
X2	S7	0.608	0.000	Valid
	S8	0.513	0.000	Valid
	P1	0.585	0.000	Valid
X2	P2	0.458	0.000	Valid
	P3	0.448	0.000	Valid

	P4	0.695	0.000	Valid
	P5	0.734	0.000	Valid
	P6	0.370	0.000	Valid
	P7	0.570	0.000	Valid
	P8	0.617	0.000	Valid
X3	SO1	0.750	0.000	Valid
	SO2	0.690	0.000	Valid
	SO3	0.642	0.000	Valid
	SO4	0.797	0.000	Valid
	SO5	0.843	0.000	Valid
	SO6	0.758	0.000	Valid
	SO7	0.725	0.000	Valid
	SO8	0.748	0.000	Valid
	SO9	0.719	0.000	Valid
X4	BO1	0.787	0.000	Valid
	BO2	0.837	0.000	Valid
	BO3	0.791	0.000	Valid
	BO4	0.772	0.000	Valid
	BO5	0.724	0.000	Valid
	BO6	0.700	0.000	Valid
Y	KP1	0.575	0.000	Valid
	KP2	0.505	0.000	Valid
	KP3	0.530	0.000	Valid
	KP4	0.695	0.000	Valid
	KP5	0.420	0.000	Valid
	KP6	0.607	0.000	Valid
	KP7	0.558	0.000	Valid
	KP8	0.529	0.000	Valid

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien korelasi ( $r$ ) sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) atau  $r \geq 0,3$  maka butir instrumen dinyatakan valid.

## 1. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perubahan Struktur Organisasi (X1)	0.704	Reliable
Perubahan Prosedur Organisasi (X2)	0.630	Reliable
Perubahan Strategi Organisasi (X3)	0.897	Reliable
Perubahan Budaya Organisasi (X4)	0,855	Reliable

Dari tabel 1.3 hasil Uji Reliabilitas di dapatkan semua nilai dari hasil variable X dan Y menghasilkan nilai alpha combrach  $>0,6$  dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini reliabel.

## 2. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,10190389
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,076
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,150 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolomograv Smirnov didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,150 dimana hasil tersebut lebih besar dari tarif signifikan 0,05 . sehingga dapat disimpulkan uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

### 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15,159	2,721		5,572	,000		
X1	-,239	,101	-,274	2,371	,020	,485	2,063
X2	,376	,109	,363	3,453	,001	,588	1,702
X3	,249	,064	,406	3,872	,000	,590	1,696
X4	,164	,084	,193	1,950	,054	,661	1,514

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 4.5 hasil perhitungan yang ada pada table hasil uji multikolinearitas, variable bebas menunjukkan bahwa VIF = 1 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinearitas.

### 4. Uji Heteroskedastisitas (Uji Gleser)

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2,400	1,659		1,447		,151
X1	,081	,061	,182	1,312		,193
X2	,061	,066	,115	,913		,364
X3	-,118	,039	-,380	-3,012		,003
X4	-,042	,051	-,096	-,810		,420

a. Dependent Variable: RES2

Dari hasil uji multikolinearitas menggunakan uji glejser hasil signifikansi dari variable bebas atau variable X menunjukkan 0,420 diatas



dari nilai standar signifikan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

## 5. Hasil Uji t-statistik

Tabel 7. Hasil Uji t-statistik

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,159	2,721		5,572	,000
	X1	-,239	,101	-,274	-2,371	,020
	X2	,376	,109	,363	3,453	,001
	X3	,249	,064	,406	3,872	,000
	X4	,164	,084	,193	1,950	,054

a. Dependent Variable: Y

- a. Hipotesis yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti, dengan nilai signifikan  $0,02 < 0,05$  maka  $H_{a1}$  diterima.
- b. Hipotesis yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan modernisasi prosedur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti, dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$  maka  $H_{a2}$  diterima.
- c. Hipotesis yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak terbukti, dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_{a3}$  diterima.
- d. Hipotesis yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh signifikan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan

wajib pajak tidak terbukti, dengan nilai signifikan  $0,054 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

## 6. Hasil Uji F-statistik

Tabel 8. Hasil Uji F-statistik

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	272,328	4	68,082	14,788	,000 <sup>b</sup>
Residual	437,382	95	4,604		
Total	709,710	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

Berdasarkan uji F yang dilakukan, nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel X1, X2, X3, X4 terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

## 7. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,619 <sup>a</sup>	,384	,358	2,146

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

Dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar  $0,619 = 61,9\%$ . Dari nilai tersebut dapat dijelaskan bahwa besarnya pengaruh variabel X1, X2, X3, X4 terhadap variabel Y adalah sebesar 61,9% dan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibitung.
2. Dari hasil uji F mendapat hasil bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel X1, X2, X3, X4 terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

#### Referensi

- Aji Fauzie & Dewi Kusuma Wardani 2014 “Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak PratamaBantul Yogyakarta)”
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Ghozali, Imam. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”. Badan Penerbit-Undip, Semarang, 2005.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit Undip Semarang.
- Melisari, Lisa Adha. “Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) dan Profesionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. UIN, Jakarta, 2008.
- James. Simon dan Nobes, Christopher. 1992. The Economisc of Taxation. Fourth Edition. Ame-rica: Prentice Hall.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Edisi Revisi. Yogyakarta : Official Assessment menjadi Selft Assessment.
- 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.
- Mangunsong, 2009.” Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung”.
- Melisari, Lisa Adha. “Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) dan Profesionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. UIN, Jakarta, 2008.
- Nurmantu, Safri. 2005. Pengantar Perpajakan, Kelompok Yayasan Obor, Jakarta.

- Rio Septiadi Adimarta “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dan Solok”
- Satriyo, Andika. “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi”. Universitas pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, 2007.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif”. Bandung : ALFABETA.
- Satriyo, Andika. “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi”. Universitas pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, 2007.
- Zidni Amaliah Mardlo “Reformasi Perpajakan Jilid III Terus Berlanjut” Artikel beranda DJP
- Liberty, Pandiangan. (2008) Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta