

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MALANG

Oleh:

Arruuman Nurfanani,¹⁾ Tubandrijah Herawati, SE., MM., Ak²⁾,

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui 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. 2) Untuk mengetahui modernisasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang. 3) Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif, yaitu variabel-variabel yang diamati dapat diidentifikasi dan hubungan antar variabel dapat diukur. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda.

Hasil analisis dapat diketahui 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. Besarnya nilai Adj. R. Square (R^2) yaitu sebesar 0,607, dengan demikian berarti bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang sebesar 60,7%, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Modernisasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang. Berdasarkan hasil koefisien regresi masing-masing variabel pelaksanaan *good governance* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

¹⁾ Mahasiswi Universitas Brawijaya Malang Program Studi Akuntansi

²⁾ Dosen Universitas Brawijaya Malang Program Studi Akuntansi

PENDAHULUAN

Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2011) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pengusaha dalam melakukan pembayaran pajak dapat ditentukan dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan sehingga berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh wajib pajak. Fanya (2010) menyatakan dari penelitian yang dilakukan yaitu dengan adanya kesadaran membayar pajak, pengetahuan & pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan untuk membayar pajak. Selanjutnya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktaviarus (2009) yang diperoleh hasil bahwa adanya upaya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Probolinggo untuk melakukan ekstensifikasi wajib pajak dalam rangka menjangkau wajib pajak baru adalah melalui nota kesepakatan (MoU) atau kerjasama dengan instansi-instansi lainnya khususnya instansi pemerintah.

RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas dalam bentuk pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Apakah 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?
2. Apakah modernisasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang?

3. Faktor apakah yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui 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.
- b. Untuk mengetahui modernisasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.
- c. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu variabel-variabel yang diamati dapat diidentifikasi dan hubungan antar variabel dapat diukur. Selain itu pendekatan ini menekankan pada pembuktian hipotesis dari beberapa teori. Selanjutnya, penelitian ini merupakan sebuah penelitian survai dimana informasi diperoleh dari responden menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Malang. Proses penyebaran kuesioner dilakukan di kantor pajak di Kota Malang. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebesar 100 responden, yang menjadi landasan atau dasar dari jumlah pengambilan sampel adalah Fraenkel dan Wallen dalam Widayat (2004:67) mengatakan bahwa: "Besarnya sampel minimum untuk penelitian yang bersifat deskriptif yaitu sebanyak 100 sampel."

Dalam Sugiyono (2006:92), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, menjelaskan skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* karena digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas untuk membayar pajak. Dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas (Sujianto, 2007). Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah modernisasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber

daya manusia dan pelaksanaan *good governance*. Oleh karena itu, model persamaan regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang

α = Konstanta

β_1, \dots, β_4 = Koefisien regresi

X_1 = Struktur organisasi

X_2 = *Business process* dan teknologi informasi serta komunikasi

X_3 = Manajemen sumber daya manusia

X_4 = Pelaksanaan *good governance*

e = Error

Dan untuk interpretasi hasil regresi adalah sebagai berikut :

1. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji-F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang ada di dalam model regresi berganda mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini mempunyai kriteria dalam pengambilan keputusannya yaitu membandingkan nilai F hasil perhitungan (F_{hitung}) dengan F menurut tabel (F_{tabel}), apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Ghazali, 2011).

2. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji-t ini digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini mempunyai kriteria dalam pengambilan keputusannya yaitu membandingkan nilai statistik t dengan statistik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan (t_{hitung}) lebih tinggi nilai t menurut tabel (t_{tabel}), kita menerima hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghazali, 2011).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghazali, 2011). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu.

$R^2 = 0$ (nol) berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$ mendekati 0 (nol) lemahnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$R^2 =$ mendekati 1 (satu) berarti kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Secara parsial masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y). Dengan koefisien sebagai berikut:

$b_1 = 0,203$ merupakan slope atau koefisien arah variabel struktur organisasi (X_1) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), artinya variabel struktur organisasi berpengaruh positif sebesar 0,203 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang, jika variabel lainnya dianggap konstan.

$b_2 = 0,254$ merupakan slope atau koefisien arah variabel *Business process* dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), artinya variabel *Business process* dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif sebesar 0,254 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang, jika variabel lainnya dianggap konstan.

$b_3 = 0,193$ merupakan slope atau koefisien arah variabel manajemen sumber daya manusia (X_3) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), artinya variabel manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif sebesar 0,193 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang, jika variabel lainnya dianggap konstan.

$b_4 = 0,387$ merupakan slope atau koefisien arah variabel pelaksanaan *good governance* (X_4) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), artinya variabel pelaksanaan *good governance* berpengaruh positif sebesar 0,387 terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang, jika variabel lainnya dianggap konstan.

2. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai Adj. R. Square (R^2) yaitu sebesar 0,607. Dengan demikian berarti bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang sebesar 60,7%, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dari masing-masing variabel struktur organisasi (X_1), *business process* dan teknologi informasi

serta komunikasi (X_2), manajemen sumber daya manusia (X_3), pelaksanaan *good governance* (X_4) hasilnya menunjukkan bahwa adanya korelasi berganda (R) sebesar 0,789. Angka tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas terhadap variabel terkait.

3. Hasil pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Pertama (Hasil Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel *dependent* atau tidak berpengaruh maka digunakan uji F (*F-test*), dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{Tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) atau perbandingan nilai signifikan F. Apabila $F_{hitung} > F_{Tabel}$ atau nilai $Sig.F < 0,05$ berarti H_0 ditolak, sebaliknya $F_{hitung} < F_{Tabel}$ atau nilai $Sig.F > 0,05$ berarti H_0 diterima. Berdasarkan hasil analisis maka hasil uji F dapat disajikan pada Tabel 1

Tabel 1
Hasil Uji F

Hipotesis Alternatif (H_a)	F_{Tabel}	Keterangan
Terdapat pengaruh yang signifikan secara serentak dari variabel struktur organisasi (X_1), <i>business process</i> dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2), manajemen sumber daya manusia (X_3), pelaksanaan <i>good governance</i> (X_4) kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y)	$F_{hitung} = 39,165$ $F_{Tabel} = 2,479$ $Sig. F = 0,000$	H_a diterima/ H_0 ditolak

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan $Df_1 = 4$ dan $Df_2 = 95$ pada alpha sebesar 5% diperoleh F_{Tabel} sebesar 2,479 sedangkan F_{hitung} nya diperoleh sebesar 39,165 sehingga dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{Tabel}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara serentak variabel struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *good governance* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y).

Pengujian Hipotesis Kedua (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent*, yaitu variabel struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang, maka digunakan uji t (*t-test*) yaitu dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{Tabel} , sedangkan nilai t_{Tabel} pada alpha sebesar 5% dapat diperoleh angka sebesar 1,980 pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) atau perbandingan nilai signifikan t. Apabila $t_{hitung} > t_{Tabel}$ atau

nilai $\text{Sig.t} < 0,05$ berarti H_0 ditolak, sebaliknya $t_{\text{hitung}} < t_{\text{Tabel}}$ atau nilai $\text{Sig.t} > 0,05$ berarti H_0 diterima. Di bawah disajikan hasil perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan t_{Tabel} .

Tabel 2
Perbandingan Antara Nilai t_{hitung} Dengan t_{Tabel}

Variabel	Nilai	Status
Variabel struktur organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang	$t_{\text{hitung}} = 2,882$ $\text{Sig.t} = 0,005$ $t_{\text{Tabel}} = 1,980$	Signifikan
Variabel <i>business process</i> dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang	$t_{\text{hitung}} = 3,227$ $\text{Sig.t} = 0,002$ $t_{\text{Tabel}} = 1,980$	Signifikan
Variabel manajemen sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang	$t_{\text{hitung}} = 2,467$ $\text{Sig.t} = 0,015$ $t_{\text{Tabel}} = 1,980$	Signifikan
Variabel pelaksanaan <i>good governance</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang	$t_{\text{hitung}} = 5,191$ $\text{Sig.t} = 0,000$ $t_{\text{Tabel}} = 1,980$	Signifikan

Sumber: Data primer diolah

Dari uraian hasil t_{hitung} dan t_{Tabel} di atas maka dapat diuraikan hasil analisis secara parsial yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel struktur organisasi (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), dari hasil perhitungan parsial menunjukkan bahwa pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai Tabel sebesar 1,980. Dengan pengujian statistik diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,882, karena nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ ($2,882 > 1,980$) maka disimpulkan bahwa secara parsial variabel struktur organisasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.
2. Pengaruh variabel *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), dari hasil perhitungan parsial menunjukkan bahwa pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai Tabel sebesar 1,980. Dengan pengujian statistik diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,227, karena nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ ($3,227 > 1,980$) maka disimpulkan bahwa secara parsial variabel *business process* dan

- teknologi informasi serta komunikasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.
3. Pengaruh variabel manajemen sumber daya manusia (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), dari hasil perhitungan parsial menunjukkan bahwa pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai Tabel sebesar 1,980. Dengan pengujian statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 2,467, karena nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ ($2,467 > 1,980$) maka disimpulkan bahwa secara parsial variabel manajemen sumber daya manusia (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.
 4. Pengaruh variabel pelaksanaan *good governance* (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang (Y), dari hasil perhitungan parsial menunjukkan bahwa pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai Tabel sebesar 1,980. Dengan pengujian statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 5,191, karena nilai $t_{hitung} > t_{Tabel}$ ($5,191 > 1,980$) maka disimpulkan bahwa secara parsial variabel pelaksanaan *good governance* (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Penentuan Variabel Bebas Yang Mempunyai Pengaruh Dominan

Adapun untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dapat diketahui dari hasil perbandingan koefisien regresi masing-masing variabel. Dengan menggunakan *standardized Coefficient Beta* mampu mengeliminasi perbedaan unit ukuran pada variabel independent (bebas) yang terdiri dari variabel struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance*.

Tabel 3
Tabel *standardized Coefficient Beta*

Variabel	<i>Standardized Coefficient Beta</i>
Struktur organisasi	0,203
<i>Business process</i> dan teknologi informasi serta komunikasi	0,254
Manajemen sumber daya manusia	2,467
Pelaksanaan <i>good governance</i>	5,191

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil koefisien regresi (b) masing-masing variabel pelaksanaan *good governance* pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang. Hal tersebut dikarenakan koefisien regresi (*Standardized Coefficients Beta*) pada variabel tersebut mempunyai nilai terbesar jika dibandingkan dengan ketiga variabel yang lain.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya menunjukkan 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. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya modernisasi perpajakan memberikan dukungan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Pengaruh struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,882 dan signifikansinya sebesar 0,005. Karena $t_{hitung} (2,882) > t_{tabel} (1,980)$ dengan $(0,005) < \alpha (0,05)$, jadi dapat disimpulkan variabel modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai struktur organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dengan adanya modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai struktur organisasi menunjukkan bahwa dengan adanya alur kerja (*workflow process*) telah terintegrasi dalam sistem administrasi perpajakan terpadu maka dapat memberikan kemudahan dalam proses membayar pajak yang akan dilakukan. Selain itu dengan adanya penyusunan organisasi berdasarkan fungsi akan memudahkan jalur pemeriksaan dan pemeriksaan menjadi ketat, pegawai menguasai prosedur pembagian wewenang dan pendelegasian tugas menjadi saluran komunikasi untuk mewujudkan pengendalian internal yang handal. Beberapa kondisi tersebut menjadikan para wajib pajak benar-benar merasakan adanya pelayanan yang baik sehingga memberikan dukungan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Pada sisi yang lain dengan adanya struktur organisasi yang baik maka informasi menyangkut WP termasuk hak dan kewajiban perpajakan setiap saat dapat dengan mudah dikelola dengan rekening khusus WP, *workflow system* memudahkan pengawasan kegiatan administrasi dan menjadikan kode etik pegawai menjadi acuan pemberian sanksi atas kesalahan yang dilakukan pegawai. Dengan demikian melalui modernisasi perpajakan tersebut akan mampu memberikan dukungan sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2011) yang menyatakan bahwa modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

Pengaruh *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang

Hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,227 dan signifikansinya sebesar 0,002. Karena t_{hitung} ($3,227$) $>$ t_{tabel} ($1,980$) dengan $(0,002) < \alpha$ ($0,05$), jadi dapat disimpulkan variabel modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan atas pemanfaatan *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya penyederhanaan prosedur, terutama untuk permohonan keberatan atas produk pajak, dapat mempercepat pelayanan. Selain itu dengan adanya fasilitas Website, *e-payment*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registrasion*, *call center*, *complaint center*, *SMS tax*, *help desk*, dan *taxpayer's account* dapat meningkatkan produktivitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Adanya pengaruh yang signifikan juga menunjukkan bahwa dengan adanya komunikasi dengan WP lebih intensif dan terbukti didukung berbagai sarana komunikasi (telepon, e-mail, website) pertemuan rutin, dan kunjungan pembinaan akan memberikan dukungan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu dengan adanya *e-payment*, *e-SPT*, dan *e-filing* dalam pembayaran dan pelaporan WP dimonitor lebih akurat mengenai *compliance cost* WP akan memberikan jaminan keamanan dalam proses pembayaran pajak yang akan dilakukan. Pada sisi yang lain setiap pegawai dilengkapi dengan personel computer (PC) yang terhubung dengan SAPT, SI-DJP, intranet maupun ekstranet akan memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak dan didukung dengan dilakukan konsultasi internal yang meliputi sosialisasi peraturan baru dan pembinaan mental (*attitude*) para pegawai dalam proses pembayaran pajak.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2011) yang menyatakan bahwa modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai pemanfaatan *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kunci perbaikan birokrasi yang berbeli-belit adalah perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi, yang diarahkan pada penerapan *fullautomation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,467 dan signifikansinya sebesar 0,015. Karena $t_{hitung} (2,467) > t_{tabel} (1,980)$ dengan $(0,015) < \alpha (0,05)$, jadi dapat disimpulkan variabel modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa peningkatan sumber daya manusia yaitu melalui penyediaan fasilitas perkantoran modern dapat meningkatkan produktivitas pelayanan dan pemeriksaan sehingga upaya para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dapat secara maksimal dilakukan. Upaya peningkatan sumber daya manusia melalui pemberian pelayanan yang dilakukan pegawai pajak berusaha mewujudkan *customer satisfaction* menjadi target yang harus dipenuhi dalam bidang sumber daya manusia dan instansi harus memberikan tambahan penghasilan dapat membantu fiskis tetap konsisten dalam melaksanakan Kode Etik Pegawai sehingga sumber daya manusia yang akan dapat lebih fokus dalam bekerja.

Pada sisi yang lain dengan adanya jumlah pegawai, sarana prasarana yang diperlukan satu pelayanan dan pelaksanaan pemeriksaan telah mencukupi dan sarana prasarana yang telah disediakan dapat digunakan dengan optimal dalam pelayanan dan pemeriksaan maka akan memberikan jaminan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat terwujud. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2011) yang menyatakan bahwa modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa melalui sistem dan manajemen SDM yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan SDM yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme. Dapat dilihat bahwa perbaikan remunerasi hanyalah salah satu bagian akhir dari program reformasi birokrasi yang sebelumnya didahului dengan perbaikan di berbagai bidang yang dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas sistem manajemen sumber daya manusia sehingga pada akhirnya mampu memberikan dukungan dalam upaya untuk menciptakan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh pelaksanaan *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang

Hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,191 dan signifikansinya sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} (5,191) > t_{tabel} (1,980)$ dengan $(0,000) < \alpha (0,05)$, jadi dapat disimpulkan variabel modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dengan adanya jumlah WP yang sadar pajak dan meningkatkan pembayaran pajaknya semakin meningkatkan pembayaran pajaknya, kode etik pegawai menjadi standar penilaian pegawai dan menjalankan tugas pelayanan dan pemeriksaan akan membuktikan bahwa *good governance* telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan. Selain itu dengan adanya pemberlakuan kode etik dan pemberian tambahan penghasilan merupakan konsep *reward dan punishment* yang mewujudkan *good corporate governance*, adanya tambahan penghasilan meningkatkan kepuasan kerja fiskus dan jumlah pegawai yang mangkir kerja semakin menurun menjadi dorongan untuk menjadikan pelaksanaan *good governance* telah dilakukan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2011) yang menyatakan bahwa modernisasi perpajakan dalam hal ini mengenai pelaksanaan *good governance* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam aktivitas operasional perusahaan atau 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. Dengan demikian melalui pelaksanaan *good governance* akan memberikan jaminan bahwa prosedur yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan sehingga jaminan kepatuhan masyarakat akan kewajiban perpajakannya dapat terwujud secara maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. 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. Hasil tersebut dibuktikan dari hasil uji F yang diperoleh hasil dengan menggunakan $Df_1 = 4$ dan $Df_2 = 95$ pada alpha sebesar 5% diperoleh F Tabel sebesar 2,479 sedangkan F hitungnya diperoleh sebesar 39,165. Besarnya nilai Adj. R. Square (R^2) yaitu sebesar 0,607, dengan demikian berarti bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan pengaruh variabel struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang sebesar 60,7%, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
2. Modernisasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, *business process* dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang.

Hasil tersebut ditunjukkan dari hasil uji t, dimana nilai t hitung > t tabel ($X_1= 2,882$, $X_2= 3,227$, $X_3= 2,467$ dan $X_4= 5,191$ dan nilai t tabel sebesar 1,980)

3. Berdasarkan hasil koefisien regresi masing-masing variabel pelaksanaan *good governance* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Malang. Hal tersebut dikarenakan koefisien regresi (*Standardized Coefficients Beta*) pada variabel tersebut mempunyai nilai terbesar jika dibandingkan dengan ketiga variabel yang lain.

Setelah mempelajari, menganalisa dan menyimpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diajukan beberapa saran yang meliputi:

1. Bagi wajib pajak orang pribadi
 - a. Diharapkan bagi wajib pajak selalu melakukan evaluasi terkait dengan upaya pelaksanaan modernisasi perpajakan sehingga sistem dan prosedur yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Upaya itu dilakukan untuk memberikan jaminan bahwa pelaksanaan modernisasi perpajakan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - b. Dalam upaya untuk memberikan dukungan terhadap keberhasilan pelaksanaan modernisasi perpajakan diharapkan para wajib pajak selalu mengikuti prosedur atau ketentuan dalam modernisasi perpajakan sehingga dapat mempermudah proses pembayaran pajak yang menjadi tanggungjawab para wajib pajak.
 - c. Para wajib pajak diharapkan selalu memanfaatkan modernisasi perpajakan yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan jaminan atas kemudahan dan transparansi atas kewajiban perpajakan yang menjadi kewajiban para wajib pajak.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan analisis terhadap tingkat efektivitas dan efisiensi atas pelaksanaan modernisasi perpajakan sehingga penelitian yang dilakukan dapat berkembang.