

ANALISIS PENERAPAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEMBANGAN JAKARTA

Rieke Pernamasari¹ dan Syifa Nur Rahmawati²

^{1,2}Faculty of Economic and Business Mercu Buana University, Jakarta
riekepernama@gmail.com

Abstract.

Changes or modernization of the tax administration system is one of the government's efforts in improving taxpayer compliance. Changes made covering the areas of organizational structure, business processes and information technology and communications, human resource management, and implementation of good governance. The purpose of this study was to determine the influence of modernization of the tax administration system on individual taxpayer compliance (Survey on the taxpayer in KPP Pratama Jakarta Kembangan). Data were obtained from 100 respondents listed as individual taxpayer in KPP Pratama Jakarta Kembangan. This study tested using multiply linear regression analysis. The result of the research shows variables organizational structure and implementation of good governance have a significant effect on individual taxpayer compliance. Variables business processes and information technology and communications, and human resource management have not a significant effect on individual taxpayer compliance in the Tax Office (KPP) Pratama Jakarta Kembangan.

Keywords: *modernization of the tax administration system, tax compliance*

Abstrak.

Perubahan atau modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perubahan dilakukan meliputi bidang struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan implementasi tata kelola yang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Survey pada wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan). Data diperoleh dari 100 responden terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Penelitian ini diuji menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel struktur organisasi dan implementasi good governance berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Variabel proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi, dan manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kembangan.

Kata kunci: modernisasi sistem administrasi perpajakan, kepatuhan pajak

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut pemerintah perlu memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pada Rencana Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (RAPBN) di Indonesia tahun 2017 sebagian besar ditopang oleh sumber-sumber penerimaan Negara yang berasal dari kemampuan bangsa Indonesia sendiri. sumber-sumber penerimaan negara yang stabil, berasal dari masyarakat sendiri dan dari realokasi dana yang berasal dari simpanan masyarakat yaitu dari sektor perpajakan. Kontribusi pajak saat ini semakin signifikan dan semakin diperhitungkan sebagai tulang punggung sumber pembiayaan nasional dalam rangka menyukseskan program - program pembangunan nasional, terbukti dalam postur APBN tahun 2017 Sebesar 85,6% kontribusi terbesar berasal dari penerimaan perpajakan (www.kemenkeu.go.id). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang berwenang menangani masalah perpajakan harus berbenah memberi pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak dengan cara melakukan reformasi perpajakan secara lebih komprehensif.

Reformasi perpajakan di Indonesia diawali dengan perubahan yang mendasar mengenai ketentuan peraturan perundangundangan perpajakannya. Selain itu juga dilakukan pembaharuan dalam sistem perpajakannya, dengan meningkatkan kemampuan serta keterampilan dalam rangka memahami, menguasai, dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Pembaharuan sistem ini yaitu sistem pemungutan pajak dimana yang sebelumnya dilakukan secara *official assessment system* berubah menjadi *self assessment system*. Salah satu cara yang ditempuh guna menghasilkan reformasi adalah dengan modernisasi administrasi perpajakan. Tujuan modernisasi adalah terjadinya perubahan paradigm perpajakan antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pada prinsipnya suatu perubahan yang terjadi pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah cara berfikir dan juga perilaku aparat pajak serta tata nilai organisasi yang bertujuan untuk menjadikan DJP menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat merupakan konsep dari modernisasi administrasi perpajakan. Dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan negara.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan pemerintah dalam menghimpun dana pajak. Rasio tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih berada pada kisaran 10,3%, lebih rendah dibandingkan dengan Malaysia dan Singapura yang berada di atas 13%. Hal tersebut merupakan fakta bahwa masih minimnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pembaharuan dalam segi instansi pajak lebih menekankan pada peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, agar dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang akhirnya akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Selain itu juga instansi pajak berusaha membenahi baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental. Ditinjau dari konsep produktivitas penerimaan pajaknya, maka apabila instansi pajak ingin meningkatkan penerimaan pajaknya, maka instansi pajak tersebut harus respon terhadap perubahan yang terjadi, karena kegagalan merespon perubahan berarti melewatkan.

Sejak diluncurkan program perubahan pada tahun 2002 oleh DJP, jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance* yang baik dan benar, yakni penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yang handal dan terkini. Karena salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan Wajib Pajak adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit.

Berlandaskan Laporan Tahunan DJP Tahun 2007 mengenai program reformasi administrasi perpajakan, modernisasi perpajakan meliputi 4 (empat) bidang yaitu :

1. Modernisasi Struktur Organisasi
2. Modernisasi Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi
3. Modernisasi Manajemen Sumber Daya Manusia
4. Modernisasi Pelaksanaan *Good Governance* atau kode etik.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kembangan Jakarta merupakan salah satu kantor pajak modern dikarenakan sudah mulai menerapkan *Standar Operating Procedure* yang ada serta pada sistem teknologi pada KPP Kembangan Jakarta sudah menggunakan elektronik sistem (*e-system*). Dikarenakan sebagian besar penduduk Kembangan Jakarta Barat memiliki mata pencaharian bidang tersier (perdagangan / angkutan / jasa / keuangan) maka focus penelitian ini pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Kembangan Jakarta.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*)

Teori pembelajaran sosial dikemukakan oleh Albert Bandura (1977) dalam Stephen Robbins (2008). Teori ini mengatakan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung. Proses dalam pembelajaran sosial meliputi :

1. Proses perhatian (*attentional*)
Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.
2. Proses penyimpanan (*retention*)
Proses penyimpanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.
3. Proses reproduksi motorik
Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.
4. Proses penguatan (*reinforcement*)
Proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau penghargaan supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seorang Wajib Pajak akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, melalui pengamatan dan pengalamannya langsung, bahwa hasil pungutan pajak memang telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang akan taat membayar pajaknya apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik pelayanan dari aparat pajak maupun sistem pelayanan pajaknya berupa penyediaan fasilitas yang memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan menurut Rahayu (2010:139) adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan bentuk kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku. Keberhasilan pemungutan pajak dapat dilihat dari kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan dapat dilihat dari (1) patuh dan tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), (2) menghitung pajak atas dasar *self assesment system* dengan benar, dan membayar pajak sebesar jumlah pajak terutang sehingga tidak ada tunggakan dan (3) mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan.

Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan merupakan prosedur yang meliputi tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 167/PMK.01/2012 yang dikutip oleh Pandiangan (2008:15) tentang “Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan implementasi program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional”. Modernisasi Sistem administrasi perpajakan merupakan bentuk pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan bentuk dari reformasi administrasi perpajakan.

Rahayu (2010:135) yang menyatakan “bahwa awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang bertujuan untuk menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran sebagai berikut: 1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi 2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi 3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat.

Berdasarkan Laporan Tahunan Tahun 2007 tujuan modernisasi yang ingin dicapai adalah (1) meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak, (2) meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan (3) meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak. Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan - perubahan yang meliputi bidang-bidang :

1. Struktur Organisasi

Implementasi konsep modernisasi administrasi perpajakan yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan adalah struktur organisasi DJP yang perlu diubah baik level kantor pusat maupun di level kantor operasional. Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan

maka dibuat restrukturisasi organisasi, dengan berbagai langkah yang dilakukan yaitu melebur Kantor Pelayanan Pajak (KPP), struktur organisasi dirancang berdasarkan fungsi untuk lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat, dan posisi baru yang disebut *account representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak.

2. Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan business process yang mencakup metode, system dan prosedur kerja. Untuk itu perbaikan business process merupakan pilar penting dalam program modernisasi DJP yang diarahkan pada penerapan *full automation* melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi yang mengarah pada pemanfaatan *e-system* dan diharapkan tercipta suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program reformasi birokrasi sejak akhir 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan system dan sumber daya manusia dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Dalam hal ini penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia melalui pengembangan manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi dan melakukan *mapping* kepada seluruh pegawai untuk mengetahui kemampuan dan karakteristik dari setiap pegawai, sehingga dalam penempatan bidang pekerjaan dapat disesuaikan dengan kemampuan (*the right man on the right place*) dan pekerjaan dapat dilakukan secara profesional berlandaskan prinsip *good governance*.

4. Pelaksanaan *Good Governance* atau kode etik

Elemen terakhir yaitu *good governance* yang sering dikaitkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Dalam hal ini penerapan kode etik pegawai secara tegas pada semua lini organisasi untuk menjamin terwujudnya pelaksanaan *good governance* atau tata kelola yang baik dengan terimplementasikannya prinsip-prinsip *good governance* mencakup berwawasan kedepan, terbuka, akuntabel, profesional, serta didukung pegawai yang kompeten. sehingga dapat menunjang visi dan misi dari Direktorat Jendral Pajak.

KERANGKA PEMIKIRAN

Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi struktur organisasi dengan dileburnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan konsep *one stop service* yang melayani semua jenis pajak kemudian struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi serta adanya *account representative* yang memberikan bantuan konsultasi kepada Wajib Pajak diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajibannya. Dengan peningkatan pelayanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam teori pembelajaran sosial dijelaskan bahwa seseorang akan patuh dalam membayar pajak melalui pengamatan dan pengalamannya langsung. Seperti menaruh perhatian terhadap pelayanan yang diberikan aparat pajak ataupun fasilitas yang

disediakan oleh DJP. Wajib Pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan aparat pajak cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian dari Sofiyana *et al* (2014), Misheryanto (2016), Andreanto & Widyawati (2016) juga menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi dalam hal struktur organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling* serta pembayaran secara online (*e-billing*), kemudahan yang diberikan DJP tersebut diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial yang menjelaskan bahwa Wajib Pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalamannya langsung, seperti Wajib Pajak yang merasakan pengalaman dimudahkan dengan penerapan sistem administrasi modern berbasis *e-system*.

Penelitian dari Madewing (2013), Arini & Isharijadi (2015) dan Sarunam (2015) menunjukkan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi dalam hal proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan yang maksimal kepada Wajib Pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusianya dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, transparan, bertanggung jawab dan disiplin. Sumber daya manusia yang berkualitas ialah sumber daya manusia yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan, tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan yang melanggar peraturan yang berlaku. Dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial yang menjelaskan bahwa seseorang akan patuh dalam membayar pajak melalui pengamatan dan pengalamannya langsung. Seperti pengalaman yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan aparat pajak. Wajib Pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan aparat pajak cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Madewing (2013), Botutihe (2016) dan Darmayasa & Setiawan (2016) menunjukkan hasil bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh *Good Governance* atau kode etik Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelaksanaan *good governance* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penerapan tata kelola yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Membangkitkan kesadaran dan memotivasi aparat pajak untuk menjadi aparat DJP yang jujur, bersih dan adil serta menjunjung nilai-nilai moral dan etika yang merupakan langkah awal DJP dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam teori pembelajaran sosial dijelaskan bahwa seseorang akan patuh dalam membayar pajak melalui pengamatan dan pengalamannya langsung. Seperti menaruh perhatian terhadap

pelayanan yang diberikan aparatur pajak. Adanya keadilan dan kejujuran aparatur pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan yang ada, menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak. Sehingga membuat masyarakat yakin bahwa kewajiban perpajakan yang mereka lakukan tidak akan disalahgunakan. Diharapkan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Sarunam (2015), Darmayasa & Setiawan (2016), dan Botutihe (2016) menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Keadilan dan kejujuran aparatur pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan yang ada dapat menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak. Kondisi tersebut tentu membuat Wajib Pajak akan merasa

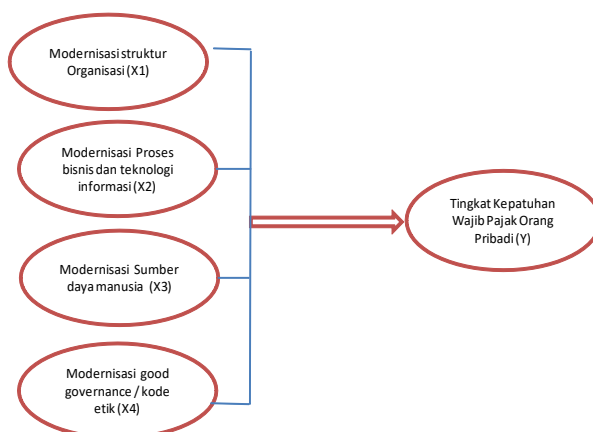
Berdasarkan rerangka pemikiran tersebut maka dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Model Konsep



Gambar 1 Model Konsep

2. Model hipotesis



Gambar 2 model hipotesis

HIPOTESIS

- H1: Struktur organisasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
 H2: Proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
 H3: Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
 H4: Pelaksanaan *Good Governance* atau kode etik berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal, merupakan penelitian untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terikat (variabel dependen).

Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* 1 sampai dengan 5, yaitu (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan per Agustus 2017 berjumlah 92.472, maka dengan menggunakan rumus slovin dan tingkat toleransi 10%, maka jumlah sampel untuk penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik sampling yang digunakan yaitu *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih. Dalam penelitian ini teknik dari *nonprobability* yang digunakan yaitu *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2012:85) yang menyatakan bahwa *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan tertentu yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dalam melakukan penelitiannya si peneliti mengambil sampel berdasarkan hanya pada wajib pajak badan yang sudah dikukuhkan menjadi PKP pada KPP Pratama Kembangan Jakarta. Menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu: kuesioner, observasi nonpartisipan, dokumentasi. Uji validitas kuisisioner penelitian ini menggunakan teknik *Pearson Product Moment* dengan tingkat signifikansi 5% yang mengkorelasikan skor item dengan skor total. Tahap berikutnya melakukan uji realibilitas untuk mengukur kekonsistenan jawaban responden. Teknik statistik yang digunakan dalam pengujian hasil dari penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha yang digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen terhadap skor jawaban responden dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Peneliti menggunakan SPSS versi 22.0 untuk menggambarkan pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Dari 100 responden, komposisi responden berdasarkan jenis kelamin adalah Laki-laki berjumlah 66 orang (66%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 34 orang (34%). dapat disimpulkan bahwa Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan di dominasi oleh laki-laki.

Komposisi usia responden dalam penelitian ini yaitu responden yang berusia <25 tahun berjumlah 27 orang (27%), responden yang berusia 26-35 tahun berjumlah 34 orang (34%), responden yang berusia 36-45 tahun berjumlah 23 orang (23%) dan responden yang berusia > 45 tahun berjumlah 16 orang (16%). Dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan di dominasi oleh responden yang berusia 26-35 tahun.

Komposisi responden berdasarkan pendidikan terakhir, responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 38 orang (38%). Responden yang memiliki tingkat pendidikan D3 sebanyak 20 orang (20%). Kemudian responden yang memiliki pendidikan S1 sebanyak 39 orang (39%), dan responden yang tingkat pendidikannya S2 sebanyak 3 orang (3%). Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini di dominasi oleh responden yang tingkat pendidikannya S1 dengan persentase 39%.

Komposisi responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak, responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak 1-5 tahun sebanyak 62 orang (62%). Responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak 6-10 tahun sebanyak 24 orang (24%). Kemudian responden yang lamanya menjadi Wajib pajak 11-15 tahun sebanyak 9 orang (9%), dan responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak >15 tahun sebanyak 5 orang (5%). Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini di dominasi oleh responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak 1-5 tahun dengan persentase 62%.

Komposisi responden berdasarkan jenis Wajib Pajak, semua responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang termasuk kedalam jenis Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain dari Wajib Pajak Orang Pribadi hasil kuesionernya tidak digunakan di dalam penelitian ini.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T_SO	100	3.00	15.07	10.7513	2.14536
T_PB	100	4.00	18.42	13.8666	2.92272
T_SDM	100	3.00	15.40	10.7513	2.48258
T_GV	100	4.01	13.95	9.6905	2.33007
T_K	100	10.19	35.99	23.7845	5.98962
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Variabel pertama yaitu Struktur Organisasi (X1) memiliki nilai minimum sebesar 3,00 yang diperoleh dari 1 responden dengan jawaban sangat tidak setuju pada seluruh pertanyaan. Kemudian nilai maksimum yang dimiliki sebesar 15,07 diperoleh dari 9 responden dengan jawaban sangat setuju pada seluruh pertanyaan. Nilai rata-rata (*mean*) 10,7513 dan standar deviasi 2,14536. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa data memiliki sebaran yang kecil dan data yang digunakan merupakan data yang baik.

Variabel kedua yaitu Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (X2) memiliki nilai minimum sebesar 4,00 yang diperoleh dari 1 responden dengan jawaban sangat tidak setuju pada seluruh pertanyaan. Kemudian nilai maksimum yang dimiliki sebesar 18,42 diperoleh dari 8 responden dengan jawaban sangat setuju pada seluruh

pertanyaan. Nilai rata-rata (*mean*) 13,8666 dan standar deviasi 2,92272. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa data memiliki sebaran yang kecil dan data yang digunakan merupakan data yang baik.

Variabel ketiga yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (X3) memiliki nilai minimum responden sebesar 3,00 yang diperoleh dari 1 responden dengan jawaban sangat tidak setuju pada seluruh pertanyaan. Kemudian nilai maksimum yang didapat sebesar 15,40 diperoleh dari 8 responden dengan jawaban sangat setuju pada seluruh pertanyaan. Nilai rata-rata (*mean*) 10,7513 dan standar deviasi 2,48258. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa data memiliki sebaran yang kecil dan data yang digunakan merupakan data yang baik.

Variabel keempat yaitu Pelaksanaan *Good Governance* (X4) memiliki nilai minimum responden sebesar 4,01 yang diperoleh dari 3 responden dengan jawaban terendah tidak setuju. Kemudian nilai maksimum yang dimiliki sebesar 13,95 diperoleh dari 5 responden dengan jawaban sangat setuju pada seluruh pertanyaan. Nilai rata-rata (*mean*) 9,6905 dan standar deviasi 2,33007. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa data memiliki sebaran yang kecil dan data yang digunakan merupakan data yang baik.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) memiliki nilai minimum responden sebesar 10,19 yang diperoleh dari 1 responden dengan jawaban terendah tidak setuju. Kemudian nilai maksimum yang dimiliki sebesar 35,99 diperoleh dari 4 responden dengan jawaban sangat setuju pada seluruh pertanyaan. Nilai rata-rata (*mean*) 23,7845 dan standar deviasi 5,98962. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa data memiliki sebaran yang kecil dan data yang digunakan merupakan data yang baik.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Suatu pertanyaan dapat dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Di mana nilai r_{tabel} dari 100 sampel adalah sebesar 0,1966.

Tabel 3.

Hasil Uji Validitas Variabel Struktur Organisasi

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	Keterangan
X1.1	,767	,000	Valid
X1.2	,826	,000	Valid
X1.3	,797	,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Tabel 4.

Hasil Uji Validitas Variabel Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	Keterangan
X2.1	,819	,000	Valid
X2.2	,866	,000	Valid
X2.3	,839	,000	Valid
X2.4	,656	,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Tabel 5.
Hasil Uji Validitas Variabel
Manajemen Sumber Daya Manusia

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	Keterangan
X3.1	,861	,000	Valid
X3.2	,908	,000	Valid
X3.3	,891	,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas Variabel
Pelaksanaan *Good Governance*

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	Keterangan
X4.1	,866	,000	Valid
X4.2	,846	,000	Valid
X4.3	,826	,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Tabel 7.
Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan WPOP

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	Keterangan
Y1	,680	,000	Valid
Y2	,764	,000	Valid
Y3	,835	,000	Valid
Y4	,707	,000	Valid
Y5	,835	,000	Valid
Y6	,713	,000	Valid
Y7	,726	,000	Valid
Y8	,749	,000	Valid
Y9	,729	,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Hasil dari pengujian validitas terlihat pada Tabel 3, Tabel 4, Tabel 5, Tabel 6 dan Tabel 7 bahwa semua pertanyaan pada masing-masing variabel valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas diukur menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Jika suatu konstruk atau variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 maka dapat dikatakan bahwa konstruk atau variabel tersebut reliable (Ghozali, 2016:47).

Tabel 8.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
Struktur Organisasi	,712	3	Reliabel
Proses Bisnis dan TIK	,805	4	Reliabel
Manajemen SDM	,863	3	Reliabel
Pelaksanaan <i>Good Governance</i>	,801	3	Reliabel
Kepatuhan WPOP	,902	9	Reliabel

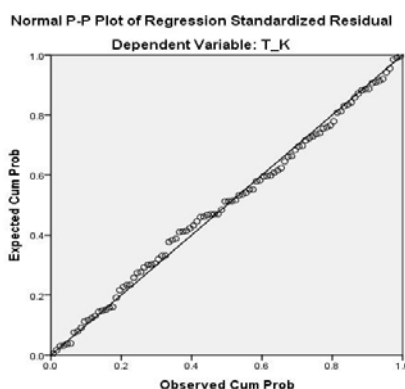
Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Tabel 8 menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut gambar grafik uji normalitas data pada grafik pp – plot dan berdasarkan hasil uji hasil uji *one sample kolmogorov – smirnov*.



Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Gambar 2.
Hasil Uji P-plot

Berdasarkan grafik normal pp – plot pada gambar diatas menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 9.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.76282166
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.034
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Dapat dilihat dari tabel 9 dimana nilai Asymp. Sig. (2-tailed) hasil ujinya adalah 0,200 yang lebih besar dari tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian terdistribusi normal dan memenuhi syarat uji normalitas.

Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi adanya problem multikol, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* serta besaran korelasi antar variabel independen. Apabila nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai *VIF* ≤ 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolonieritas.

Tabel 10.
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.656	2.988		1.224	.224		
	T_SO	.969	.292	.347	3.324	.001	.610	1.640
	T_PB	.324	.215	.158	1.507	.135	.605	1.654
	T_SDM	-.300	.252	-.124	-1.192	.236	.611	1.637
	T_GV	.871	.269	.339	3.238	.002	.608	1.645

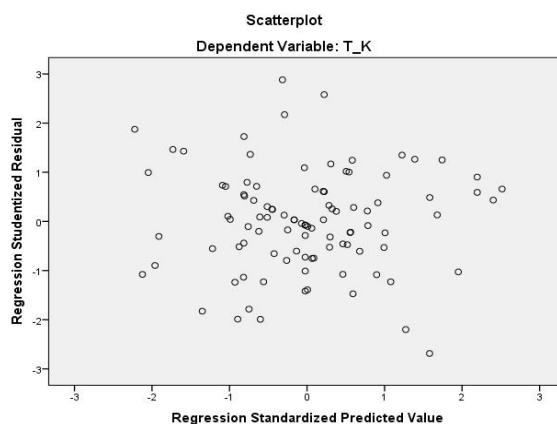
a. Dependent Variable: T_K

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Hasil uji multikolonieritas pada tabel 10 menunjukkan bahwa nilai tolerance tiap variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF tidak lebih dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2016:134). Berikut gambar grafik uji normalitas data pada grafik *scatterplot* dan berdasarkan hasil uji glejser.



Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 22.0, 2017

Gambar 3.
Hasil Uji Scatterplot

Dari grafik scatterplot, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi Y.

Tabel 11.
Hasil Uji Glejser

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.730	1.876		2.522	.013
	T_SO	.059	.183	.042	.325	.746
	T_PB	-.004	.135	-.004	-.032	.974
	T_SDM	-.058	.158	-.048	-.365	.716
	T_GV	-.105	.169	-.081	-.620	.537

a. Dependent Variable: ABSUT

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 22.0, 2017

Dari hasil uji glejser tersebut terlihat bahwa variabel Struktur Organisasi sebesar 0,746. Signifikansi variabel Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebesar 0,974. Signifikansi variabel Manajemen Sumber Daya Manusia sebesar 0,716 dan variabel Pelaksanaan *Good Governance* memiliki signifikansi sebesar 0,537. Hal ini berarti pada model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena semua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi diatas 0,05.

Uji Kesesuain Model

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh koefisien menunjukkan persentase seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada kolom *adjusted R Square*, yang akan ditampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel 12.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.606 ^a	.368	.341	4.86206

a. Predictors: (Constant), T_GV, T_SO, T_SDM, T_PB

b. Dependent Variable: T_K

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 22.0, 2017

Besarnya *adjusted R Square* adalah 0,341. Hal ini berarti 34,1% variabel dependen Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dijelaskan oleh variabel independen yang meliputi Struktur Organisasi, Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelaksanaan *Good Governance*. Sedangkan sisanya (100% - 34,1% = 65,9%) dijelaskan oleh sebab-sebab diluar model. *Standar Error of Estimate* diperoleh sebesar 4,86206, dimana semakin kecil nilai SEE maka akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji simultan digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Pengujiannya dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan tingkat kepercayaan 0,05 atau 5%.

Tabel 13. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1305.916	4	326.479	13.811	.000 ^b
	Residual	2245.763	95	23.640		
	Total	3551.678	99			

a. Dependent Variable: T_K

b. Predictors: (Constant), T_GV, T_SO, T_SDM, T_PB

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 22.0, 2017

Berdasarkan kriteria uji F yang telah ditentukan, oleh karena itu F hitung > F tabel (13,811 > 2,47). Dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga persamaan regresi yang terbentuk dari variabel Struktur Organisasi (X1), Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (X2), Manajemen Sumber Daya Manusia (X3) dan Pelaksanaan *Good Governance* (X4) sebagai variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebagai variabel dependen.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen. Kriteria penilaian yang dipakai adalah apabila $p\text{-value}$ (pada kolom sig) $< \alpha$, dan t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan t tabel dengan tingkat signifikan $0,05/2 = 0,025$ (pengujian dua sisi) dan $df = n - k$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel) atau $100 - 5 = 95$, maka diperoleh t tabel sebesar 1,985.

Tabel 14.
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.656	2.988		1.224	.224
	T_SO	.969	.292	.347	3.324	.001
	T_PB	.324	.215	.158	1.507	.135
	T_SDM	-.300	.252	-.124	-1.192	.236
	T_GV	.871	.269	.339	3.238	.002

a. Dependent Variable: T_K

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS Versi 23.0, 2017

Berdasarkan hasil uji statistik diatas dapat diketahui antar masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada hasil tabel 4.17 diatas bahwa diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung sebesar $3,324 > t$ tabel 1,985. Dengan demikian bahwa hipotesis Struktur Organisasi diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada hasil tabel 4.17 diatas bahwa diperoleh nilai signifikan sebesar 0,135. Nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,135 > 0,05$). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung sebesar $1,507 < t$ tabel 1,985. Dengan demikian bahwa hipotesis Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi

Berdasarkan pada hasil tabel 4.17 diatas bahwa diperoleh nilai signifikan sebesar 0,236. Nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,236 > 0,05$). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung sebesar $-1,192 < t$ tabel 1,985. Dengan demikian bahwa hipotesis Manajemen Sumber Daya Manusia ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pada hasil tabel 4.17 diatas bahwa diperoleh nilai signifikan sebesar 0,002. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung sebesar $3,238 > t$ tabel 1,985. Dengan demikian bahwa hipotesis Pelaksanaan *Good Governance* diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan *Good Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel 14, maka dapat diketahui persamaan regresi untuk pengaruh Struktur Organisasi, Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelaksanaan *Good Governance* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

$$Y = 3,656 + 0,969 (\text{SO}) + 0,324 (\text{PB}) - 0,300 (\text{SDM}) + 0,871 (\text{GV}) + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat diketahui bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 3,656 menunjukkan bahwa adanya pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi, Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pelaksanaan *Good Governance* akan menaikkan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 3,656.
- Koefisien regresi Struktur Organisasi terdapat hubungan positif dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,969 yang berarti jika Modernisasi Struktur Organisasi mengalami kenaikan 1% maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0,969.
- Koefisien regresi Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi terdapat hubungan positif dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,324 yang berarti jika Modernisasi Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi mengalami kenaikan 1% maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0,324.
- Koefisien regresi Manajemen Sumber Daya Manusia terdapat hubungan negatif dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar $- 0,300$ yang berarti jika Modernisasi Manajemen Sumber Daya Manusia mengalami penurunan 1% maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami penurunan sebesar 0,300.
- Koefisien regresi Pelaksanaan *Good Governance* terdapat hubungan positif dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,871 yang berarti jika Modernisasi Pelaksanaan *Good Governance* mengalami kenaikan 1% maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0,871.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Dengan dileburnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan

konsep *one stop service* yang melayani semua jenis pajak kemudian struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi serta adanya *account representative* yang memberikan bantuan konsultasi kepada Wajib Pajak memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sofiyana *et al* (2014) menunjukkan hasil bahwa Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Arini & Isharijadi (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengaruh Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi belum benar-benar dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Hal ini bisa saja disebabkan karena kurangnya pemahaman dari Wajib Pajak itu sendiri terhadap teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh kantor pajak ataupun kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak KPP Pratama Jakarta Kembangan, sehingga belum bisa mencapai tujuan dari modernisasi itu sendiri yaitu meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Darmayasa & Setiawan (2016) yang menunjukkan hasil bahwa Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Madewing (2013) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Modernisasi yang dilakukan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia seperti, pemetaan kompetensi (*competency mapping*) yang dilakukan terhadap seluruh pegawai DJP guna mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai belum dapat meningkatkan sikap profesional dan kompeten aparatur pajak dalam melayani Wajib Pajak, sehingga belum bisa mencapai tujuan dari modernisasi itu sendiri yaitu meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Misheryanto (2016) yang menunjukkan hasil bahwa Modernisasi dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Botutihe (2016) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Modernisasi dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan *Good Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Penerapan kode etik secara tegas bertujuan agar aparatur pajak menjadi aparatur pajak yang bersih, profesional serta menjunjung nilai-nilai moral dan etika. Adanya keadilan dan kejujuran aparatur pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan yang ada, menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak. Sehingga membuat masyarakat yakin bahwa kewajiban perpajakan yang mereka lakukan tidak akan disalahgunakan. Pelaksanaan *Good Governance* ini telah berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan dari modernisasi itu sendiri yaitu meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sarunam (2015) menunjukkan hasil bahwa Modernisasi dalam bidang Pelaksanaan *Good Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Misheryanto (2016) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Modernisasi dalam bidang Pelaksanaan *Good Governance* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Dengan dileburnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi satu kantor, tidak lagi dipisahkan berdasarkan jenis pajak kemudian struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi serta adanya posisi baru yang disebut *account representative*, telah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Hal ini disebabkan karena sistem administrasi modern belum benar-benar dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Modernisasi dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Pemetaan kompetensi (*competency mapping*) yang dilakukan terhadap seluruh pegawai DJP guna mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai belum dapat meningkatkan sikap profesional dan kompeten aparatur pajak dalam melayani Wajib Pajak. Pada hasil penelitian ini fokus program reformasi DJP yaitu perbaikan sistem dan sumber daya manusia secara menyeluruh belum merata diseluruh KPP termasuk KPP Kembangan Jakarta. sehingga masih ada penempatan bidang pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan (*the right man on the right place*) dan tidak dilakukan secara profesional berlandaskan prinsip *good governance*.
3. Modernisasi dalam bidang Pelaksanaan *Good Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Adanya keadilan dan kejujuran aparatur pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan yang ada maka dapat menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak. Sehingga membuat masyarakat yakin bahwa kewajiban perpajakan yang

mereka lakukan tidak akan disalahgunakan, sehingga kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreanto, Y. & Widyawati, D. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Vol. 5 No. 6.
- Arini, D., S. & Isharijadi. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol. 4 No. 2.
- Botutihe, Abdul Rivai. (2015). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo. *Artikel Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo*.
- Darmayasa, I. G., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 14.1, 226-252.
- Fitriandi P., Aryanto Y., Priyono A.P. (2016). *Kompilasi Undang - Undang Perpajakan Terlengkap*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan No.65/KMK.01/2002 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar*.
- Keputusan Menteri Keuangan No.167/KMK.01/2005 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan No.254/KMK.01/2004 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta I*.
- Laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak. (2007). Retrieved from http://www.pajak.go.id/sites/default/files/Annual_Report%202007.pdf
- Madewing, Irmayanti. (2013). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Misheriyanto. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH)*.
- Purnamasari, Siska. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Kemauan Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Sukabumi)*. Skripsi. Universitas Mercu Buana.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarunam, Widya K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 3 No.4, 518-526.

- Sofiyana, R., L., S., Hamid, D. & Riza, M., F. (2014). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* Vol. 3 No.1.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Jakarta: Alfabeta.