

# UPAYA MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA SEMARANG TIMUR)

Doni Guspa Prabowo

Program Studi Akuntansi Universitas Dian Nuswantoro Semarang

([donighephe@gmail.com](mailto:donighephe@gmail.com))

## ABSTRAK

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, masalah yang timbul apakah modernisasi ini dapat benar-benar meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh dari nupaya modernisasi sitem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilihat dari sudut pandang petugas pajak yang berada di KPP Pratama Semarang Timur.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi dan variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kualitas layanan dan variabel kode etik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun demikian kualitas layanan dan kode etik dirasakan belum optimal dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Struktur Organisasi, Kualitas Layanan, Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi, Kode Etik, kepatuhan wajib pajak.

## PENDAHULUAN

Pajak dalam sejarahnya hadir sejalan dengan lahirnya sebuah negara dan akan tetap ada selama negara itu ada. Oleh karena itu pajak akan selalu menjadi isu yang menarik untuk selalu menjadi bahan pembicaraan. Dalam perkembangannya pajak telah menjelma tidak hanya sebagai penentu pendapatan negara akan tetapi telah menjelma sebagai hal yang dapat menentukan keberadaan suatu negara (Rosdiana, 2011).

Bagi Indonesia, pajak mulai hangat diperbicarakan dan menjadi perhatian publik sejak pemerintah menyadari bahwa penerimaan negara yang berbasis hasil pengelolaan sumber daya alam terutama migas mengandung resiko yang cukup serius. Resiko yang ada di antaranya jumlah yang semakin menurun dari waktu ke waktu, sifat dari migas yang tidak bisa tergantikan dan harga dipengaruhi pasar internasional yang sangat fluktuatif. Padahal Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) harus dilaksanakan dan harus dijamin keberlangsungannya. Pada saat itulah pertama kali reformasi perpajakan di Indonesia

dilakukan. Setidaknya ada dua hal mendasar yang menjadi karakter reformasi perpajakan pertama, perubahan paradigma pemungutan dari *official assessment* ke *self assessment* dan yang kedua, penerapan Undang-undang Perpajakan hasil rumusan bangsa Indonesia.

Penerimaan pajak sendiri merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk dana pembiayaan pembangunan dan pemerintahan, sehingga administrasi perpajakan diperlukan sebagai proses pengenaan dan pemungutan pajak. Pajak sendiri harus disesuaikan dengan zaman masyarakat sekarang. Sistem administrasi pajak perlu direformasi seiring berjalannya waktu dengandilakukannya reformasi, melakukan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan diharapkan potensi penerimaan pajak lebih maksimal.

Tingkat keberhasilan penerimaan pajak perlu memperhatikan sasaran dalam pencapaian administrasi pajak, seperti: tingkat kepatuhan wajib pajak serta pelaksanaan ketentuan pajak yang seragam. Sasaran tersebut didukung oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 yang telah menggulirkan Reformasi Perpajakan Jangka Menengah sebagai prioritas reformasi perpajakan dengan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi (Rahayu, 2009).

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Pengertian Pajak**

Ada beberapa pengertian tentang pajak :

Definisi yang dikemukakan oleh Rocmat Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2005).

Menurut Rapina (2011), pajak ialah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

### **Fungsi Pajak**

Dalam bukunya Resmi (2005) ada dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi *budgetair* ( Sumber Keuangan Negara)  
Pajak mempunyai fungsi *budgetair* artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang pajak sebanyak-banyaknya untuk kas negara.
2. Fungsi *regulerend* (mengatur)  
yaitu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial, guna mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

Selain fungsi pajak di atas adapun fungsi pajak menurut Rapina (2010) diantaranya :

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) adalah fungsi yang letaknya di sektor publik, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan

- undang-undang yang berlaku pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, dan apabila ada surplus akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.
  3. Fungsi demokrasi yaitu fungsi yang meupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak melakukan pelayanan dengan baik, pembayar pajak bisa melakukan protes (*complaint*).
  4. Fungsi distribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

### **Reformasi Perpajakan**

Menurut Rapina (2011), reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

### **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan penerapan dan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan. Penerapan sistem ini diharapkan agar lebih efisien, ekonomis, yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 (Candra, 2013).

### **Dimensi Reformasi Perpajakan**

Terdapat empat dimensi reformasi modernisasi sitem administrasi perpajakan, yaitu :

1. Struktur Organisasi  
Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal (Rahayu, 2009).
2. Kualitas Layanan  
Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas (Candra, 2013).
3. Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi  
Teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.

Sedangkan fasilitas dengan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk dari penerapan sistem administrasi modern guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Candra, 2013).

4. Kode Etik Pegawai

Kode etik pegawai adalah aturan atau ketentuan yang mengikat pegawai sebagai landasan ukuran tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana di atur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.03/2007 (Candra, 2013).

Selain ke-empat dimensi di atas, masih terdapat beberapa hal yang mungkin dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu :

1. Prosedur Organisasi

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur (Rahayu, 2009).

2. Strategi Organisasi

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna (Rahayu, 2009).

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi (Rahayu, 2009).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Setiana (2010), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak , yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara Substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa Undng-undang perpajakan.

Setiana (2010), Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Tepat waktu dalam penyampaian SPT meliputi :

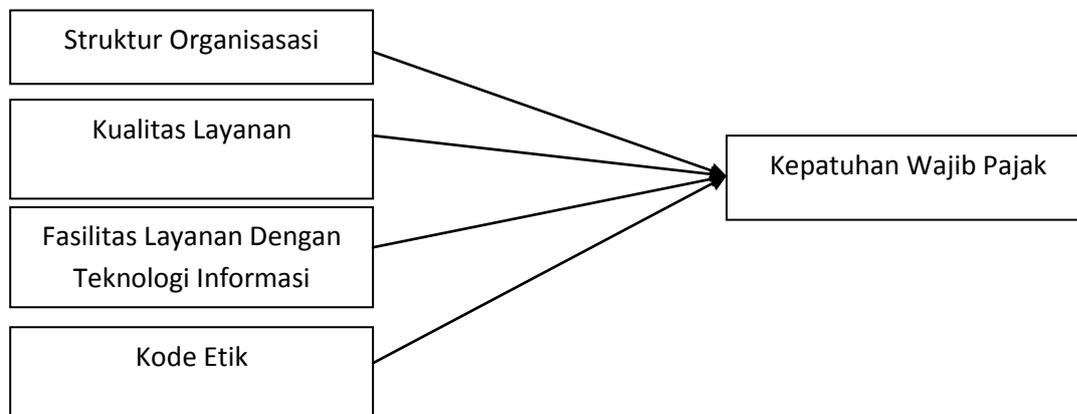
a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktudalam tiga tahun terakhir.

b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari tigamasa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

- c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampain surat pembeitahuan masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyau tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang memperoleh izin memngangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan memdapat opini Wajar Tanpa Pengecualian selama tigatahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan bedasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terahir.

## Kerangka Penelitian

Tuntutan terhadap penerimaan, penyesuaian struktur perpajakan serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dari waktu ke waktu dilakukannya reformasi perpajakan yaitu perubahan mendasar di segala aspek perpajakan.



Gambar 1

Kerangka Konseptual

## Hipotesis Penelitian

### Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Struktur organisasi yang telah berubah bedasarkan fungsi merupakan salah satu cara untuk penerapan sistem administrasi modern. Modernisasi struktur organisasi menurut Rahayu (2009) adalah pendekatan modernisasi administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biopatologi dan disfungsi organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan Rapina (2011) menunjukkan bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi bedasarkan fungsi dan bukan lagi pada jenis pajak, spesifikasi tugas dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawas, penagihan, pemeriksaan. Jalur pengawas tugas pelayanan dan pemeriksaan akan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

**H1:** struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Candra (2013) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulannya untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Untuk mencapai target penerimaan pajak yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak, tentu harus didukung oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang memiliki kualitas baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kecepatan dalam melayani wajib pajak dalam hal pembuatan NPWP, SPT, dan pembayaran pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan Candra (2013) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbaikan kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Maka, dengan ditingkatkannya kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Oleh sebab itu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H2:** kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi (FLTI) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Candra (2013) mendefinisikan teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun dalam bentuk kata-kata, bilangan, dan gambar. Fasilitas dengan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk dari penerapan sistem administrasi modern guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Palupi (2010) dapat membuktikan adanya pengaruh antara pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi yang semakin baik yang telah diterapkan di kantor-kantor pajak seperti e-SPT, pembayaran secara *online* dan pendaftaran NPWP secara *online* akan sangat memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran sehingga dengan adanya fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

**H3:** fasilitas layanan dengan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **Pengaruh Kode Etik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kode etik pegawai adalah aturan atau ketentuan yang mengikat pegawai sebagai landasan ukuran tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.03/2007 tentang Kode Etik Pegawai dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan. Kode Etik pegawai diharapkan dapat mendukung penerapan atau praktik yang bersih dan berwibawa.

Hasil penelitian yang dilakukan Ximenes (2010) yang membuktikan bahwa kinerja *Account Representative* yang dilihat dari kode etik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya kode etik pegawai yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu menjalankan kode etik pegawai sesuai dengan tujuan, melaksanakan kewajiban kode etik pegawai, dan tidak melanggar larangan pada kode etik pegawai maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebab wajib pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayaran pajak disalahgunakan untuk kepentingan pribadi.

**H4:** kode etik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Metode Penelitian

### Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### Variabel Dependen (Y)

Variabel adalah *construct* yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena, variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak.

- a. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Setiana (2010), kepatuhan Wajib Pajak dapat didefiniskan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

#### Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan diantaranya struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, kode etik.

- a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal (Rahayu,2009).

- b. Kualitas layanan

Merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas (Candra, 2013)

- c. Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar. Sedangkan fasilitas dengan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk dari penerapan sistem administrasi modern guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Candra, 2013).

- d. Kode Etik Pegawai

Kode etik pegawai adalah aturan atau ketentuan yang mengikat pegawai sebagai landasan ukuran tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana di atur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.03/2007.

Pengukuran variabel variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* lima poin dengan skala 1 = sangat tidak setuju, skala 2 = tidak setuju, skala 3 = kurang setuju, skala 4 = setuju, skala 5 = sangat setuju (Candra, 2013).

## **Populasi dan Sampel Penelitian**

### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Setiana, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pajak di KPP Pratama Semarang Timur.

### **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Rapina, 2011). Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *saturation sampling* atau sampel jenuh yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil semua populasi yang ada, biasanya sampel jenuh dilakukan untuk populasi yang kecil (kurang dari 100). Sampel ditentukan dari petugas pajak yang berada di bagian pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksa, serta ekstensifikasi, karena keterlibatan mereka secara aktif dalam kegiatan perpajakan yang berlangsung.

### **Jenis dan Sumber Data**

Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer, data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek secara individu atau kelompok, hasil observasi dari suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian-pengujian. Penelitian dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dieliminasi atau setidaknya dapat dikurangi (Indriantoro, 2014). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan pada responden.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan dua cara, pertama metode *indirect research* untuk mendapatkan data-data sekunder melalui studi kepustakaan. Sedangkan metode kedua *direct research* untuk mendapatkan data-data primer melalui studi lapangan.

#### **1. Penelitian Kepustakaan**

Teknik penelitian kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh data kepustakaan dengan cara mempelajari, mengkaji, serta menelaah, literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa buku, jurnal, maupun makalah yang berkaitan dengan penelitian (Rapina, 2011).

#### **2. Penelitian Lapangan**

Teknik penelitian lapangan ini dilakukan atau dilaksanakan peneliti untuk meninjau secara langsung objek penelitian dengan maksud memperoleh data primer (Rapina, 2011). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner yang dibagikan pada para responden. Kuesioner adalah satu set pertanyaan yang tersusun secara sistematis dan standar sehingga pertanyaan yang sama dapat diajukan pada setiap responden (Rapina, 2011).

### **Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## **Statistik Deskriptif**

Tujuan pengujian statistik deskriptif untuk memberi gambaran tentang jawaban responden dalam setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini. Pengujian ini menghasilkan output berupa ukuran numerik yang lebih mudah dipahami pembaca (Candra, 2013).

## **Uji Reliabilitas dan Uji Validitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner (Setianan, 2010).

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *Cronbach Alpha*, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2005).

Uji validitas menggambarkan bagaimana kuesioner (pertanyaan atau item) sungguh-sungguh mampu mengukur apa yang ingin di ukur, berdasarkan teori-teori dan ahli. Cara menguji *content validity*, digunakan alat uji SPSS yang mengindikasikan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel benar-benar terlihat mengukur konstruk atau variabel tersebut. Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid tidaknya alat test adalah 0,2404 (Ghozali, 2005). Adapun ketentuannya sebagai berikut:

1. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test  $\geq 0,2404$  maka alat test dinyatakan valid.
2. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test  $< 0,2404$  maka alat test tersebut dinyatakan tidak valid atau gugur.

## **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

### **Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau analisis statistik (Ghozali, 2005).

### **Uji Multikolinieritas**

Dalam bukunya (Ghozali, 2005) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk 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 Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Dalam penelitian ini digunakan alat uji analisis statistik. Untuk membuktikan hipotesis digunakan alat uji linier berganda. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y : kepatuhan wajib pajak

$\beta_1 - \beta_4$  : koefisien regresi

e : eror term

X1 : struktur organisasi

X2 : kualitas layanan

X3 : fasilitas layanan dengan teknologi informasi

X4 : kode etik

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)**

Pada bukunya (Ghozali, 2005) uji statistik F pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Pengujian dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung Lebih besar dari F tabel maka  $H_A$  diterima.
2. Menggunakan signifikan level 0,05 atau  $\alpha = 5\%$ . Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_A$  diterima, yang berarti koefisien regresi signifikan. Ini berarti bahwa secara simultan kedua variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dan juga pula sebaliknya.

#### **Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005). Pengujian dilakukan dengan membandingkan signifikansi t hitung dengan ketentuan :

1. Membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima.
2. Jika nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_A$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Deskripsi Data**

Total kuesioner yang disebar di KPP Pratama Semarang Timur adalah 67 kuesioner. Dan berdasarkan hasil pengecekan serta evaluasi semua kuesioner dapat diterima dan dapat di olah.

## Statistik deskriptif

Tabel 1  
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	67	9.00	15.00	12.7015	1.40362
X2	67	6.00	10.00	8.7612	1.00136
X3	67	11.00	20.00	16.7761	1.80757
X4	67	6.00	10.00	8.7761	1.01236
Y	67	32.00	45.00	37.3134	3.23433
Valid N (listwise)	67				

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

## Uji Validitas

Tabel 2  
Pengujian Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel (df : n-2)	Kriteria
Struktur Organisasi (X1)	X11	0,466	0,2404	VALID
	X12	0,614	0,2404	VALID
	X13	0,419	0,2404	VALID
Kualitas Layanan (X2)	X21	0,529	0,2404	VALID
	X22	0,529	0,2404	VALID
Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi (X3)	X31	0,490	0,2404	VALID
	X32	0,465	0,2404	VALID
	X33	0,359	0,2404	VALID
	X34	0,585	0,2404	VALID
Kode Etik (X4)	X41	0,477	0,2404	VALID
	X42	0,477	0,2404	VALID
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,557	0,2404	VALID
	Y2	0,566	0,2404	VALID
	Y3	0,345	0,2404	VALID
	Y4	0,522	0,2404	VALID
	Y5	0,371	0,2404	VALID
	Y6	0,398	0,2404	VALID
	Y7	0,266	0,2404	VALID
	Y8	0,284	0,2404	VALID
	Y9	0,363	0,2404	VALID

Sumber : Data yang diolah

Dari hasil pengolahan diatas dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki tingkat ke validan, yaitu nilai R hitung lebih kecil dari nilai R tabel.

## Uji Asumsi klasik

### Uji Multikolinearitas

Tabel 3  
Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21.446	5.072		4.228	.000		
X1	.711	.288	.308	2.465	.017	.865	1.156
X2	.060	.453	.019	.132	.895	.687	1.455
X3	.456	.220	.255	2.077	.042	.898	1.114
X4	-.152	.468	-.048	-.326	.746	.631	1.584

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel 3 diperoleh angka VIF yaitu kurang dari 10 dan Tolerance yang lebih dari 0,10 yaitu VIF untuk variabel struktur organisasi (X1) sebesar 1,156 dan Tolerance sebesar 0,865; VIF untuk variabel kualitas layanan (X2) sebesar 1,455 dan Tolerance sebesar 0,687; VIF untuk variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi (X3) sebesar 1,114 dan Tolerance sebesar 0,898; VIF untuk variabel kode etik (X4) sebesar 1,584 dan *Tolerance* sebesar 0,631. Hal ini berarti tidak terdapat asumsi multikolinearitas dalam model regresi pada penelitian ini.

### Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4  
Output Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	21.446	5.072		4.228	.000		
X1	.711	.288	.308	2.465	.017	.865	1.156
X2	.060	.453	.019	.132	.895	.687	1.455
X3	.456	.220	.255	2.077	.042	.898	1.114
X4	-.152	.468	-.048	-.326	.746	.631	1.584

a. Dependent Variable: Y

Dilihat dari tabel 4 pada hasil pengujian dengan SPSS, didapatkan persamaan garis linier berganda (yang dilihat dari koefisien tidak standart atau *unstandardized coefficients*) didapatkan :

$$Y = 21,446 + 0,711 X_1 + 0,060 X_2 + 0,456 X_3 - 0,152 X_4$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (kepatuhan wajib pajak)

$b_1 - b_4$  = koefisien regresi

$X_1$  = struktur organisasi

$X_2$  = kualitas layanan

$X_3$  = fasilitas layanan dengan teknologi informasi

$X_4$  = kode etik

### Uji F (Simultan)

Untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% (Ghozali, 2005).

Bentuk hipotesisnya :

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima bila  $sig > \alpha = 0,05$

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak bila  $sig < \alpha = 0,05$

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.814	4	27.704	2.963	.026 <sup>a</sup>
	Residual	579.604	62	9.348		
	Total	690.418	66			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah

Tabel di atas hasil pengujian dengan SPSS didapatkan angka F hitung antara struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, kode etik dengan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 2,963 dan nilai probabilitas sebesar 0,026 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05, sehingga terdapat pada daerah  $H_a$  diterima, artinya variabel struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, kode etik secara simultan / bersama-sama berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dan model regresi dalam penelitian ini dikatakan fit atau layak.

### Uji t (Parsial)

Untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% (Ghozali, 2005).

Bentuk hipotesisnya :

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  , maka  $H_0$  diterima bila  $sig > \alpha = 0,05$

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak bila  $sig < \alpha = 0,05$

Sedangkan kriteria pengujian pada uji statistik t dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka secara individual variabel independen

mempengaruhi variabel dependen ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima). Selain itu, dapat juga dengan melihat nilai probabilitas. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada 0,05 (untuk tingkat signifikansi = 5%), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai probabilitas lebih besar daripada 0,05 maka variabel independent secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun outputnya sebagai berikut :

Tabel 5  
Output Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	21.446	5.072		4.228	.000		
X1	.711	.288	.308	2.465	.017	.865	1.156
X2	.060	.453	.019	.132	.895	.687	1.455
X3	.456	.220	.255	2.077	.042	.898	1.114
X4	-.152	.468	-.048	-.326	.746	.631	1.584

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel 5 dapat dijelaskan nilai probabilitas dari masing-masing variabel

- a. Uji pengaruh antara struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak  
Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara X1 terhadap Y sebesar 2,465 dan nilai probabilitas sebesar 0,017 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; berarti terletak pada daerah  $H_1$  diterima, sehingga secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara struktur organisasi (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- b. Uji pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak  
Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara X2 terhadap Y sebesar 0,132 dan nilai probabilitas sebesar 0,895 lebih besar dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; berarti terletak pada daerah  $H_2$  ditolak, sehingga secara parsial (individu) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- c. Uji pengaruh antara fasilitas layanan dengan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak  
Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara X3 terhadap Y sebesar 2,077 dan nilai probabilitas sebesar 0,042 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05; berarti terletak pada daerah  $H_3$  diterima sehingga secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas layanan dengan teknologi informasi (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- d. Uji pengaruh antara kode etik terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian statistik dengan SPSS didapatkan angka t-hitung antara X4 terhadap Y sebesar -0,326 dan nilai probabilitas sebesar 0,746 lebih besar dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05 ; berarti terletak pada daerah  $H_4$  ditolak sehingga secara parsial (individu) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kode etik (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian adalah:

1. Struktur organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Fasilitas layanan dengan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kode etik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Semarang Timur  
Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Timur tergolong baik, diharapkan dapat ditingkatkan lagi faktor struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, dan kode etik.  
Pada penelitian ini variabel struktur organisasi, kualitas layanan, dan kode etik dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan dengan cara, menyamaratakan pelayanan terhadap semua wajib pajak, lebih meningkatkan kejujuran aparatur pajak.  
Selain itu pada penelitian ini variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan variabel kepatuhan wajib pajak dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan dan dioptimalkan lagi agar menjadi sangat baik dengan cara meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada guna mendukung kegiatan perpajakan yang ada.
2. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan penilaian *self-rating* dan tanpa melakukan wawancara dengan responden, sehingga faktor subjektifitas tinggi. Selain itu juga tidak dapat diketahui mengenai kemungkinan responden kurang sungguh-sungguh dalam mengisi kuesioner. Oleh karena itu, untuk peneliti selanjutnya sebaiknya selain menggunakan kuesioner dengan penilaian secara *self rating* dan juga dilakukan wawancara langsung untuk mengurangi unsur subjektifitas atau ketidakjujuran.
  - b. Penelitian ini hanya terbatas pada petugas atau aparatur pajak dalam satu KPP saja. Oleh karena itu, untuk peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas objek penelitian, seperti menambah jumlah KPP tidak hanya satu saja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Candra, Ricki, Haris Wibisono dan Mujilan. 2013. “Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak”. **Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi Vol.1 No.1 Februari 2013.**

Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.** Universitas Diponegoro, Semarang.

Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2014.**Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen.** Edisi pertama, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta.

Palupi, Endah. 2010. “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat”. *Tesis Universitas Indonesia, Depok.*

Rahayu, Sri, dan Lingga Salsalina Ita. 2009. “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung ”X”)”. **Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009: 119-138.**

Rapina, Jerry, dan Yenni Carolina. 2011. “Pengaruh Penerapan Sistem akuntansi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeuying)”. **Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011.**

Resmi, Siti. 2005. **Perpajakan Teori dan Kasus.** Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.

Rosdiana, Haula, dan Edi Slamet Irianto. 2011. **Pengantar Ilmu Pajak kebijakan dan Implementasi di Indonesia.** Rajawali Pers, jakarta.

Setiana, Sinta, Tan Kwang En, dan Lidya agustina. 2010. “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara)”. **Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 November 2010: 134-161.**

Ximenes, Isabel Maria B.F. 2010. “Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Kota Bandung”. *Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.*

<http://cyberlawncrime.blogspot.com/2013/03/pengertian-etika-kode-etik-dan-fungsi.html> (26 April 2015).

<http://nuwrilearnkhiyari.blogdetik.com/2013/09/28/struktur-organisasi/> (26 April 2015).

<https://poenyaecix.wordpress.com/2012/05/03/metodologi-penelitian/> (24 Mei 2015).

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>(26 april 2015).

<http://wandiparlente.blogspot.com/2013/01/peranan-teknologi-informasi-dan.html> (26 April 2015).

<http://www.bambanghariyanto.com/2012/06/pengertian-kepatuhan-wajib-pajak.html>  
*April 2015).*

(26