

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA DEMAK

Ika Naili Fauziyah

Program Studi Akuntansi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Dr. St. Dwiarso Utomo, SE, M.Kom. Akt, CA

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

ABSTRAK

The compliance becomes one thing very important, because without the compliance can result tax payment is reduced. So that the improvement of tax administration is expected to increase tax compliance. This research aims to test the effect of changes in organizational structure, changes in service implementation, service facilities that utilize information technology and ethic code employee on tax compliance. The population in this research is tax employee at KPP Pratama Demak duty on the part of data processing and information, service, billing, observation and consultation, check and extensification. Samples used in this research are as many as 35 peoples with sample selection using cluster sampling method. Data collection using survey method, while the technique of data collection using a questionnaire distributed to respondent with accidental sampling method.

The result of this research indicate that changes in organizational structure, changes in service implementation, service facilities that utilize information technology and ethic code employee simultant significant effect on tax compliance. But hypothesis testing indicate that changes in organizational structure, changes in service implementation and employee code of conduct doesn't significantly affect on tax compliance. While service facilities that utilize information technology significantly affect on tax compliance.

Keywords: Changes in the organizational structure, changes in the service implementation, service facilities that utilize information technology and employee code of conduct on tax compliance.

1. PENDAHULUAN

Untuk bisa mencapai tujuan utama dibidang ekonomi, pendidikan, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, pemerintah berusaha meningkatkan pendapatan nasional. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri yaitu pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Besar kecilnya penerimaan pajak yang diperoleh akan mempengaruhi kapasitas anggaran negara dalam membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Pajak dijadikan pemerintah untuk melakukan pemerataan dan keadilan terhadap masyarakat.

Tujuan utama dari reformasi perpajakan yaitu penegakan dalam hal kemandirian ekonomi untuk membiayai pembangunan nasional dengan mengerahkan segenap kemampuan sendiri. Secara bertahap dan berkelanjutan, diharapkan pajak dapat mengurangi ketergantungan terhadap utang luar negeri. Adanya reformasi perpajakan membuat sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana yang meliputi penyederhanaan jenis, tarif, pembayaran pajak dan pembenahan pegawai perpajakan. Reformasi perpajakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak dan beban pajak akan semakin adil serta wajar, sehingga mampu mendorong wajib pajak untuk membayar pajak serta menghindarkan diri dari pegawai pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan sendiri.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai tugas mengumpulkan pendapatan negara dari sektor pajak dan mengoptimalkan pendapatan tersebut dengan membuat program perubahan yaitu melalui reformasi administrasi perpajakan untuk membuat wajib pajak selalu melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga membuat mereka menjadi wajib pajak patuh. Reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner (Nasution, 2007).

Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan semoga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak

terutang, kepatuhan pembayaran tunggakan pajak. Kepatuhan menjadi hal yang sangat penting karena dengan adanya ketidakpatuhan dapat mengakibatkan penyetoran dana pajak ke kas negara menjadi berkurang. Adanya perbaikan administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menguji secara empiris pengaruh perubahan struktur organisasi, pengaruh implementasi pelayanan, implementasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan kode etik pegawai berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Demak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi Perpajakan

Menurut Priyadi (2012) menyatakan bahwa reformasi perpajakan dilakukan bertahap. Tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada periode tersebut DJP melakukan dua buah perubahan mendasar. Tahap pertama adalah reformasi administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Sedangkan yang kedua dilakukan reformasi kebijakan, yaitu dengan amandemen atas beberapa undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiskal. Tahap kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahap ini perubahan DJP difokuskan kepada pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan sebuah perubahan substansial dan belum pernah dijalankan pada perubahan sebelumnya.

Administrasi Perpajakan

Menurut Nasution (2007) ditengah beban pengamanan penerimaan negara yang terus meningkat dan tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah terhadap sistem perpajakan, pemerintah perlu melakukan reformasi yang komprehensif dibidang perpajakan. Tanpa strategi yang mendasar, dikhawatirkan akan terjadi penurunan kepatuhan membayar pajak sehingga dapat mengganggu kestabilan dan sustainability keuangan negara. Oleh karena itu, reformasi perpajakan ini merupakan faktor utama dalam rangka pemberdayaan strategi pemungutan pajak dengan pendekatan holistik dan berkesinambungan. Reformasi perpajakan yang dilakukan mencakup dua bidang yaitu reformasi dibidang kebijakan dan reformasi dibidang administrasi perpajakan.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Nasution (2007) tujuan modernisasi yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak. Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

Kepatuhan Wajib Pajak

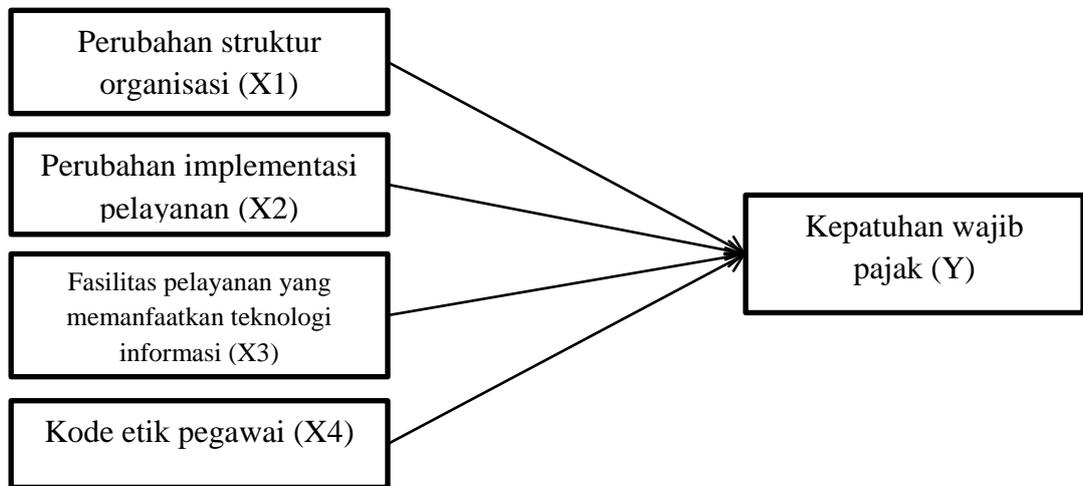
Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan pembayaran tunggakan pajak. Kepatuhan menjadi hal yang sangat penting karena dengan adanya ketidakpatuhan dapat mengakibatkan penyetoran dana pajak ke kas negara menjadi berkurang.

Kerangka Pemikiran

Perubahan struktur organisasi yang terdiri dari pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan bukan lagi berdasarkan jenis pajak, adanya pembagian tugas dan tanggung jawab sehingga memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Perubahan implementasi pelayanan dilakukan dengan cara kecepatan melayani wajib pajak dalam mengurus keperluannya, diantaranya pembuatan NPWP, SPT dan pembayaran pajak. Penerapan perubahan implementasi pelayanan berkaitan dengan perubahan kualitas pemberian pelayanan kepada wajib pajak.

Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi membuat wajib pajak lebih mudah untuk menggunakan elektronik, seperti e-SPT, e-Filling, e-Registration. Penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak sebagai standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa aman dan nyaman untuk melakukan pembayaran pajak tanpa harus takut disalahgunakan untuk kepentingan pribadi petugas pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini dikemukakan suatu pemikiran teoritis yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti perubahan struktur organisasi, perubahan implementasi pelayanan, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan kode etik pegawai. Maka untuk menggambarkan alur langkah penelitian dibuat kerangka pemikiran teoritis yang ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pajak di KPP Pratama Demak yang bertugas dibagian pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksaan serta ekstensifikasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 35 orang dengan metode pemilihan sampel menggunakan *cluster sampling*.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan metode *accidental sampling*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para petugas pajak di KPP Pratama Demak yang bertugas dibagian pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksaan serta ekstensifikasi dan jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 35 responden.

Uji validitas

Perubahan Struktur Organisasi

| Indikator | Nilai Sig. (2-tailed) | Nilai Standarisasi | Keterangan |
|-----------|-----------------------|--------------------|------------|
| X11 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X12 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X13 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X14 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Perubahan Implementasi Pelayanan

| Indikator | Nilai Sig. (2-tailed) | Nilai Standarisasi | Keterangan |
|-----------|-----------------------|--------------------|------------|
| X21 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X22 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X23 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X24 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X25 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X26 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi

| Indikator | Nilai Sig. (2-tailed) | Nilai Standarisasi | Keterangan |
|-----------|-----------------------|--------------------|------------|
| X31 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X32 | 0,007 | 0,05 | Valid |
| X33 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X34 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Kode Etik Pegawai

| Indikator | Nilai Sig. (2-tailed) | Nilai Standarisasi | Keterangan |
|-----------|-----------------------|--------------------|------------|
| X41 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X42 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X43 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| X44 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Kepatuhan Wajib Pajak

| Indikator | Nilai Sig. (2-tailed) | Nilai Standarisasi | Keterangan |
|-----------|-----------------------|--------------------|------------|
| Y1 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Y2 | 0,006 | 0,05 | Valid |
| Y3 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Y4 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Y5 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Y6 | 0,009 | 0,05 | Valid |
| Y7 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Y8 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Y9 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Y10 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Uji Reliabilitas

| No | Indikator Variabel | Nilai Cronbach Alpha | Nilai Standarisasi | Keterangan |
|----|---|----------------------|--------------------|------------|
| 1 | Perubahan Struktur Organisasi | 0,729 | 0,70 | Reliabel |
| 2 | Perubahan Implementasi Pelayanan | 0,847 | 0,70 | Reliabel |
| 3 | Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi | 0,702 | 0,70 | Reliabel |
| 4 | Kode Etik Pegawai | 0,799 | 0,70 | Reliabel |
| 5 | Kepatuhan Wajib Pajak | 0,882 | 0,70 | Reliabel |

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | RES2 |
|----------------------------------|----------------|-----------|
| N | | 35 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,1997938 |
| | Std. Deviation | ,18450710 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,158 |
| | Positive | ,149 |
| | Negative | -,158 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,934 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,347 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada pengujian Kolmogorov-Smirnov variabel yang diteliti mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,347 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | ,126 | ,647 | | ,194 | ,848 | | |
| | Perubahan Struktur Organisasi | ,045 | ,118 | ,055 | ,381 | ,706 | ,694 | 1,441 |
| | Perubahan Implementasi Pelayanan | ,058 | ,209 | ,055 | ,279 | ,782 | ,362 | 2,760 |
| | Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi | ,658 | ,196 | ,595 | 3,348 | ,002 | ,451 | 2,215 |
| | Kode Etik Pegawai | ,184 | ,137 | ,194 | 1,349 | ,187 | ,693 | 1,444 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji multikolonieritas diketahui bahwa nilai *Tolerance* adalah (0,694; 0,362; 0,451; 0,693) $> 0,10$ dan VIF (1,441; 2,760; 2,215; 1,444) < 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas multikolonieritas.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,756 ^a | ,572 | ,515 | ,29181 | 1,979 |

a. Predictors: (Constant), Kode Etik Pegawai, Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi, Perubahan Struktur Organisasi, Perubahan Implementasi Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji durbin-watson diketahui nilai DW sebesar 1,979 sedangkan DW tabel untuk $n=35$ dan $k=4$ adalah 1,2221 untuk batas bawah (dL) dan batas atas (dU) 1,7259. Sedangkan nilai 4-dU adalah 2,2741 dan untuk nilai 4-dL adalah 2,7779. Dengan menggunakan tabel Durbin-Watson dan membandingkan DW tabel dengan DW hasil, maka diketahui bahwa nilai DW terletak pada daerah bebas autokorelasi karena lebih besar dari batas atas (dU) 1,7259 dan kurang dari 2,2741 (4-dU).

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,214 | ,420 | | -,511 | ,613 |
| | Perubahan Struktur Organisasi | ,013 | ,077 | ,035 | ,164 | ,870 |
| | Perubahan Implementasi Pelayanan | -,135 | ,136 | -,290 | -,992 | ,329 |
| | Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi | ,130 | ,128 | ,268 | 1,022 | ,315 |
| | Kode Etik Pegawai | ,093 | ,089 | ,223 | 1,052 | ,301 |

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan uji glejser diketahui bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel adalah (0,870; 0,329; 0,315; 0,301) > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel terbebas dari heteroskedastisitas.

Uji Regresi

Uji Model (Uji F)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 3,412 | 4 | ,853 | 10,018 | ,000 ^b |
| | Residual | 2,555 | 30 | ,085 | | |
| | Total | 5,967 | 34 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kode Etik Pegawai, Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi, Perubahan Struktur Organisasi, Perubahan Implementasi Pelayanan

Berdasarkan uji anova diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat diartikan bahwa secara bersama-sama variabel-variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen secara signifikan.

Uji Hipotesis (uji t)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,126 | ,647 | | ,194 | ,848 |
| | Perubahan Struktur Organisasi | ,045 | ,118 | ,055 | ,381 | ,706 |
| | Perubahan Implementasi Pelayanan | ,058 | ,209 | ,055 | ,279 | ,782 |
| | Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi | ,658 | ,196 | ,595 | 3,348 | ,002 |
| | Kode Etik Pegawai | ,184 | ,137 | ,194 | 1,349 | ,187 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t variabel perubahan struktur organisasi mempunyai nilai signifikansi 0,706 yang berarti $> 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel perubahan struktur organisasi secara signifikan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel perubahan implementasi pelayanan mempunyai nilai signifikansi 0,782 yang berarti $> 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel perubahan implementasi pelayanan secara signifikan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi mempunyai nilai signifikansi 0,002 yang berarti $< 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak atau menerima H_a . Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel kode etik pegawai mempunyai nilai signifikansi 0,187 yang berarti $> 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kode etik pegawai secara signifikan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,756 ^a | ,572 | ,515 | ,29181 | 1,979 |

a. Predictors: (Constant), Kode Etik Pegawai, Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi, Perubahan Struktur Organisasi, Perubahan Implementasi Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Nilai R Square sebesar 0,572 artinya variabel-variabel independen mampu menerangkan kepatuhan wajib pajak sebesar 57,2%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 42,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain variabel yang diteliti.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel perubahan struktur organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa jumlah rasio *account representative* belum memadai dengan wajib pajak yang menjadi tanggungjawabnya serta belum adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas antar bagian dalam KPP.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel perubahan implementasi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa adanya sistem administrasi perpajakan modern tidak membuat waktu rata-rata pemrosesan pembayaran wajib pajak menjadi lebih singkat, pelatihan yang diberikan kepada petugas pajak guna melaksanakan sistem administrasi perpajakan modern dirasa masih kurang, serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak dari sudut pandang fiskus tidak mengalami perubahan setelah diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa adanya pembayaran *online* memudahkan petugas pajak dalam memproses pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak serta infrastruktur yang ada di lingkungan sekitar mendukung dalam rangka pelayanan kepada wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kode etik pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa kode etik pegawai belum dipatuhi dengan baik oleh para petugas pajak serta belum adanya sanksi yang tegas terhadap pelanggaran kode etik pegawai.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: variabel perubahan struktur organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa jumlah rasio *account representative* belum memadai dengan wajib pajak yang menjadi tanggungjawabnya serta belum adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas antar bagian dalam KPP. Variabel perubahan implementasi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa adanya sistem

administrasi perpajakan modern tidak membuat waktu rata-rata pemrosesan pembayaran wajib pajak menjadi lebih singkat, pelatihan yang diberikan kepada petugas pajak guna melaksanakan sistem administrasi perpajakan modern dirasa masih kurang, serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak dari sudut pandang fiskus tidak mengalami perubahan setelah diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Variabel fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa adanya pembayaran *online* memudahkan petugas pajak dalam memproses pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak serta infrastruktur yang ada di lingkungan sekitar mendukung dalam rangka pelayanan kepada wajib pajak. Variabel kode etik pegawai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan responden berpendapat bahwa kode etik pegawai belum dipatuhi dengan baik oleh para petugas pajak serta belum adanya sanksi yang tegas terhadap pelanggaran kode etik pegawai.

Hasil penelitian ini juga perlu mempertimbangkan adanya keterbatasan dalam penelitian. Responden penelitian ini adalah petugas pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak hanya dilihat dari persepsi petugas pajak.

Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah responden wajib pajak untuk melihat persepsi wajib pajak tentang kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan bisa diperluas dari aspek yang berbeda misalnya ditinjau dari prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu, Anggito. 2004. *Reformasi Perpajakan Perlu Dukungan Masyarakat*. Badan Analisa Fiskal Departemen Keuangan. (www.fiskal.depkeu.go.id/beta/kolom1.asp?kolom1=1050000 diakses pada 22 Oktober 2014 pukul 19.00 WIB).
- Candra, dkk. 2013. *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi Vol. 1 No. 1.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariance dengan Program IBM SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi, Djoned. 2005. *Administrasi Pajak*. Jakarta: LPKPAP.
- Indriantoro dan Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPF.
- Nasution, Darmin. 2007. *Modernisasi Administrasi Perpajakan*. (www.pajak.go.id/sites/default/files/Annual_Report%202007 diakses pada 14 Oktober 2014 pukul 19.54 WIB).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/PM.3/2007 Tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Priyadi, Wahyu Agung. 2012. *Reformasi Perpajakan dan Strategi Pencitraan*. (www.pajak.go.id/content/article/reformasi-perpajakan-dan-strategi-pencitraan diakses pada 13 Oktober 2014 pukul 18.35 WIB).

Rahayu dan Lingga. 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.

Rapina, dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. Jurnal Riset Akuntansi Vol. III No. 2.

Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Setiana, dkk. 2010. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara)*. Jurnal Akuntansi Vol. 1 No. 2.

Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : Se - 84/Pj/2011 Tentang Pelayanan Prima Direktur Jenderal Pajak.

Triwigati, Listania. 2013. *Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol. 1, No. 2.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.