

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP) MAKASSAR BARAT

SRY WAHYUNI



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP) MAKASSAR BARAT

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**SRY WAHYUNI
A031181037**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP) MAKASSAR BARAT

disusun dan diajukan oleh

SRY WAHYUNI
A031181037

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 10 Januari 2022

Pembimbing I

Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA
NIP. 19631015 199103 1 002

Pembimbing II

Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CRA., CRP
NIP. 19670414 199412 1 001



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM
NIP 19660405 199203 2 003

SKRIPSI

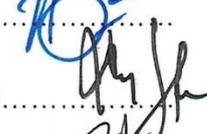
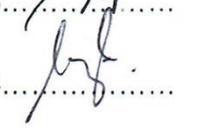
PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP) MAKASSAR BARAT

disusun dan diajukan oleh

STRY WAHYUNI
A031181037

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **17 Februari 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No. Nama Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1. Drs. Haerial, Ak., M.Si,CA	Ketua	1..... 
2. Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CRA.,CRP	Sekretaris	2..... 
3. Prof. Dr. H. Gagaring Pagalung, S.E., Ak., M.S, CA., ACPA	Anggota	3..... 
4. Asharin Juwita Purisamy, S.E., M.Sc	Anggota	4..... 



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP, CWM
NIP 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Sry Wahyuni

NIM : A031181037

departemen / program studi : Akuntansi/Strata Satu

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan
Pajak Pratama (KPP) Makassar Barat**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 13 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Sry Wahyuni

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini. Usulan penelitian skripsi ini merupakan salah satu langkah yang harus diselesaikan sebelum mengerjakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, saran dan doa serta fasilitas dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tua Penulis, H. Mursalim dan Hj. Nahriah yang menjadi sumber inspirasi, semangat, dan kekuatan penulis. Terima kasih karena selalu mendoakan, memberikan semangat, dukungan, nasihat, dan motivasi bagi penulis.
2. Bapak Alm. Drs. M. Christian Mangiwa, Ak., M.Si, CA selaku dosen Pembimbing I, bapak Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA, selaku pembimbing pengganti Pembimbing I dan bapak Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CRA., CRP selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam penyusunan usulan penelitian skripsi ini.
3. Prof.Dr. Arifuddin, S.E., M.Si.Ak,CA selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dalam konsultasi selama perkuliahan.

4. Dr. Hj. Andi Kusumawati, SE.,M.Si.,Ak., CA., CRP selaku ketua departemen akuntansi, dan seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin khususnya jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Icha Druva yang telah bersedia meluangkan waktu untuk ikut serta memberikan arahan selama proses penyusunan usulan penelitian skripsi.
6. Teman-teman penulis Luhtfi Fathul Khair, Resky Awaliah, Nikmatul Wasliah dan lain-lain yang selalu menemani hari-hari perkuliahan dan membantu dalam berbagai hal.
7. Teman-teman Akuntansi Unhas 2018 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kekompakannya selama masa perkuliahan.
8. Kakak-kakak senior Akuntansi dan teman-teman kema yang juga tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas ilmu yang diberikan dalam berorganisasi selama masa perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat sejak SMA dan masih hingga saat ini, Sukmawati dan Putri Amanah Terima kasih untuk dukungan, dan tetap menjadi teman dekat bagi penulis.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena hal itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang..

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 13 Agustus 2021

Peneliti

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP) MAKASSAR BARAT

THE EFFECT OF MODERN TAX ADMINISTRATION SYSTEM ON CORPORATE TAXPAYER COMPLIANCE AT THE PRATAMA TAX SERVICE OFFICE (KPP) WEST MAKASSAR

Sry Wahyuni
Haerial
Syamsuddin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Badan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer yang merupakan data yang diperoleh dari kuesioner. Hipotesis pada penelitian ini diuji menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan 40 wajib pajak badan sebagai sampel dengan Teknik pengambilan sampel berdasarkan *Slovin Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia secara global terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern memiliki peran yang signifikan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak badan dalam melakukan perpajakan.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Restrukturisasi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi

This study aims to analyze the effect of the modern tax administration system on taxpayer compliance, especially corporate taxpayers. The type of data used in this study is primary data which is data obtained from questionnaires. The hypothesis in this study was tested using multiple linear regression. This study uses 40 corporate taxpayers as a sample with a sampling technique based on Slovin Sampling. The results of this study indicate that there is an effect of Global Organizational Restructuring, Technology and Human Resources on corporate taxpayer compliance. Thus it can be concluded that the Modern Tax Administration System has a significant role in increasing taxpayer compliance, especially corporate taxpayers in doing taxation.

Keywords: *Taxpayer Compliance, Organizational Restructuring, Human Resources and Technology*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Ruang Lingkup Batasan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Atribusi.....	8
2.1.2 Teori Regulasi.....	9
2.1.3 Definisi pajak.....	11
2.1.4 Fungsi Pajak.....	12
2.1.5 Kepatuhan Pajak.....	13
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.1.7 Administrasi Pajak.....	15
2.1.8 Sistem Administrasi Perpajakan.....	16
2.1.9 Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	17

2.1.10	Wajib Pajak.....	17
2.1.11	Perubahan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka pemikiran	25
2.4	Pengembangan Hipotesis	25
2.4.2	Pengaruh Teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak	26
2.4.3	Pengaruh Penyempurnaan Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.4.4	Pengaruh Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Desain Penelitian	29
3.3	Jenis Data	29
3.4	Sumber Data	30
3.4.1	Data Primer.....	30
3.4.2	Data Sekunder	30
3.5	Populasi Penelitian.....	31
3.6	Sampel Penelitian	31
3.6.1	Penentuan Ukuran Sample	31
3.6.2	Penentuan Penarikan Sampel	32
3.7	Variabel Penelitian	32
3.7.1	Variabel Dependen	33
3.7.2	Variabel Independen.....	33
3.8	Definisi Operasional	33
3.9	Teknik Pengumpulan Data	34
3.9.1	Kuisisioner.....	34
3.10	Teknik Analisis Data	35
3.11	Uji Validitas	36
3.12	Uji Reliabilitas.....	36
3.13	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.13.1	Uji Normalitas	37
3.13.2	Uji Multikolonieritas	38
3.13.3	Uji Linieritas	38
3.13.4	Uji Heteroskedastistas	38
3.3.5	Uji Autokorelasi.....	39

3.14 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.15 Uji Hipotesis	40
3.15.1 Uji Signifikan Parsial (uji t)	41
3.15.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi data	42
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Realibilitas	44
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	51
4.2.5 Uji Hipotesis.....	53
4.3 Pembahasan.....	55
4.3.1 Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	55
4.3.2 Pengaruh Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	56
4.3.3 Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	57
4.3.4 Pengaruh Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	57
BAB V.....	59
PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
TABEL 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	32
TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas.....	44
TABEL 4.2 Hasil Uji Realibilitas.....	45
TABEL 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	46
TABEL 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas.....	47
TABEL 4.5 Hasil Uji Linearitas.....	48
TABEL 4.6 Hasil Uji Linearitas Kepatuhan wajib Pajak dan Teknologi.....	50
TABEL 4.7 Hasil Uji Linearitas Kepatuhan wajib Pajak dan Sumber daya Manusia.....	51
TABEL 4.8 Hasil Uji Auto Korelasi.....	53
TABEL 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54
TABEL 4.10 Hasil Uji T (Parsial).....	56
TABEL 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	57

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
GAMBAR 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	46
GAMBAR 4.2 Hasil uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.1 Biodata.....	70
LAMPIRAN.2 Kuisisioner Penelitian.....	71
LAMPIRAN.3 Daftar Responden Penelitian.....	77
LAMPIRAN. 4 Hasil Data Olahan SPSS.....	80
LAMPIRAN.5 Data Mentah yang Diolah SPSS.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksa) yang terutang oleh yang wajib membayar menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Hamdan Aini:1985:1).

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rochmat Soemitro dalam buku Mardiasmo, 2018:3).

Kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996).

Pada tahun 1984 dilakukan reformasi perpajakan di Indonesia dan diawali dengan perubahan mendasar pada ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pembaruan sistem perpajakan di Indonesia ini diusahakan tersusun secara sederhana, dengan adanya kepastian hukum dan bertujuan untuk memberikan pemerataan ekonomi. Penyederhanaan sistem ini di buat agar lebih mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh wajib pajak maupun fiskus.

Penyederhanaan ini dibuat bukan berarti harus mengorbankan pemerataan oleh sistem yang baru tetapi diupayakan agar tetap mempunyai progresivitas. Adanya pembaruan sistem perpajakan, maka seharusnya tidak dipungut pajak atas masyarakat yang masih berpenghasilan rendah tetapi memungut pajak atas individu yang berpenghasilan tinggi dan termasuk perusahaan-perusahaan besar, dengan harapan mendapatkan sumbangan besar bagi peningkatan perekonomian golongan menengah ke bawah. Perubahan sistem perpajakan juga melakukan pembenahan aparatur perpajakan dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Instansi pajak juga menekankan peningkatan pelayanan kepada wajib pajak yang akhirnya memengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Selain itu juga melakukan pembenahan baik prosedur, tata kerja, disiplin, maupun mental (Siti Kurnia Rahayu 2017:101-102).

Salah satu bentuk reformasi Perpajakan ditandai dengan ditetapkannya visi dari Direktorat Jendral Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang di percaya dan di banggakan masyarakat (Chaizi Nasucha,2004 : 24).

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (KanWil) Direktorat Jendral Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002.. Kantor wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak secara khusus menangani administrasi perpajakan Wajib Pajak Besar badan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak terbesar. Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar menjadi proyek percontohan pelaksanaan keseluruhan program modernisasi administrasi perpajakan. prototipe Kanwil dan KPP yang modern, didukung oleh organisasi yang ramping, teknologi informasi

yang memberikan percepatan pelayanan dengan menerapkan kode etik Pegawai Direktorat Jendral Pajak yang ketat.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jendral Pajak dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan agar sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan diharapkan terciptanya prinsip-prinsip *Good Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsive, independent dan adil (Abdul Harahap, 2004 : 73)

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH SISTEM ADMINITRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP) MAKASSAR BARAT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dari penelitian ini:

1. Apakah Restrukturisasi Organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat.
2. Apakah Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat.
3. Apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat.
4. Apakah Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia berpengaruh pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar

Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- 1 Untuk mengetahui apakah Restrukturisasi Organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat
- 2 Untuk mengetahui apakah Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat
- 3 Untuk mengetahui apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat
- 4 Untuk mengetahui apakah Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memperluas wawasan yang dapat diaplikasikan baik dalam dunia Pendidikan maupun dunia kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar barat Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Kantor Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar barat tentang pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap kepatuhan wajib pajak untuk mengoptimalkan dalam memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara.

1.5 Ruang Lingkup Batasan Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan proses dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan gambaran sistematika sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kajian teori dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang rancangan penelitian, waktu dan tempat, populasi, sampel, jenis, sumber data, metode pengumpulandata, variabel yang digunakan,

definisi operasional, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian dan analisis hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari pembahasan masalah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi dikembangkan oleh Fritz Heider yang mengatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang) dan kekuatan eksternal (faktor-faktor yang berasal dari luar diri seseorang) (Surtana, 2010:181). Menurut Santrock (2003:185), teori atribusi merupakan upaya seseorang untuk memahami perilaku melalui pandangan mereka seperti motivasi untuk menemukan penyebab perilaku tersebut.

Kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996:84). Perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri merupakan perilaku yang disebabkan secara internal, sedangkan perilaku yang dipengaruhi dari luar yakni individu akan terpaksa berperilaku karena situasi merupakan perilaku yang disebabkan secara eksternal.

Penyebab secara internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu, kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*), konsensus, dan konsistensi. Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Pengamat akan memberikan atribusi

eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab- sebab internal (Robbins,1996:167).

Terdapat banyak faktor yang dapat memengaruhi seseorang untuk membayar pajak, baik secara internal maupun eksternal. Perilaku yang dapat memengaruhi secara internal adalah perilaku yang diyakini dipengaruhi oleh kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, dimana individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal seperti administrasi pajak. Sedangkan dari faktor internal seperti sikap dan kesadaran wajib pajak. Seseorang yang memiliki sikap dan kesadaran yang baik, maka seseorang tersebut dapat mempertimbangkan dengan baik untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Teori Regulasi

Dalam KBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) regulasi diartikan sebagai sebuah peraturan, regulasi merupakan cara untuk mengendalikan manusia atau masyarakat dengan suatu aturan atau pembatasan tertentu. Penerapan regulasi

biasa dilakukan dengan berbagai macam bentuk, yakni pembatasan hukum yang diberikan oleh pemerintah, regulasi oleh suatu perusahaan, dan sebagainya.

Adanya berbagai krisis dalam penentuan standar mendorong munculnya kebijakan regulasi. Permintaan terhadap kebijakan atau standar semacam itu didorong oleh krisis yang muncul, pihak penentu standar akuntansi menanggapi dengan cara menyediakan kebijakan tersebut Ghozali dan Chariri dalam (Shevilla & Nugrahanti, 2015:4).

Biasnya informasi akuntansi yang terdapat dalam laporan keuangan tersebut dapat mempengaruhi keputusan investasi yang diambil oleh calon investor maupun kreditor. Dengan demikian diperlukan regulasi dari pihak pemerintah yang diharapkan dapat melindungi publik dari bias laporan keuangan (Godfrey, et.al 2010:5).

Belkaoui (2017:175) regulasi pada umumnya diasumsikan harus diperoleh oleh suatu industri tertentu dan dirancang serta dioperasikan terutama untuk keuntungannya sendiri. Terdapat dua kategori utama dalam regulasi suatu industry tertentu : (1) Teori-teori kepentingan publik (*public-interest theories*) dari regulasi berpendapat bahwa regulasi diberikan sebagai jawaban atas permintaan publik akan perbaikan dari harga-harga pasar yang tidak efisien atau tidak adil. Teori-teori tersebut dibuat terutama untuk memberikan perlindungan dan kebaikan bagi masyarakat umum. (2) Kelompok yang berkepentingan atau teori-teori tangkapan (*interest-group pr capture theories*) teori regulasi berpendapat bahwa regulasi diberikan sebagai jawaban atas permintaan dari kelompok dengan kepentingan khusus.

Teori kepentingan publik menyatakan bahwa regulasi terjadi karena tuntutan publik dan muncul sebagai koreksi atas kegagalan pasar. Kegagalan pasar terjadi karena adanya alokasi informasi yang belum optimal dan ini dapat disebabkan

oleh (1) keengganan perusahaan mengungkapkan informasi, (2) adanya penyelewengan informasi, dan (3) penyajian informasi akuntansi secara tidak semestinya (Astika 2018:5).

Para ahli teori menyatakan bahwa hampir tanpa kecuali regulasi itu terjadi sebagai reaksi terhadap suatu krisis yang tidak dapat diidentifikasi. Pembentukan regulasi tersebut terkait dengan beberapa kepentingan. Kepentingan tersebut terkait dengan konsekuensi yang akan diterima pengguna, atas pembentukan dari suatu regulasi. Argumentasi yang umum diajukan terhadap kebijakan akuntansi baru (IFRS) adalah bahwa banyak fakta yang menyatakan setiap perubahan dalam standar akan mempengaruhi arti rasio keuangan dan angka keuangan dari setiap aktivitas keuangan serta mempengaruhi kualitas akuntansi secara keseluruhan (Hendriksen & Van Breda, 2008:92) yang menyatakan bahwa perubahan standar yang berlaku memiliki pengaruh yang nyata pada operasi keuangan.

2.1.3 Definisi pajak

Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2018:3).

Pajak menurut Pandiangan (2014:3) adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan serta terutang oleh yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dapat ditunjuk, yang berguna untuk membiayai semua pengeluaran umum terkait dengan tugas negara dalam penyelenggaraan pemerintah.

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksa) yang terutang oleh yang wajib membayar menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi Kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Menurut Drs.H.Hamdan Aini (1985:1).

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut.

1. Iuran dari rakyat kepada negara iuran tersebut berupa uang dan hanya negara yang berhak memungut pajak.
2. Berdasarkan Undang-Undang Pemungutan pajak dilaksanakan berdasarkan peraturan perundangundangan yang mengaturnya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

2.1.4 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya sebagai sumber pembiayaan dan pembangunan negara. Adapun fungsi pajak menurut Aristanti Widyaningsih (2013:3) adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Penerimaan (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk pengeluaran-pengeluaran

2. Fungsi Mengatur (*regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pada bidang sosial dan ekonomi. Misalnya penerapan PPnBM oleh pemerintah untuk barang-barang mewah dalam upaya mengatur agar tingkat konsumsi barang-

barang mewah dapat dikendalikan.

3. Fungsi *Stabilitas*

Fungsi ini berkaitan kebijakan dalam upaya menjaga stabilitas harga (melalui dana yang diperoleh dari pajak) sehingga laju inflasi dapat dikendalikan.

4. Fungsi Redistribusi

Fungsi ini lebih menekankan dalam unsur pemerataan dan keadilan. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak.

5. Fungsi Demokrasi

Fungsi demokrasi dalam pajak merupakan wujud sistem gotong-royong. Fungsi ini berkaitan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada wajib pajak.

2.1.5 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Viqania dalam Irmawati (2012), Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:138). Kepatuhan wajib pajak (Wahyu Santoso, 2008) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, penerapan sanksi hukum maupun administrasi.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan patuh adalah taat

pada aturan. Jadi kepatuhan adalah ketaatan dalam menjalankan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Harinurdin (2009:97), *Tax Compliance* atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material.

Menurut Manik Asri (2009), wajib pajak dikatakan memiliki kepatuhan pajak yang baik apabila sesuai dengan hal-hal berikut.

- Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
- Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu: 2003, 148). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah perilaku/tingkah laku wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya seperti mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan, dan memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan sesuai dengan peraturan

perpajakan yang berlaku.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Indra Kusumawati, 2006:40) yaitu :

- Faktor pendidikan wajib pajak, yang meliputi pendidikan formal dan pengetahuan wajib pajak.
- Faktor pendapatan wajib pajak, yang meliputi besarnya pendapatan bersih wajib pajak dari pekerjaan pokok dan sampingannya, serta jumlah anggota keluarga yang masih harus dibiayai.
- Faktor pelayanan aparatur pajak, disaat pelayanan penyampaian informasi, pelayanan pembayaran, maupun pelayanan keberatan dan penyaranan.
- Faktor penegakan hukum pajak, yang terdiri dari sanksi-sanksi, keadilan dalam penentuan jumlah pajak yang dipungut, pengawasan dan pemeriksaan.
- Faktor sosialisasi, diantaranya pelaksanaan sosialisasi dan media sosialisasi.

2.1.7 Administrasi Pajak

Administrasi pajak merupakan cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak (Lumbantoruan,1994). Administrasi Pajak adalah penatausahaan dan pelayanan terhadap kewajiban dan hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak. Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur yang meliputi tahap - tahap antara lain: pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, dan penagihan pajak. Administrasi pajak yang baik akan mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Carolina (2007) menemukan bahwa administrasi pajak berpengaruh terhadap

perilaku wajib pajak dalam membayar, sedangkan kemampuan membayar dipengaruhi oleh kondisi keuangan (Bradley, 1994). Administrasi perpajakan sangat penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal, karena administrasi pajak mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara. Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasi peraturan pajak dan penerimaan negara sebagaimana amanat dalam APBN.

2.1.8 Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan. (Sophiar Lumbantoruan, 1997). Mengenai peran administrasi perpajakan, Pandiangan (2008) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBM.

De Jantscher (1997) menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang, bahwa kebijakan perpajakan (*Tax Policy*) yang dianggap adil dan efisien sekalipun dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau pencapaian sasaran lainnya hanya karena sistem administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya atau mengimplementasikannya (Gumandi).

Carlos A. Silvani dalam Gumandi, menyebutkan sistem administrasi perpajakan dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*)

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007,

wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

Administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab wajib pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.

3. Penyelundupan Pajak (*tax evasiors*)

Penyelundupan Pajak yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan adanya dukungan bank data tentang wajib pajak dan seluruh aktivitas usahanya.

4. Penunggak Pajak (*delinquent tax payers*)

Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan Tindakan penagihan secara instensif dalam sistem administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

2.1.9 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Perubahan yang mendasar pada sistem administrasi perpajakan merupakan hal penting untuk mencapai penerimaan pajak yang optimal. Sistem administrasi perpajakan Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang hukum perpajakan, kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan.

2.1.10 Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak dan pungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban

perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (pasal 1 butir 1 UU KUP)

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan fiskus lebih banyak menjadi seorang pemeriksa, padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan lebih dari sekedar pemeriksaan (Miando Sahala L. Panggabean, 2002:24).

2.1.11 Perubahan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.11.1 Restrukturisasi Organisasi

Menurut Pandiangan (2008:9) restrukturisasi organisasi adalah aktivitas yang dilakukan organisasi untuk merubah proses kendali internalnya dari suatu kirarki vertical fungsional yang tradisional, menjadi struktur pipih yang horizontal, lintas fungsional dengan berlandaskan kerja sama tim yang berfokus pada proses dapat membuat organisasi lebih nyaman. Dalam hal ini organisasi ditata kembali agar menjadi organisasi yang open manajemen, yaitu organisasi yang responsive dan adaptif terhadap perubahan, maupun menunjang kelancaran oprasional, memiliki fleksibilitas yang tinggi, mampu melaksanakan pengendalian dan meningkatkan akuntabilitas.

Restrukturisasi Organisasi merupakan hal yang sangat strategis. Hal ini diperlukan/agar sistem administrasi lebih efektif dan efisien serta mencapai tujuan yang diharapkan. Fleksibilitas struktur organisasi juga harus diciptakan agar dapat menyesuaikan perubahan lingkungan yang sangat dinamis mencakup perkembangan bisnis dan teknologi informasi komunikasi.

Restrukturisasi Organisasi yang telah diterapkan pada sistem administrasi

perpajakan modern adalah sebagai berikut:

1. Kantor Pusat

Struktur Organisasi Kantor Pusat DJP disusun berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal dibawahnya. Kantor Pusat DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Centerr of Policy making and analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non oprasional.

Untuk mengantisipasi perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk Direktorat Transformasi yang bertugas untuk melakukan pemikiran dan perbaikan dibidang *businees process*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

Struktur organisasi Kantor Pusat DJP dibagi menjadi:

- a) Direktorat yang menangani *day-to-day opration* (1 sekretariat, 9 direktorat)
- b) Direktorat yang menangani pengembangan/transformasi (3 direktorat)
- c) Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting, maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelijen dan menyediakan perpajakan, ekstensifikasi perpajakan, dan hubungan masyarakat (*public relations*)

2. Kantor Orasional

Kantor pelayanan Pajak (KPP) sebagai Kantor Oprasional.

- a. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KKP dengan sistem administrasi yang dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan

sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara sistematis berdasarkan analisis resiko.

- b. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi wajib pajak, yaitu: KPP wajib pajak besar (*LTO-Large taxpayers office*), KPP Madya (*MTO-MediumTaxpayers officer*), dan KPP Pratama (*STO-Small Taxpayers Office*)
- c. Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib paajakpun dapat disesuaikan dengan krakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.
- d. Khusus di kantor oprasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.
- e. Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak, seluru penanganan keberatan dilakukan oleh kantor wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

2.1.11.2 Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Kristina (2009) mengemukakan jika penyempurnaan sumber daya manusia merupakan kunci utama keberhasilan reformasi dimanapun elemen terpenting dalam organisasi ialah terletak pada sumber daya manusianya.

Elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah sumber daya

manusia yang berkompeten dan berintegritas. Diperbaikinya sistem dan manajemen sumber daya manusia, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan sistem administrasi perpajakan modern ini dapat didukung oleh sistem sumberdaya manusia yang berbasisi kopetensi dan kinerja. Dengan sistem dan manajemen sumber daya manusia yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme. Perbaikan remunerasi hanyalah salah satu bagian akhir dari program reformasi birokrasi yang sebelumnya didahului dengan perbaikan di berbagai bidang yang dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas sistem manajemen sumber daya manusia.

2.1.11.3 Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi

Menurut Suyanto (2005) pemanfaatan teknologi informasi adalah merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya.

Penyempurnaan *business process* dilakukan untuk memperbaiki birokrasi yang berbelit dan tumpang tindih dalam pelaksanaan suatu prosedur. Penyempurnaan ini mencakup sistem prosedur kerja yang menerapkan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Tujuan penyempurnaan proses bisnis ini adalah:

1. Dengan *full automation*, tercipta *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

2. *Business process* dirancang agar mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan wajib pajak. Untuk meminisir kemungkinan terjadinya KKN.
3. Fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *buil-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi proses administrasi melalui sistem yang berjalan.

Perbaiki *buisness process* yaitu melalui Penyusunan *Standard operating (SOP)* untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *acount* wajib pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti sistem kepegawaian, sistem informasi keuangan dan akuntansi, sistem pelaporan, dan *Key Performance Indicator (KPI)* juga terus dikembangkan.

Untuk Kegiatan *Tax Law Enforcement*:

1. Dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis risiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi risiko yang dihadapi.
2. Program penggalian potensi wajib pajak *non-filer*, yaitu wajib pajak yang berhenti mengirimkan SPT, untuk menerapkan keadilan bagi seluruh wajib pajak dan besarnya potensi yang dapat digali.
3. Mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang terkait dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *Third Party Data Project*.
4. Guna menjadikan fungsi penagihan lebih efektif dan efisien, saat ini juga tengah dikembangkan dan dilaksanakan program *Debt Management Project*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang sistem administrasi perpajakan modern sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Di bawah ini merupakan tabel yang menunjukkan hasil penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Indikator	Hasil Penelitian
Sri Rahayu (2008)	Pengaruh penerapan sistem administrasi modernisasi Terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Struktur organisasi 2. Prosedur organisasi 3. Strategi 4. Organisasi 5. Budaya	Variabel X Sistem Administrasi perpajakan modern tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
Rio Septiadi Ademarta (2008)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administarsi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang dan Solok	1. Struktur organisasi 2. Prosedur organisasi 3. Strategi organisasi Budaya organisasi	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang dan Solok. Dari hasil analisis uji beda yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat perbedaan kepatuhan pengusaha kena pajak di kota Padang dan di kota Solok.

Palupi (2010)	pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Gambir Empat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Administrasi 2. Efektivitas Pengawasan 3. Sumber Daya Manusia Profesional 	terdapat perbedaan penerimaan yang signifikan antara sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi perpajakan, yang mana secara rata-rata tingkat penerimaan PPh Orang Pribadi lebih besar pada saat pelaksanaan modernisasi dibandingkan sebelum pelaksanaan modernisasi
Hadi Mansyur (2013)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur organisasi 2. Strategi organisasi 3. Budaya organisasi 	modernisasi budaya organisasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Secara parsial modernisasi strategi organisasi memberikan kontribusi pengaruh yang terbesar (28,52%), diikuti modernisasi prosedur organisasi (19,41%), modernisasi struktur organisasi (17,81%), dan modernisasi budaya organisasi memberikan pengaruh lemah, yaitu hanya 16,88%.

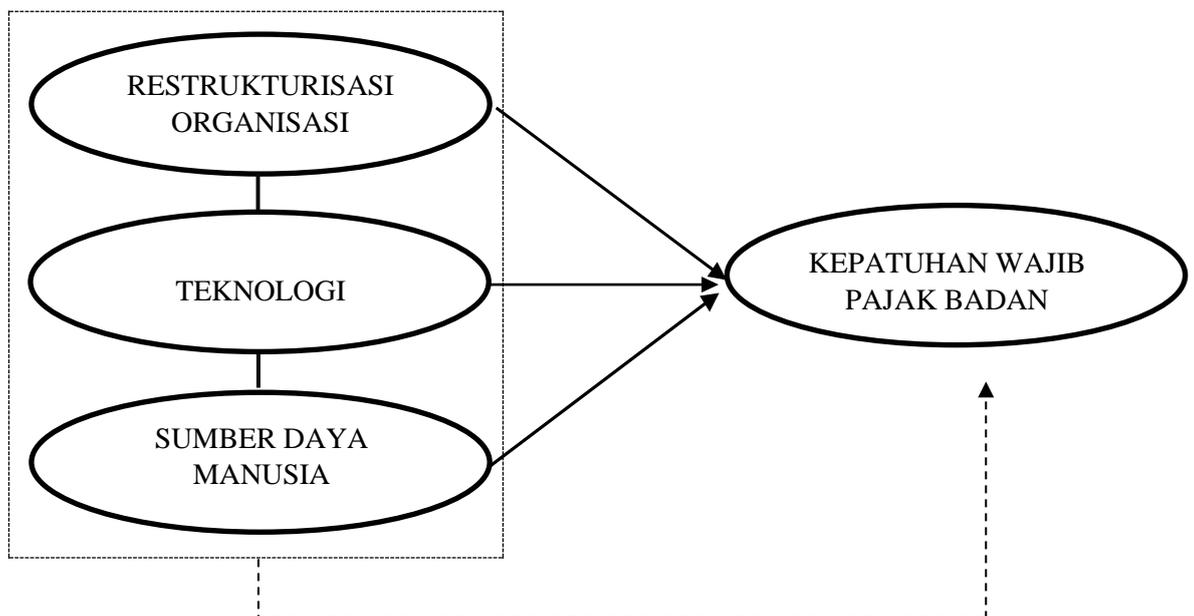
Berdasarkan tabel 2.1, terlihat bahwa dari keempat penelitian yang dilakukan

sebelumnya, memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian yang digunakan. Perbedaan selanjutnya adalah mengenai variable yang digunakan. Peneliti menggabungkan beberapa variable dari penelitian – penelitian sebelumnya yang disesuaikan dengan permasalahan yang ada. Perbedaan selanjutnya terlatak pada indikator yang digunakan, peneliti menggunakan indikator Restrukturisasi Oragnisasi, Sumber Daya Manusia dan Teknologi.

2.3 Kerangka pemikiran

Berdasarkan Kajian Literatur dan penelitian terdahulu kerangka pemikiran dari pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak pratama (KPP) Makassar Barat. Berikut ini bagan kerangka pemikiran teoretis penelitian :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Ket :

————— = Uji t (Parsial)

- - - - - = Uji F (Simultan)

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Strukturisasi organisasi yang telah berubah berdasarkan fungsi merupakan salah satu cara untuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Dengan adanya modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan bukan lagi jenis pajak., spesifikasi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan dan pemeriksaan dimana jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan akan memudahkan wajib pajak dan melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak (Candra Dkk, 2013).

Hasil penelitian Masyur (2013) dan Candara dkk (2013) menunjukkan pengaruh positif signifikan antara Restrukturisasi Organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan demikian hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

Ho : Restrukturisasi Organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₁ : Restrukturisasi Orgaanisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak

2.4.2 Pengaruh Teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu fokus dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan pda dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan yang optimal pada wajib pajak sehingga proses administrasi perpajakan dan pelayanan terhadap wajib pajak bisa lebih cepat, mudah dan akurat dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Hasil penelitian Palupi (2010) membuktikan bahwa teknologi informasi

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010) yang menemukan jika persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Dapat dikemukakan jika untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan harapan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dalam kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan jika pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis yang dapat dirumuskan:

Ho : Teknologi tidak ada Pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₂ : Teknologi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.3 Pengaruh Penyempurnaan Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sebuah instansi harus didukung sumber daya manusia yang cakap karena sumber daya manusia sangat berperan dalam menjalankan usaha atau kegiatan didalam instansi tersebut. Sehebat apapun struktur organisasi, manajemen, teknologi informasi, metode dan alur kerja dalam suatu organisasi, semua hal tersebut tidak akan berjalan optimal tanpa didukung dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas. Subiantoro dalam (Palupi, 2010) bahwa upaya penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan professional adalah bagian dari program reformasi aspek sumber daya manusia, yang dilakukan melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity* hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Palupi (2010) menunjukkan jika penyempurnaan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian maka dapat dikemukakan hipotesis adalah:

Ho : Sumber Daya Manusia tidak ada pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₃ : Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4.4 Pengaruh Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk menguji pengaruh restrukturisasi organisasi, teknologi dan Sumber Daya Manusia secara simultan dalam penelitian ini, maka hipotesis yang dirumuskan:

Ho : Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha₄ : Restrukturisasi Organisasi, Teknologi dan Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak