

ABSTRACT
**THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION ON MODERNIZATION OF THE
TAX ADMINISTRATION SYSTEM TO THE COMPLIANCE LEVEL OF
TAXABLE ENTREPRENEURS AT TAX SERVICE OFFICE PRATAMA TEBET
SOUTH JAKARTA**

By
FUNIKA ANGGUN ANGGRAINI

The objective of this research is to examine whether the modernization of the tax administration system at the Tax Service Office Pratama Tebet, South Jakarta positive effect on the level of compliance of taxable entrepreneurs.

The population in this research are all registered Taxable Entrepreneurs in Tax Service Office Pratama Tebet, South Jakarta using Simple Random Sampling method hereinafter elected sample of 50 Taxable Person with a confidence level of 95% is taken. Data used in this research are primary data. To test data using SPSS 21 software include validity, reliability, classic assumption test, test determination coefficient, multiple regression testing.

The results showed that the variable improvement of business processes and variable improvement of human resource management proved a positive influence on the level of compliance of taxable entrepreneurs. While the variable implementation of organizational restructuring does not provide evidence of a positive effect on the level of compliance of taxable entrepreneurs. The result is expected to be a reference for further research as well as useful to the relevant institutions in order to provide better service in the future.

Keywords: Tax Administration Modernization System, Taxable Entrepreneurs, Tax compliance.

PENDAHULUAN

Perekonomian suatu Negara sangat bergantung pada kondisi penerimaan negara tersebut. Salah satu penerimaan Negara dapat diperoleh dari pajak. Namun melihat tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah terhadap sistem perpajakan di Indonesia, maka pemerintah perlu melakukan perubahan yang dapat meningkatkan kualitas perpajakan di Indonesia. Dengan adanya perbaikan pelayanan dan sistem yang ada maka pemerintah tidak perlu mengkhawatirkan akan terjadi penurunan kepatuhan membayar pajak yang dapat mengganggu kestabilan keuangan negara.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai dari penerimaan pajak.

Salah satu penerimaan pajak yang cukup signifikan terhadap pendapatan Negara yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Menurut Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan RI, Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) naik hampir dua kali lipat dalam kurun waktu lima tahun terakhir, yaitu dari Rp 123 triliun pada tahun 2006 menjadi Rp 232,2 triliun pada tahun 2010. Angka ini kurang 30% dari total penerimaan Negara dari pajak. Untuk tahun 2011 penerimaan PPN mencapai 277,3 triliun, jika dibandingkan dengan penerimaan PPN tahun 2010, maka penerimaan PPN mengalami peningkatan, tetapi apabila dilihat dari perjenis pajaknya untuk tahun 2011, maka PPN memiliki pencapaian target paling rendah. Meskipun demikian, PPN mengalami kinerja pertumbuhan sebesar 20,45% yang tergolong relatif baik.

Kurang tercapainya penerimaan PPN disebabkan karena tingkat kepatuhan pelaku usaha dalam menyetor PPN masih rendah dan juga masih banyak transaksi yang tidak tercatat atau yang dikenal dengan ekonomi bawah tanah, sehingga penerimaan PPN tidak mencapai target. Manurung (2002) menemukan bahwa sekitar 22% untuk setiap Kanwil Pajak terdapat Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang bukan pembayar pajak (sumber laporpajak.com).

Sejak awal dekade 2000, “modernisasi” telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan menjadi bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak, Departemen Keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan “*good governance*” dan “pelayanan prima” kepada masyarakat. Dari penelaahan atas tujuannya, terdapat beberapa kondisi menjelang dekade 2000 yang menjadi dasar sekaligus sasaran dari dilakukannya modernisasi perpajakan.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Reasoned Action (TRA)

Theory Reasoned Action pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun 1980 (Rendezvous, 2012). Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam TRA ini, Ajzen menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*).

Teori ini menghubungkan keyakinan (*beliefs*), sikap (*attitude*), kehendak/intensi (*intention*), dan perilaku (*behavior*). Untuk mengetahui apa yang

akan dilakukan seseorang, cara terbaik untuk meramalkannya adalah mengetahui intensi orang tersebut.

Sikap merupakan hasil pertimbangan untung dan rugi dari perilaku tersebut (*outcome of the behavior*). Disamping itu juga dipertimbangkan pentingnya konsekuensi-konsekuensi yang akan terjadi bagi individu (*evaluation regarding the outcome*).

Berdasarkan Teori Reasoned Action (TRA), pengusaha kena pajak akan berperilaku secara sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Apabila informasi perpajakan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap, hal tersebut akan dapat mempengaruhi pengusaha kena pajak untuk dapat semakin patuh terhadap kewajiban pajaknya. Di samping itu berdasarkan TRA, pengusaha kena pajak juga akan mempertimbangkan segala konsekuensi yang akan diperoleh apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya, hal ini disebabkan oleh hasil pertimbangan untung dan rugi atas suatu perilaku.

Pengertian dan Fungsi Pajak

Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H (Resmi, 2012:1) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I Djajadiningrat yaitu pajak sebagai 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 secara umum. (Resmi, 2012:1).

Fungsi pajak pada dasarnya yaitu (Resmi, 2012:3):

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 memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Modernisasi Perpajakan

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun 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 dengan pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamis sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Wijayanti (2004) dalam Fasmi dan Misra (2012) menemukan bahwa modernisasi yang diharapkan meningkatkan akuntabilitas aparatur pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun tiga hal yang melatarbelakangi dilakukannya modernisasi perpajakan, yakni menyangkut:

1. Citra DJP, yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan
3. Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan (Pandiangan, 2008:6).

Konsep umum pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia pada dasarnya meliputi (Pandiangan, 2008):

1. Restrukturisasi organisasi;
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi; dan
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)

Menurut Nurmantu dalam Fasmi dan Misra (2012), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan menurut Syofyan (2005) dalam Fasmi dan Misra (2012), yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum batas waktu maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material.

Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat

Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan juga tergantung pada kemauan wajib pajak, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari berbagai penjelasan yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Pengusaha kena pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi semua peraturan perundang-undangan perpajakan, baik kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang maupun kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan pajak terutangnya.

Pengembangan Hipotesis

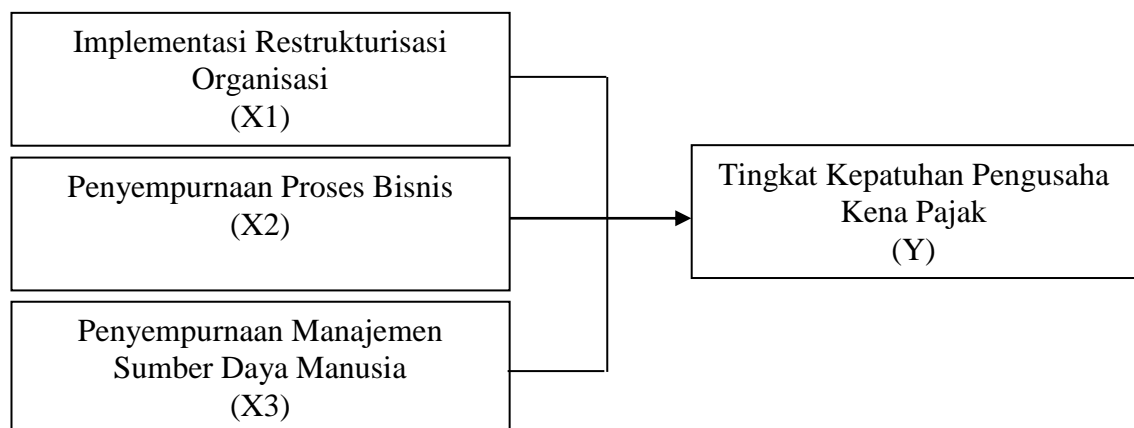
Berdasarkan paparan di atas, hipotesis yang akan diuji adalah:

H1= Implementasi restrukturisasi organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak

H2= Penyempurnaan proses bisnis mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

H3= Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi Penelitian

Populasi menurut Indriantoro & Supomo (2011 :115) yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Menurut Sugiyono (2014), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebet Jakarta Selatan.

Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *Simple Random Sampling* (Indriantoro dan Supomo 2011:124) yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi secara acak sederhana yang memberikan kesempatan yang sama dan bersifat tak terbatas pada setiap elemen. Dalam penelitian ini, peneliti langsung mendatangi tempat seminar dimana responden yang akan dijadikan sampel penelitian berkumpul untuk mengikuti seminar perpajakan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan ke responden. Sedangkan sumber yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Menurut Indriantoro dan Supomo (2011:146), data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama (tidak melalui media perantara). Data diperoleh dari pengumpulan data kuesioner dan diolah dengan menggunakan SPSS 21. Pengumpulan data kuesioner secara personal (*Personally Administered Questionnaires*) menurut Indriantoro & Supomo (2011 :154) yaitu penggunaan teknik kuesioner yang disampaikan dan dikumpulkan langsung peneliti dan berhubungan langsung dengan responden. Bentuk kuesioner diberikan kepada responden dengan tujuan agar responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan tema sentral penilaian ini. Selanjutnya kuesioner diberikan bobot sesuai dengan tingkat kepentingan model skala Likert. Skala Likert (Indriantoro dan Supomo, 2011 :104) merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ke-tidaksetujuan-nya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu.

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen atau Variabel Bebas adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain (Indriantoro dan Supomo 2011: 63). Dalam penelitian ini yang merupakan Variabel Independen atau Variabel Bebas pertama (X1) yaitu implementasi restrukturisasi organisasi, variabel kedua (X2) yaitu penyempurnaan proses bisnis dan variabel yang ketiga (X3) yaitu penyempurnaan manajemen sumber daya manusia. Untuk mengukur variabel independen dengan menggunakan kuesioner yang dimodifikasi dari kuesioner penelitian sebelumnya oleh Fasmi dan Misra (2012).

2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (Indriantoro dan Supomo, 2011: 63). Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y) dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Untuk mengukur variabel dependen dengan menggunakan kuesioner yang dimodifikasi dari kuesioner penelitian sebelumnya oleh Fasmi dan Misra (2012).

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dari alat ukur tersebut dapat menjamin mutu dari penelitian sehingga kesimpulan-kesimpulan terhadap hubungan-hubungan antar variabel dapat dipercaya, akurat dan dapat diandalkan sehingga hasil penelitian bisa diterima, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sahih memiliki validitas yang tinggi. Suatu instrumen yang valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Sugiyono, 2014).

Uji validitas penulis akan mengkonsultasikan instrumen dengan faktor-faktor variabel yang bersangkutan. Uji coba secara empirik menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan fasilitas komputer program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Versi 21 for Windows*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai r_{hasil} positif serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2) Apabila nilai r_{hasil} negatif dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ atau pun r_{hasil} negatif $> r_{\text{tabel}}$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan (r_{xy}) lebih besar daripada nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%.

Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat menghasilkan hasil yang stabil bila dilakukan pengukuran ulang kepada subyek yang sama. Uji reliabilitas menggunakan teknik rumus Alpha dan dibantu fasilitas komputer program SPSS Versi 21 *for Windows*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai r_{Alpha} positif dan $r_{\text{Alpha}} > r_{\text{tabel}}$ maka butir atau variabel tersebut Reliabel.
- 2) Apabila nilai r_{Alpha} negatif dan $r_{\text{Alpha}} < r_{\text{tabel}}$ ataupun r_{Alpha} negatif $> r_{\text{tabel}}$ maka butir atau variabel tersebut tidak Reliabel.

Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%. Pada penelitian ini, skala pengukuran yang dikembangkan sesuai dengan konsep dan praktik yang berterima umum, yakni dengan reliabilitas konsistensi internal dengan menggunakan *Conbrach's Alpha*. Reabilitas konsistensi internal terbatas 0,60 (Nunnally, 1970).

Uji Asumsi Klasik

Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Wijaya, 2012).

Uji Normalitas

Untuk mengetahui normal tidaknya tiap variabel dilakukan uji normalitas yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah sebaran data dari variabel independen yakni: “Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak”, berdistribusi normal. Alasan dilakukan uji ini adalah karena pemakaian tehnik analisa korelasi yang akan dipergunakan mensyaratkan dipenuhinya ketentuan data dari variabel yang akan diteliti berdistribusi normal atau mendekati normal. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2014) yaitu “Dalam analisis yang menggunakan

Selanjutnya nilai “Chi Kuadrat” hitung ini dikonsultasikan dengan nilai “Chi Kuadrat” tabel dengan derajat kebebasan (df) = $k-1$ dan taraf signifikan α = 5%. Distribusi data akan dikatakan normal apabila X^2_{hitung} lebih kecil dari X^2_{tabel} . Hal ini juga berarti nilai-nilai yang diobservasi tidak menyimpang secara signifikan dari frekuensi harapan.

Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2014) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel (variabel X dan variabel Y), sehingga dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* statistik berupa SPSS 21.0 (*Statistical Product and Service Solutions*).

Koefisien Determinasi

Guna mengetahui seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, perlu diketahui nilai koefisien determinasi R^2 karena nilai variabel bebas yang diukur terdiri dari nilai rasio *absolute* dan nilai perbandingan, kegunaan dari R^2 adalah untuk mengukur besarnya persentase dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*) apabila variabel bebas berjumlah dua atau lebih (Sugiyono, 2014).

Rancangan Pengujian Hipotesis

Perhitungan atau analisis pada penelitian ini memanfaatkan komputer program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Versi 21.0 for Windows*. Statistik uji yang digunakan adalah:

Uji t

Untuk mengetahui masing-masing variabel independen yaitu implementasi restrukturisasi organisasi (X1), penyempurnaan proses bisnis (X2) dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (X3) secara parsial (sendiri) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Uji t antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan keputusan uji berdasarkan nilai t hitung dan t tabel sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
- Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F (Anova)

Statistik uji F digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel independen yakni pengaruh implementasi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis, dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Setelah dilakukan Uji F_{hitung} penulis akan menggunakan keputusan uji berikut ini :

H_0 : diterima jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} yakni ada hubungan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

H_0 : ditolak jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} tidak ada hubungan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu pengusaha kena pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebet Jakarta Selatan dengan mendatangi tempat diadakannya seminar perpajakan yaitu Hotel Aston Rasuna Jakarta Selatan dan memberikan kuesioner kepada responden yang mengikuti seminar tersebut. Proses pendistribusian hingga pengumpulan data dilakukan selama 2 hari yaitu mulai tanggal 16 sampai dengan 17 Maret 2015.

Kuesioner yang disebar sejumlah 60 kuesioner, terdapat 10 kuesioner yang tidak kembali jadi kuesioner yang dapat diolah yaitu sejumlah 50 kuesioner dengan jumlah pertanyaan 20 item. Terdapat 12 pertanyaan yang berhubungan dengan modernisasi sistem administrasi pajak dan 8 pertanyaan yang berhubungan dengan tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	33	66%
Perempuan	17	34%
Total	50	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Dari tabel 4.1 dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 orang (66%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 17 orang (34%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
22-30 tahun	9	18%

31-46 tahun	28	56%
47-64 tahun	13	26%
65 tahun ke atas	0	0%
Total	50	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Dari tabel 4.2 dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian ini memiliki usia yang berbeda-beda yaitu usia 22-30 tahun sebanyak 9 orang atau 18%, usia 31-46 tahun sebanyak 28 orang atau 56%, usia 47-64 tahun sebanyak 13 orang atau 26%, dan tidak ada yang berusia 65 tahun ke atas atau 0%.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
Diploma	1	2%
Sarjana	46	92%
Magister (S2)	2	4%
Doktor (S3)	0	0%
Lainnya	1	2%
Total	50	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Dari tabel 4.3 dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berpendidikan sarjana sejumlah 46 orang atau 92%, yang berpendidikan magister sebanyak 2 orang atau 4%, yang berpendidikan diploma sebanyak 1 orang atau 2%, yang berpendidikan lainnya sebanyak 1 orang atau 2%, dan tidak ada yang berpendidikan doktor atau 0%.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak	Jumlah	Presentase
Brevet	10	20%
Pengetahuan Pajak	Jumlah	Presentase

Penyuluhan Pajak	21	42%
Tidak Ada	3	6%
Lainnya	16	32%
Total	50	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Dari tabel 4.4 dapat diidentifikasi bahwa responden dalam penelitian ini yang telah memiliki pengetahuan pajak dan telah mengikuti brevet yaitu sebanyak 10 orang atau 20%, penyuluhan pajak sebanyak 21 orang atau 42%, tidak pernah memiliki atau mengikuti pengetahuan pajak sebanyak 3 orang atau 6% dan lainnya sebanyak 16 orang atau 32%.

4.1.2 Analisis Variabel

4.1.2.1 Analisis Variabel Bebas Implementasi Restrukturisasi Organisasi

Variabel bebas (X1) modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu implementasi restrukturisasi organisasi dan dioperasikan dalam 3 pertanyaan.

Tabel 4.5 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Implementasi Restrukturisasi Organisasi

No	Distribusi Jawaban Responden					Jawaban
	1	2	3	4	5	
1	0	0	5	41	4	50
	0%	0%	10%	82%	8%	100%
2	0	0	4	42	4	50
	0%	0%	8%	84%	8%	100%
3	0	1	1	46	2	50
	0%	2%	2%	92%	4%	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Pada tabel 4.5 diperoleh gambaran bahwa persepsi pengusaha kena pajak terhadap indikator implementasi restrukturisasi organisasi adalah baik, karena proporsi tertinggi pada jawaban pertanyaan nomor 3 dengan skor 4 yaitu sebesar 92%.

4.1.2.2 Analisis Variabel Bebas Penyempurnaan Proses Bisnis

Variabel bebas (X2) modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu penyempurnaan proses bisnis dan dioperasionalkan dalam 7 pertanyaan.

Tabel 4.6 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Penyempurnaan Proses Bisnis

No	Distribusi Jawaban Responden					Jawaban
	1	2	3	4	5	
4	0	0	2	39	9	50
	0%	0%	4%	78%	18%	100%
5	0	0	2	45	3	50
	0%	0%	4%	90%	6%	100%
6	0	0	4	35	11	50
	0%	0%	8%	70%	22%	100%
7	0	0	0	42	8	50
	0%	0%	0%	84%	16%	100%
8	0	0	4	35	11	50
	0%	0%	8%	70%	22%	100%
9	0	0	5	31	14	50
	0%	0%	10%	62%	28%	100%
10	0	0	4	34	12	50
	0%	0%	8%	68%	24%	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Dari tabel 4.6 diperoleh gambaran bahwa persepsi pengusaha kena pajak terhadap indikator penyempurnaan proses bisnis adalah baik, karena proporsi tertinggi pada jawaban pertanyaan nomor 5 dengan skor 4 yaitu sebesar 90%.

4.1.2.3 Analisis Variabel Bebas Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Variabel bebas (X3) modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan dioperasikan dalam 2 pertanyaan.

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh gambaran bahwa persepsi pengusaha kena pajak terhadap indikator penyempurnaan manajemen sumber daya manusia adalah baik, karena proporsi tertinggi pada jawaban pertanyaan nomor 11 dengan skor 4 yaitu sebesar 92%.

Tabel 4.7 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

No	Distribusi Jawaban Responden					Jawaban
	1	2	3	4	5	
11	0	1	2	46	1	50
	0%	2%	4%	92%	2%	100%
12	0	0	5	41	4	50
	0%	0%	10%	82%	8%	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

4.1.2.4 Analisis Variabel Terikat Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Variabel terikat (Y) yaitu tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dan dioperasikan dalam 8 pertanyaan.

Tabel 4.8 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

No	Distribusi Jawaban Responden					Jawaban
	1	2	3	4	5	
13	0	0	2	45	3	50
	0%	0%	4%	90%	6%	100%
14	0	0	0	42	8	50
	0%	0%	0%	84%	16%	100%

15	0	0	4	34	12	50
	0%	0%	8%	68%	24%	100%
16	0	0	4	35	11	50
	0%	0%	8%	70%	22%	100%
17	0	0	4	35	11	50
	0%	0%	8%	70%	22%	100%
18	0	0	2	39	9	50
	0%	0%	4%	78%	18%	100%
19	0	0	5	31	14	50
	0%	0%	10%	62%	28%	100%
20	0	1	1	34	14	50
	0%	2%	2%	68%	28%	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Dari tabel 4.8 diperoleh gambaran bahwa persepsi pengusaha kena pajak terhadap indikator kepatuhan pengusaha kena pajak adalah baik, karena proporsi tertinggi pada jawaban pertanyaan nomor 13 dengan skor 4 yaitu sebesar 90%.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan variabel yang ingin diukur. Uji validitas yang dilakukan di sini adalah dengan menentukan (menganalisis) nilai *corrected item -total correlation* sedangkan uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* dengan alat bantu program statistik SPSS 21.0.

Pada tabel 4.9 dapat dilihat nilai indeks validitas setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai 0.284 diperoleh dari r_{tabel} ($df=n-2$, dimana n yaitu jumlah sampel) pada signifikansi 5%, hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang diajukan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Nilai Kritis	Keterangan
1	X1	0.581	0.284	Valid
2	X2	0.509	0.284	Valid
3	X3	0.532	0.284	Valid
4	X4	0.424	0.284	Valid
5	X5	0.328	0.284	Valid
6	X6	0.458	0.284	Valid
7	X7	0.525	0.284	Valid
8	X8	0.458	0.284	Valid
9	X9	0.432	0.284	Valid
10	X10	0.505	0.284	Valid
11	X11	0.631	0.284	Valid
12	X12	0.631	0.284	Valid
13	Y1	0.312	0.284	Valid
14	Y2	0.514	0.284	Valid
15	Y3	0.525	0.284	Valid
16	Y4	0.416	0.284	Valid
17	Y5	0.474	0.284	Valid
18	Y6	0.421	0.284	Valid
19	Y7	0.564	0.284	Valid
20	Y8	0.567	0.284	Valid

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.10 menunjukkan semua variabel yang dijadikan instrumen dalam penelitian ini, baik itu variabel bebas modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari implementasi restrukturisasi organisasi perpajakan, penyempurnaan proses bisnis dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia maupun variabel terikat tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak adalah reliabel atau handal karena menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal tersebut dibuktikan nilai koefisien *alpha* lebih dari 0,600 sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang dapat diandalkan atau dipercaya.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	X1	0.676	0.600	Reliabel
2	X2	0.666	0.600	Reliabel
3	X3	0.641	0.600	Reliabel
4	X4	0.687	0.600	Reliabel
5	X5	0.724	0.600	Reliabel
6	X6	0.678	0.600	Reliabel
7	X7	0.671	0.600	Reliabel
8	X8	0.678	0.600	Reliabel
9	X9	0.688	0.600	Reliabel
10	X10	0.665	0.600	Reliabel
11	X11	0.747	0.600	Reliabel
12	X12	0.747	0.600	Reliabel
13	Y1	0.772	0.600	Reliabel
14	Y2	0.735	0.600	Reliabel

15	Y3	0.727	0.600	Reliabel
16	Y4	0.748	0.600	Reliabel
17	Y5	0.737	0.600	Reliabel
18	Y6	0.746	0.600	Reliabel
19	Y7	0.718	0.600	Reliabel
20	Y8	0.718	0.600	Reliabel

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2015

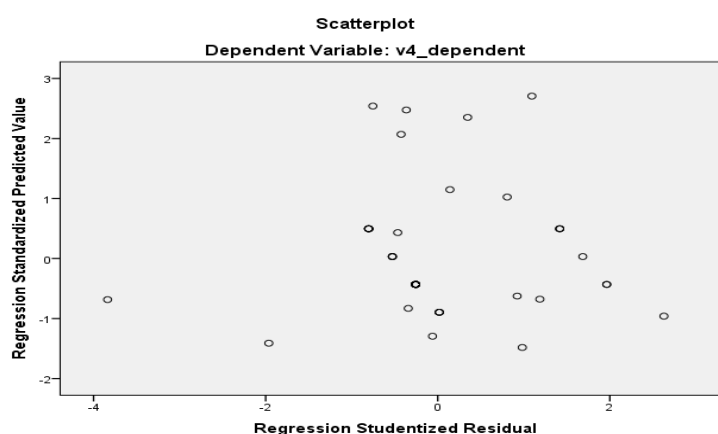
Uji Asumsi Klasik

Uji Heterokedastisitas

Salah satu cara untuk melihat adanya *problem* heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) (Wijaya, 2012). Cara menganalisisnya sebagai berikut:

- Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heterokedastisitas.
- Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, indikasinya tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas



Sumber: Output SPSS 21.0, 2015

Dengan melihat gambar 4.1 (*Dependent Variable: v4_dependent* yang dimaksud yaitu tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak), menunjukkan sebaran

titik-titik yang acak, baik diatas maupun dibawah angka 0 dari sumbu Y, dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi ini.

Uji Normalitas

Tabel 4.11 *Chi-Square*

Test Statistics

	Unstandardized Residual
Chi-Square	116.520 ^a
Df	22
Asymp. Sig.	.000

a. 23 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 2.2.

Sumber: Output SPSS 21.0, 2015

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *Chi-Square* dengan bantuan program SPSS seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.11 di atas, diperoleh nilai asymp signifikansi sebesar 0,000, hal ini berarti $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Pengujian Kelayakan Model Regresi

Selanjutnya pengujian secara simultan dengan *multiple correlation* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu dengan nilai $F_{test} = 459.608$ dengan probabilitas 0.000. Nilai F_{test} tersebut dengan menggunakan tingkat α sebesar 0,05 dinyatakan secara statistis signifikan karena lebih besar dari f tabel yaitu 2,81 ($df_1=3$, $df_2=46$). Artinya bahwa model regresi linear penelitian ini dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh dari variabel-variabel independen yaitu implementasi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil temuan ini menyatakan bahwa secara simultan, implementasi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan kena pajak.

Pengujian Hipotesis

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya persentase dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2015). Berdasarkan Tabel 4.13, besarnya *adjusted R square* sebesar 0,966. Hal ini berarti implementasi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis, dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia secara simultan berpengaruh sebesar 96,6% terhadap tingkat kepatuhan pengusaha pajak, sedangkan sisanya 3,4% disebabkan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak termasuk dalam model regresi.

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change
1	.984 ^a	.968	.966	.456	.968	459.608	3	46	.000

a. Predictors: (Constant), v3_independent, v2_independent, v1_independent

Sumber: Output SPSS 21.0, 2015

Uji Signifikansi

Pengujian signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen yang digunakan dalam model penelitian mampu menjelaskan variabel dependen. Pengujian hipotesis akan dilakukan melalui pengujian *t-test*.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada tiga hipotesis. Untuk menguji hipotesis-hipotesis tersebut digunakan analisis regresi linear berganda yang ringkasan hasil pengujiannya disajikan di Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.166	1.368		.122	.904
V1_independent	-.157	.081	-.062	-1.941	.058
V2_independent	1.123	.034	.951	33.125	.000
V3_independent	.298	.107	.088	2.777	.008

a. Dependent Variable: V4_dependent

Sumber: Output SPSS 21.0, 2015

Regresi linier berganda digunakan untuk melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan pada Tabel 4.13 sebelumnya, *constant* (a) yaitu sebesar 0,166 dan koefisien regresi sistem administrasi perpajakan modernisasi sebesar 1,264, sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,166 + (-0,157X_1) + (1,123X_2) + (0,298X_3)$$

$$Y = 0,166 + 1,264X$$

Dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 0,166 menyatakan bahwa jika variabel implementasi restrukturisasi organisasi (X_1), variabel penyempurnaan proses bisnis (X_2), dan variabel penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (X_3) meningkat 1 satuan, maka tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,166.
- Nilai koefisien regresi variabel implementasi restrukturisasi organisasi (X_1) terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) adalah sebesar -0,157. Hal ini berarti jika variabel implementasi restrukturisasi organisasi (X_1) naik 1 satuan akan meningkatkan tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) sebesar -0,157, dengan asumsi variabel implementasi restrukturisasi organisasi (X_1), variabel penyempurnaan proses bisnis (X_2), dan variabel penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (X_3) dianggap konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel penyempurnaan proses bisnis (X_2) terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) adalah sebesar 1,123. Hal ini berarti jika variabel penyempurnaan proses bisnis (X_2) naik 1 satuan akan

meningkatkan tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) sebesar 1,123, dengan asumsi variabel penyempurnaan proses bisnis (X_2), variabel implementasi restrukturisasi organisasi (X_1), dan variabel penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (X_3) dianggap konstan.

- d. Nilai koefisien regresi variabel penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (X_3) terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) adalah sebesar 0,298. Hal ini berarti jika variabel penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (X_3) naik 1 satuan akan meningkatkan tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) sebesar 0,298, dengan asumsi variabel penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (X_3), variabel penyempurnaan proses bisnis (X_2) dan variabel implementasi restrukturisasi organisasi (X_1), dan dianggap konstan.

- **Hipotesis 1**

Hipotesis 1 (H1) yang diajukan adalah implementasi restrukturisasi organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil analisis regresi pengujian H1 yang disajikan pada Tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai koefisien regresi variabel implementasi restrukturisasi organisasi adalah sebesar -0,062 dan nilai *t-test* sebesar -1,941, sedangkan nilai signifikan sebesar 0,058 lebih besar dari taraf signifikan pada α sebesar 0,05. Nilai koefisien dan *t-test* tersebut dengan menggunakan tingkat α sebesar 0,05 membuktikan secara statistis, bahwa variabel implementasi restrukturisasi organisasi tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dimana nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ yaitu $-1,941 < 1,679$ (besar t_{tabel} , $df = n-k$, df 46 pada signifikansi 5% dilihat pada lampiran). Hasil ini **tidak mendukung H1** yang diajukan.

- **Hipotesis 2**

Hipotesis 2 (H2) yang diajukan adalah penyempurnaan proses bisnis berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil analisis regresi pengujian H2 yang disajikan pada Tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai koefisien regresi variabel implementasi restrukturisasi organisasi adalah sebesar 0,951 dan nilai *t-test* sebesar 33,125, sedangkan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan pada α sebesar 0,05. Nilai koefisien dan *t-test* tersebut dengan menggunakan tingkat α sebesar 0,05 membuktikan secara statistis, bahwa variabel implementasi penyempurnaan proses bisnis berpengaruh secara positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dimana nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $33,125 > 1,679$ (besar t_{tabel} dilihat pada lampiran). Hasil ini **mendukung H2** yang diajukan.

- **Hipotesis 3**

Hipotesis 3 (H3) yang diajukan adalah penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil analisis regresi pengujian H3 yang disajikan pada Tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai koefisien regresi variabel implementasi restrukturisasi organisasi adalah sebesar 0,088 dan nilai *t-test* sebesar 2,777, sedangkan nilai signifikan sebesar 0,008 lebih kecil dari taraf signifikan pada α sebesar 0,05. Nilai koefisien

dan *t-test* tersebut dengan menggunakan tingkat α sebesar 0,05 membuktikan secara statistis, bahwa variabel penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berpengaruh secara positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dimana nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,777 > 1,679$ (besar t_{tabel} dilihat pada lampiran). Hasil ini **mendukung H3** yang diajukan.

Tabel 4.14 Hasil uji hipotesis

No	Hipotesis	Sig.	Keterangan
1	Implementasi restrukturisasi organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak	0.058	Ditolak
2	Penyempurnaan proses bisnis mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak	0.000	Diterima
3	Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak	0.08	Diterima

Pembahasan

Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebet Jakarta Selatan yang meliputi implementasi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia sudah berjalan dengan baik.

Berpengaruh atau tidaknya modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Tebet- Jakarta Selatan dapat diketahui dengan menggunakan pengujian statistik, yaitu analisis regresi berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Dari hasil pengujian ketiga variabel independen yang diduga mempengaruhi variabel dependen dalam penelitian ini dapat diperoleh:

1. Implementasi restrukturisasi organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak karena disebabkan oleh beberapa hal yaitu:
 - a. Adanya ketidaktahuan dan ketidakingintahuan masyarakat khususnya wajib pajak terhadap adanya penerapan restrukturisasi organisasi dalam program modernisasi sistem administrasi perpajakan di Indonesia.
 - b. Adanya *account representative* dalam program modernisasi sistem administrasi perpajakan masih terbilang belum optimal dalam memberikan pelayanan prima kepada pengusaha kena pajak. Pemahaman *account representative* terhadap regulasi perpajakan yang belum maksimal juga merupakan salah satu faktor permasalahan dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas *account representative* dengan diadakannya evaluasi serta pelatihan berkelanjutan bagi para *account representative*.
2. Penyempurnaan proses bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dalam membayar pajak. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan faktor penting yang mendukung terlaksananya modernisasi administrasi perpajakan dalam penyempurnaan proses bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dalam membayar pajak. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama petugas pajak yang melayani pengusaha kena pajak dapat menjadi salah satu faktor pendukung peningkatan kepatuhan pengusaha kena pajak dalam upaya penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Seberapa kuat pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak dapat dilihat melalui hasil uji koefisien determinasi. Dari hasil uji koefisien determinasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebesar 0,966 atau 96,6% modernisasi sistem administrasi perpajakan mempengaruhi tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dan sisanya sebesar 3,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menjawab identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan:

- (1) Penerapan perubahan implementasi restrukturisasi organisasi yang berkaitan dengan perubahan kualitas pemberian pelayanan kepada pengusaha kena pajak serta efisiensi dan efektivitas kerja aparat pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

- (2) Penerapan penyempurnaan proses bisnis dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan dalam kategori baik sehingga mempermudah pengusaha kena pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- (3) Penerapan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dengan adanya kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak sebagai standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dalam kategori baik sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

- a) Bagi KPP Pratama Tebet Jakarta Selatan

Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai perwujudan program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berkaitan dengan implementasi restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis, dan penyempurnaan sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak, maka dari itu pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan saat ini semoga bisa dipertahankan atau bila perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik.

- b) Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar peneliti selanjutnya meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya adalah:

- 1) Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh KPP Pratama di Jakarta karena ruang lingkup dari penelitian ini hanya terbatas pada wilayah KPP Pratama Tebet Jakarta Selatan.
- 2) Hasil penelitian ini hanya sampai pada persepsi dari pengusaha kena pajak itu sendiri tanpa membandingkan dengan data hasil pemeriksaan kepatuhan pengusaha kena pajak yang dilakukan oleh seksi pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan RI, *Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai*.

Direktorat Jenderal Pajak. (2003). *Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak*. <http://www.pajak.go.id> (online) diakses tanggal 30 Mei 2014.

_____ (2004). *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak*.

- Fasmi, Lasnofa dan Misra, Fauzan. 2012. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang, *Jurnal Akuntansi*. Vol. 15
- Hariwijaya dan Triton. 2011. *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Oryza.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. BPFE-Yogyakarta: Anggota IKAPI.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.235/KMK.03/2003 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Nunnally, Jum C. 1970. *Introduction to Psychological Measurement*. York:McGraw Hill Book Company.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Rahayu, Sri. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 1, No. 2: 119-138
- Rendezvous. 2012. *Teori Reasoned Action*. (online) (<https://rendezvous2318.wordpress.com>). Diakses pada 28 Mei 2015.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Edisi Keenam. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfa Beta.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Wijaya, Tony. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20 untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.