

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR
PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Ida Mentayani
Rusmanto
Mail
idamentayani@yahoo.co.id**

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract

This study aims to provide empirical evidence about the influence of organizational restructuring, improvement of business processes through the use of communications and information technology, and the improvement of human resources on tax compliance. The population in this study is the taxpayer at the Office of Counseling and Consultation Services Tax Amuntai, Hulu Sungai Utara. The sample in this study as many as 100 people. The method used is multiple linear regression method with SPSS 20 to test the hypothesis.

The results showed that the variables of organizational restructuring, and improvement of business processes through the use of information and communication technologies influence on tax compliance. While the improvement of human resource variables had no effect on tax compliance.

Keywords : *Organizational restructuring, improvement of business processes through the use of communications and information technology, and the improvement of human resources, tax compliance.*

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode regresi linier ganda dengan program SPSS 20 untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel restrukturisasi organisasi, dan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan

teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : Restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia, kepatuhan wajib pajak

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Rapina, et al. 2011). Selama beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan beberapa reformasi perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan yang selalu berubah, seperti dituangkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2007 tentang

persiapan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada kantor wilayah DJP dan pembentukan kantor pelayanan pajak pratama di seluruh Indonesia tahun 2007-2008. Selain pembentukan kantor dan penerapan sistem modern, modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan seperti, *on line payment*, *e-SPT*, *e-filling*, *e-registration* dan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak. Seiring dengan itu, Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan kampanye sadar dan peduli pajak, pengembangan bank data dan *Single Identification Number* serta langkah-langkah lainnya yang sedang dan terus dikembangkan.

Direktorat Jenderal Pajak menetapkan misi fiskal salah satunya adalah menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian

pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi (Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga, 2009). Di sisi lain, Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga yang berwenang menangani masalah perpajakan harus berbenah memberi pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan (*Change Program*), penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien dapat menunjang keberhasilan tingkat penerimaan pajak. Menurut Chaizi Nasucha dalam Rapina, et al (2011), pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berupa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi

dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Sistem Modernisasi Perpajakan menurut Sofyan (2005:53) merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001. Konsep dan tujuan modernisasi menurut Pandiangan (2008:7) adalah sebagai berikut :

Modernisasi Administrasi Perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

- 1) Restrukturisasi organisasi, antara lain:
 - a) Debirokratisasi,
 - b) Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan,
 - c) Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan,
 - d) Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola dengan KPP
 - e) Adanya “*internal audit*” dan “*change program*” unit, dan
 - f) Lebih efisien dan “*customer oriented*”.
- 2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, antara lain:
 - a) Berbasis pada teknologi komunikasi dan informasi,
 - b) Efisien dan fokus ke “*customer oriented*”,
 - c) Sederhana dan mudah dimengerti, dan
 - d) Adanya *built-in control*.
- 3) Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, antara lain:
 - a) Berbasis kompetensi,
 - b) Optimalisasi pada teknologi komunikasi dan informasi,
 - c) *Customer driven*, dan
 - d) *Continous improvement*.

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang diberlakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

- 1) Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi;
- 2) Tercapainya tingkat kepercayaan

(*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan

- 3) Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Berdasarkan konsep dan tujuan yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapai tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Menurut Pandiangan (2008:7-8) modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi :

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

Adanya sistem restrukturisasi organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan tanggung jawab dengan adanya bagian pengawasan, bagian penagihan,

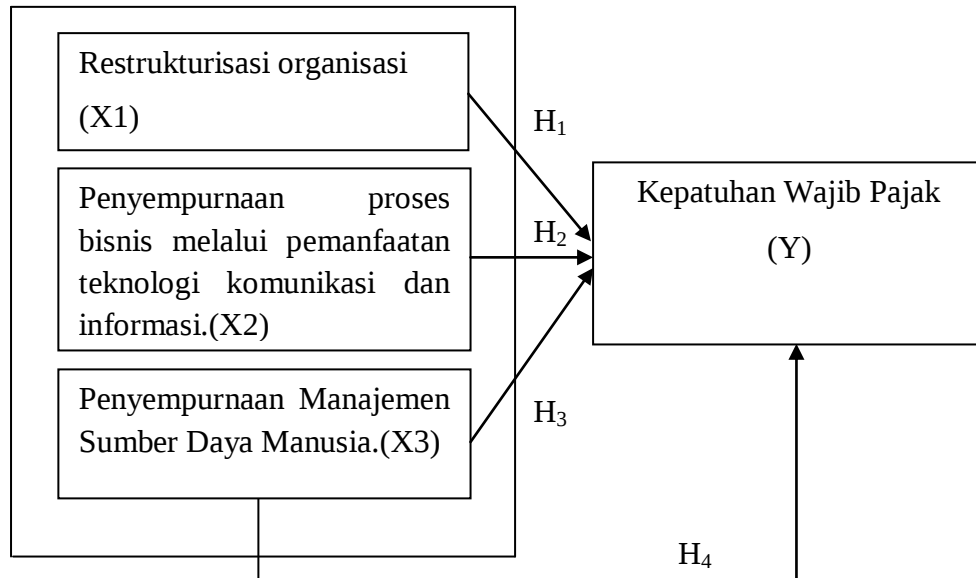
pemeriksaan dan *business process* diharapkan dapat memberi kemudahan kepada wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Teknologi informasi dan komunikasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi yang semakin baik yang telah diterapkan pada kantor-kantor pajak seperti e-SPT, pembayaran secara *online* dan pendaftaran NPWP secara *online* akan sangat memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran sehingga dengan adanya fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi diharapkan dapat memberi kesadaran kepada wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia melalui perbaikan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Dengan ditingkatkannya kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Oleh sebab itu kualitas layanan dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Madewing (2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari strukturisasi pada organisasi, penyempurnaan proses bisnis dan teknologi informasi, penyempurnaan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Rahayu dan Lingga (2009) pada kantor pelayanan pajak pratama Bandung, yang hasilnya menunjukkan bahwa tidak memiliki pengaruh yang signifikan variabel perubahan struktur organisasi, pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan perubahan implementasi pelayanan yang dilihat dari kualitas layanan (SDM) terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Madewing (2013), Rahayu dan Lingga (2009) dan Sofyan (2005). Perbedaan pada penelitian ini penulis

melakukan penelitian dengan obyek KPP yang berbeda yaitu Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan

Konsultasi Perpajakan Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.



Gambar 1 : Model Kerangka Hipotesis

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian eksplanatif yang merupakan penelitian untuk mendapatkan penjelasan mengenai hubungan (kausalitas) antar variabel, melalui pengujian hipotesis yang dikembangkan dari telaah teoritis. Variabel Dependen (Y) pada penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan

dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Variabel ini diukur dengan skala ordinal berdasarkan dimensi sebagai berikut:

- 1) Aspek Yuridis adalah pemenuhan kepatuhan wajib pajak dilihat dari ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan yang ada. Variabel ini diukur dengan skala ordinal berdasarkan indikator pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak dan pembayaran pajak

- 2) Aspek Psikologis adalah kepatuhan wajib pajak dilihat dari persepsi Wajib Pajak terhadap penyuluhan pelayanan dan pemeriksaan pajak. Variabel ini diukur dengan skala ordinal berdasarkan pada indikator penyuluhan dan pelayanan serta pemeriksaan.

Variabel Independen atau Variabel Bebas (X) pada penelitian ini adalah:

- 1) Restrukturisasi organisasi (X1), adalah pendekatan modernisasi administrasi perpajakan yaitu organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi tanggung jawab dengan adanya bagian pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan. Variabel ini diukur dengan skala ordinal berdasarkan indikator sebagai berikut : Debirokratisasi, struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan, dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan, adanya segmentasi wajib pajak (level operasional) yang dikelola dengan KPP, adanya “*internal audit*” dan “*change program*” unit, dan lebih efisien serta “*customer oriented*”.
- 2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi (X2) merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi untuk penyempurnaan proses bisnis. Variabel ini diukur dengan skala ordinal berdasarkan indikator berbasis teknologi komunikasi dan informasi, efisien dan “*customer oriented*”, sederhana dan mudah dimengerti, dan adanya *built-in control*.
- 3) Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia (X3) merupakan perbaikan kualitas layanan sumber daya manusia dari SDM dengan peningkatan kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan. Variabel ini diukur dengan skala ordinal berdasarkan indikator berbasis kompetensi, optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi, *customer driven*, dan *continuous improvement*.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Amuntai. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi dimana pengambilan sampel hanya beberapa dari jumlah data yang ada. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara random, maka jumlah atau ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin (dalam Umar, 2004:108), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

N = Jumlah populasi, yaitu sebanyak 22.525 orang

n = ukuran sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (e =10%)

Hasil perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus tersebut adalah sebagai berikut:
 $N = 22.525 / 1 + (22.525 \times 0,1^2)$
 $= 99,55$ dibulatkan menjadi 100 responden.

Jenis dan sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan oleh penulis

berupa jawaban kuesioner oleh para wajib pajak KP2KP Amuntai yang menjadi sampel dan data sekunder, merupakan data pendukung penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, yaitu sejarah singkat instansi yang berasal dari instansi terkait. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer.

Pengujian Kualitas Data

Uji Validitas pada penelitian ini ditentukan dengan membandingkan antara angka korelasi *Product Moment Pearson* (r-hitung) dengan (r-tabel). Penentuan standar validitas menggunakan litelatur (Jonathan Sarwono: 85) yakni dengan tingkat kesalahan 10% maka r-tabel 0.240, data yang dikatakan valid korelasi lebih besar dari r-tabel dan nilai korelasi lebih kecil tidak diproses ketahap berikutnya. Uji Reliabilitas yang digunakan untuk melihat reliabilitas

masing-masing instrumen, peneliti menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

Model dan Pengujian Hipotesis

Model persamaan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

X₁ = Restrukturisasi organisasi

X₂ = Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi informasi

X₃ = Penyempurnaan Sumber Daya Manusia

a = konstanta

β = koefisien

e = kesalahan (*error item*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil jawaban responden atas variabel Restrukturisasi Organisasi (X₁) dibagi dalam 3 pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Restrukturisasi Organisasi (X₁)

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
1.	Struktur organisasi modern telah berubah berdasarkan fungsi memudahkan pekerjaan fiskus pelayanan pajak	Sangat Setuju	24	24,0
		Setuju	52	52,0
		Kurang setuju	23	23,0
		Tidak Setuju	1	1,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-
2.	<i>Account Representative</i> telah berjalan sebagaimana mestinya dalam membantu menangani permasalahan perpajakan wajib pajak	Sangat Setuju	30	30,0
		Setuju	61	61,0
		Kurang setuju	9	9,0
		Tidak Setuju	-	-
		Sangat Tidak Setuju	-	-
3.	Rasio <i>Account Representative</i> dengan wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya telah memadai	Sangat Setuju	38	38,0
		Setuju	52	52,0
		Kurang setuju	8	8,0
		Tidak Setuju	2	2,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jawaban responden pada variabel Restrukturisasi Organisasi (X_1) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang (52,0%) bahwa struktur organisasi modern telah berubah berdasarkan fungsi memudahkan pekerjaan fiskus pelayanan pajak. Sebagian besar responden juga menyatakan setuju sebanyak 61 orang (61,0%) bahwa *Account Representative* telah berjalan sebagaimana mestinya dalam membantu menangani

permasalahan perpajakan wajib pajak. Demikian pula halnya dengan Rasio *Account Representative* dengan wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya telah memadai, sebagian besar responden juga menyatakan setuju, yaitu sebanyak 52 orang (52,0%).

Hasil jawaban responden atas variabel Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi (X_2) dibagi dalam 4 pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi (X_2)

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
1.	Pembayaran secara <i>online</i> memudahkan petugas pajak dalam memproses pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak	Sangat Setuju	37	37,0
		Setuju	45	45,0
		Kurang setuju	18	18,0
		Tidak Setuju	-	-
		Sangat Tidak Setuju	-	-
2.	Infrastruktur yang ada di dalam lingkungan sekitar mendukung dalam rangka pelayanan kepada wajib pajak	Sangat Setuju	45	45,0
		Setuju	44	44,0
		Kurang setuju	10	10,0
		Tidak Setuju	-	-
		Sangat Tidak Setuju	1	1,0
3.	Sistem administrasi modern menggunakan <i>e-SPT</i> sudah benar-benar dimanfaatkan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya	Sangat Setuju	33	33,0
		Setuju	51	51,0
		Kurang setuju	13	13,0
		Tidak Setuju	3	3,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-
4.	Fasilitas pendaftaran menggunakan <i>e-Registration</i> sudah benar-benar dimanfaatkan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya	Sangat Setuju	35	35,0
		Setuju	46	46,0
		Kurang setuju	13	13,0
		Tidak Setuju	6	6,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jawaban responden pada

variabel Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan

teknologi komunikasi dan informasi (X_2) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 45 orang (45,0%) bahwa pembayaran secara *online* memudahkan petugas pajak dalam memproses pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Sebagian besar responden juga menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang (45,0%) bahwa infrastruktur yang ada di dalam lingkungan sekitar mendukung dalam rangka pelayanan kepada wajib pajak. Demikian pula halnya dengan sistem administrasi modern menggunakan *e-SPT* sudah benar-benar dimanfaatkan wajib

pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, sebagian besar responden juga menyatakan setuju, yaitu sebanyak 51 orang (51,0%). Sedangkan mengenai fasilitas pendaftaran menggunakan *e-Registration* sudah benar-benar dimanfaatkan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, sebagian besar responden juga menyatakan setuju, yaitu sebanyak 46 orang (46,0%).

Hasil jawaban responden atas variabel Penyempurnaan Sumber Daya Manusia (X_3) dibagi dalam 2 pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Penyempurnaan Sumber Daya Manusia (X_3)

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
1.	Pelatihan yang diberikan kepada petugas pajak guna melaksanakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dirasa sudah cukup	Sangat Setuju	27	27,0
		Setuju	45	45,0
		Kurang setuju	24	24,0
		Tidak Setuju	4	4,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-
2.	Kecepatan pelayanan kepada wajib pajak dari sudut pandang fungsional pemeriksa meningkat setelah diterapkannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern	Sangat Setuju	19	19,0
		Setuju	50	50,0
		Kurang setuju	16	16,0
		Tidak Setuju	15	15,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jawaban responden pada variabel Penyempurnaan Sumber Daya Manusia (X_3) menunjukkan

sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 45 orang (45,0%) bahwa pelatihan yang diberikan kepada petugas pajak guna

melaksanakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dirasa sudah cukup. Sebagian besar responden juga menyatakan setuju sebanyak 50 orang (50,0%) bahwa kecepatan pelayanan kepada wajib pajak dari sudut pandang fungsional pemeriksa meningkat setelah diterapkannya

Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

Hasil jawaban responden atas variabel Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Y) dibagi dalam 2 pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Y)

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
1.	Pelaporan SPT melalui media komputer (e-SPT) dan jaringan komunikasi data (e- <i>filling</i>) memudahkan wajib pajak	Sangat Setuju	37	37,0
		Setuju	52	52,0
		Kurang setuju	9	9,0
		Tidak Setuju	2	2,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-
2.	Antrean di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) semakin berkurang dan ruangnya nyaman	Sangat Setuju	48	48,0
		Setuju	42	42,0
		Kurang setuju	6	6,0
		Tidak Setuju	2	2,0
		Sangat Tidak Setuju	2	2,0

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jawaban responden pada variabel Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Y) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang (52,0%) bahwa pelaporan SPT melalui media komputer (e-SPT) dan jaringan komunikasi data (e- *filling*)

memudahkan wajib pajak. Sebagian besar responden juga menyatakan sangat setuju sebanyak 48 orang (48,0%) bahwa antrean di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) semakin berkurang dan ruangnya nyaman.

Hasil jawaban responden atas variabel Penghitungan Pajak (Y) dibagi dalam 2 pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Penghitungan Pajak (Y)

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
1.	Perhitungan SPT didalam (e-SPT) dan (e- <i>filling</i>) yang diproses secara <i>computerized</i> dapat memudahkan dan mengurangi kesalahan	Sangat Setuju	45	45,0
		Setuju	45	45,0
		Kurang setuju	8	8,0
		Tidak Setuju	2	2,0

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
2.	Pengarahan langsung mengenai (e-SPT) atau (<i>e-filling</i>) dan <i>e-payment</i> dan dipertemukan dengan <i>programmer</i> apabila ditemukan hambatan serius	Sangat Tidak Setuju	-	-
		Sangat Setuju	45	45,0
		Setuju	40	40,0
		Kurang setuju	14	14,0
		Tidak Setuju	1	1,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jawaban responden pada variabel Penghitungan Pajak (Y) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 45 orang (45,0%) bahwa perhitungan SPT di dalam (e-SPT) dan (*e-filling*) yang diproses secara *computerized* dapat memudahkan dan mengurangi kesalahan. Sebagian besar responden juga menyatakan

sangat setuju sebanyak 45 orang (45,0%) bahwa dilakukan pengarahan langsung ke wajib pajak mengenai (e-SPT) atau (*e-filling*) dan *e-payment* serta dipertemukan dengan *programmer* apabila ditemukan hambatan serius.

Hasil jawaban responden atas variabel Pembayaran Pajak (Y) dibagi dalam 2 pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Pembayaran Pajak (Y)

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
1.	Bayaran pajak secara <i>online (e-payment)</i> mengurangi kemungkinan terjadi pembayaran fiktif	Sangat Setuju	42	42,0
		Setuju	44	44,0
		Kurang setuju	12	12,0
		Tidak Setuju	2	1,0
		Sangat Tidak Setuju	-	-
2.	Pembayaran pajak secara <i>online</i> dapat dilakukan wajib pajak setiap saat dengan dukungan fasilitas perbaikan ATM, <i>internet benking</i> , atau <i>phone banking</i>	Sangat Setuju	35	35,0
		Setuju	49	49,0
		Kurang setuju	16	16,0
		Tidak Setuju	-	-
		Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jawaban responden pada variabel Pembayaran Pajak (Y) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 44 orang (44,0%) bahwa

bayaran pajak secara *online (e-payment)* mengurangi kemungkinan terjadi pembayaran fiktif. Sebagian besar responden juga menyatakan setuju sebanyak 49 orang (49,0%) bahwa pembayaran pajak secara

online dapat dilakukan wajib pajak setiap saat dengan dukungan fasilitas perbaikan ATM, *internet benking*, atau *phone banking*.

Hasil jawaban responden atas variabel Penyuluhan dan Pelayanan (Y) dibagi dalam 2 pertanyaan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Penyuluhan dan Pelayanan (Y)

No.	Item Pertanyaan	Jawaban	Jumlah (orang)	Persen (%)
1.	<i>Account Representative</i> membantu dalam memperoleh konfirmasi permasalahan wajib pajak	Sangat Setuju	31	31,0
		Setuju	48	48,0
		Kurang setuju	17	17,0
		Tidak Setuju	3	3,0
		Sangat Tidak Setuju	1	1,0
2.	Komunikasi dengan pegawai pajak yang lebih terbuka didukung berbagai sarana komunikasi	Sangat Setuju	41	41,0
		Setuju	42	42,0
		Kurang setuju	15	15,0
		Tidak Setuju	1	1,0
		Sangat Tidak Setuju	1	1,0

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jawaban responden pada variabel Penyuluhan dan Pelayanan (Y) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 48 orang (48,0%) bahwa *Account Representative* membantu dalam memperoleh konfirmasi permasalahan wajib pajak. Sebagian besar responden juga menyatakan

setuju sebanyak 42 orang (42,0%) bahwa komunikasi dengan pegawai pajak yang lebih terbuka didukung berbagai sarana komunikasi.

Pengujian Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Simultan

Hasil pengujian dengan menggunakan analisis ANOVA dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 8 : Uji Hipotesis Secara Simultan ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	144.467	3	48.156	3.912	.011 ^a
Residual	1181.723	96	12.310		
Total	1326.190	99			

a. Predictors: (Constant), Penyempurnaan_Sumber_Daya_Manusia, Penyempurnaan_Proses_Bisnis_Melalui_Pemanfaatan_Teknologi_Komunikasi_Dan_Informasi, Restrukturisasi_Organisasi

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Output Statistik SPSS

Berdasarkan hasil uji analisis ANOVA pada tabel diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011 berarti lebih kecil dari signifikansi yang bernilai 0,05 maka H_0 ditolak atau H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi

komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Hipotesis Secara Parsial

Hasil uji hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9 : Uji Hipotesis Secara Parsial

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.945	4.096		4.869	.000
Restrukturisasi_Organisasi	.517	.230	.218	2.247	.027
Penyempurnaan_Proses_Bisnis_Melalui_Pemanfaatan_Teknologi_Komunikasi_Dan_Informasi	.333	.166	.194	2.002	.048
Penyempurnaan_Sumber_Daya_Manusia	.248	.219	.109	1.130	.261

a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Output Statistik SPSS

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial terhadap variabel restrukturisasi organisasi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,027 jauh lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa restrukturisasi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan di Amuntai. Hal ini

sejalan dengan penelitian Sofyan (2005) bahwa adanya pengaruh signifikan antara struktur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Amuntai, perlu adanya perbaikan terhadap struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Amuntai berdasarkan

fungsi dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan sehingga memudahkan pekerjaan fiskus dalam melayani wajib pajak, melakukan arahan dan bimbingan mengenai kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya dalam membantu menangani permasalahan perpajakan wajib pajak, dan meningkatkan pelayanan perpajakan yang baik dan berkesinambungan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial terhadap variabel penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,048 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Irmayanti Madewing (2013) bahwa adanya pengaruh antara penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan

hal tersebut, maka untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Amuntai, perlu adanya perbaikan terhadap sistem pembayaran secara *online*, pengadaan infrastruktur yang ada di dalam lingkungan sekitar untuk mendukung dalam rangka pelayanan kepada wajib pajak, penerapan sistem administrasi modern menggunakan *e-SPT* agar dapat mencapai tingkat pemenuhan pelayanan kewajiban perpajakannya, dan pengadaan fasilitas pendaftaran menggunakan *e-Registration* yang dapat dimanfaatkan wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa penyempurnaan sumber daya manusia di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di Amuntai tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak. Nilai signifikansi variabel penyempurnaan sumber daya manusia sebesar 0,261 lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel penyempurnaan sumber daya manusia (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak (Y). Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari penyempurnaan sumber daya manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat ditolak. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Rahayu dan Lingga: 2009), dimana sumber daya manusia tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan SDM yang cakap dan berintegritas belum tentu dapat mengajak para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, karena bagi Wajib Pajak yang terpenting adalah kewajiban

mereka dalam menyelesaikan administrasi perpajakan dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan jumlah pajak terutang yang ditanggung tidak memberatkan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diambil gambaran bahwa pelatihan yang diberikan kepada petugas pajak guna melaksanakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan kecepatan pelayanan kepada wajib pajak dari sudut pandang fungsional pemeriksa meningkat setelah diterapkannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern merupakan faktor yang lajim dan perlu ditingkatkan di instansi tersebut.

Uji Koefisien Derterminasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 10 : Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.330 ^a	.109	.081	3.50851

a. Predictors: (Constant),

b. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak

Sumber : Output Statistik SPSS

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di

atas pada kolom *Adjusted R Square* bahwa 08,1% kepatuhan wajib pajak

dapat dijelaskan oleh restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia, sedangkan sisanya sebesar 91,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan di Amuntai.
2. Berdasarkan hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa restrukturisasi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Sofyan (2005).

3. Berdasarkan hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Irmayanti Madewing (2013).
4. Berdasarkan hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya (Rahayu dan Lingga: 2009).

Saran

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

1. Bagi petugas pajak sebagai pelaksana modernisasi perpajakan harus selalu meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan penyuluhan dan konsultasi kepada wajib pajak, sehingga diharapkan apabila kinerja

petugas perpajakan semakin meningkat, maka penerimaan pajak juga bisa meningkat.

2. Bagi wajib pajak, peningkatan pengetahuan mengenai penggunaan media elektronik seiring berjalannya sistem administrasi perpajakan modern perlu dilakukan, hal ini bisa mempermudah wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kemampuan wajib pajak dalam mengisi SPT juga penting, agar jumlah pajak yang kurang bayar bisa diminimalisir.
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang lain seperti pelaksanaan *good governance*, kualitas pelayanan, dan bisa juga kode etik yang belum dijadikan sebagai variabel penelitian sehingga untuk selanjutnya ditemukan variabel baru yang akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Chaizi, Nasuha. 2004. Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

[Http://id.m.wikipedia.org/wiki/Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Kantor_Pelayanan_Pajak_Pratama_Tanjung)

Ilyas, Wirawan B dan Burton, Richard. 2007. *Hukum Pajak*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.

Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*, Kelompok Yayasan Obor, Jakarta.

Madewing, Irmayanti. 2013. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara*. Skripsi. makasar : Universitas Hasanuddin.

Muljono, Djoko. 2010. *Hukum Pajak Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Andi.

Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Rahayu, Sri dan Lingga, Ita Salsalina. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal akuntansi Vol.1 No.2 November 2009.

- Rapina. Dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011.
- Sofyan, Taufan Marcus. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar*. Skripsi. Sarjana Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta