PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK PADA LOKASI PUSAT BISNIS dan PERDAGANGAN DI KAWASAN TANJUNG PERAK SURABAYA

Haiwei Tjendraputra
Marini Purwanto *
Teodora Winda Mulia
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
**marini@ukwms.ac.id*

A R T I C L E I N F O

Article history:
Received March 28, 2014
Revised May 3, 2014
Accepted June 14, 2014

Key words:
Compliance Tax Payers, The Modernization Of The Organizational Structure Of Taxation, Tanjung Perak

ABSTRACT

Tax is the main source of State revenues that are used for government financing and development. However, nowadays many cases occurred in the field of taxation in terms of compliance related tax payments. Not only the State apparatus that acts to wayward against the payment of taxes, even personal taxpayers is also not uncommon for tax evasion. One of the ways that can be done to minimize such cases is through increased taxpayer compliance. This research aims to analyze the influence of modernization of tax administration system of the level of compliance of employers taxable. The independent variables are taken is the modernization of tax administration system which includes the organizational structure, service quality, facilities services using information technology, and the code of conduct. The respondents of the research is that there is a taxable entrepreneur in the city of Surabaya. Sampling method using snowball sampling. Research on the data analysis techniques using multiple linear regression test, and the data obtained were processed using the SPSS statistical software. The results of this research indicate that the modernization of organizational structure of taxation and modernizing the service quality has no effect against a compliance level of taxable entrepreneur in the city of Surabaya. Whereas modernization of the facilities services using information technologies and the modernization of the code of conduct compliance rate to taxable entrepreneur in the city of Surabaya. This indicates that although there has been a renewal of the organizational structure and the quality of service from the tax office would not increase taxable bussinessman compliance.

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Namun, dewasa ini banyak kasus terjadi dalam bidang perpajakan yang terkait dalam hal kepatuhan pembayaran pajak. Tidak hanya aparataparat negara yang bertindak untuk tidak patuh terhadap pembayaran pajak, bahkan wajib pajak pribadi juga tidak jarang untuk melakukan penghindaran pajak. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kasus tersebut adalah melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Variabel independen yang diambil adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi, dan kode etik. Responden penelitian ini adalah pengusaha kena pajak yang ada di kota Surabaya. Pengambilan sampel menggunakan metode snowball sampling. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda, dan data yang diperoleh diolah dengan menggunakan software statistik SPSS. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa modernisasi struktur organisasi perpajakan dan modernisasi kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di kota Surabaya. Sedangkan modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi dan modernisasi kode etik berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun telah terjadi pembaharuan terhadap struktur organisasi dan kualitas layanan dari kantor pajak tidak akan meningkatkan kepatuhan pengusaha kena pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Namun, dewasa ini banyak kasus terjadi dalam bidang perpajakan yang terkait dalam hal kepatuhan pembayaran pajak. Tidak hanya aparataparat negara yang bertindak untuk tidak patuh terhadap pembayaran pajak, bahkan wajib pajak pribadi juga tidak jarang untuk melakukan penghindaran pajak. Banyak kasus penghindaran pajak yang menyeret para aparat-aparat pajak dalam beberapa tahun terakhir juga telah menimbulkan perubahan paradigma dari para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kasus tersebut adalah melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak. Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan.

Peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Meskipun jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan *tax ratio*, kendala tersebut adalah kepatuhan wajib pajak yang harus mulai dibangun oleh para wajib pajak.

Sofyan (2005) menyatakan bahwa, 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. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan.

Rahayu dan Lingga (2009) berpendapat bahwa, pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan utama 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.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memikul tangung jawab untuk mengamankan penerimaan negara dan diberi tugas untuk memenuhi target penerimaan pajak ditengah perubahan ekonomi yang pesat dan pertumbuhan penduduk yang sangat drastis dari tahun ke tahun. Terwujudnya *good governance* dan manajemen organisasi yang sehat merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas DJP secara berkelanjutan dan berkesinambungan, yang termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan, untuk kemudian berbicara tentang faktor-faktor yang lainnya yang meliputi kebijakan dan peraturan perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan kesadaran dari Wajib Pajak itu sendiri.

Demi untuk menigkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak, DJP telah melakukan upaya perubahan sistem administrasi perpajakan menjadi lebih sederhana dan mudah sehingga memungkinkan bagi para Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Modernisasi administrasi perpajakan telah dilakukan sejak tahun 2002, namun peraturan-peraturan tersebut sudah mengalami banyak reformasi sehingga melahirkan Peraturan Menteri Keuangan No. 84/PMK No. 1/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Besar Pengolahan Data dan Dokumen yang menyatakan bahwa adanya Pembentukan Kantor Besar Pengolahan Data dan Dokumen sebagai UPT di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas melakukan pengolahan data dan dokumen, sehingga Instansi vertikal DJP khususnya KPP lebih berkonsentrasi pada pelayanan, pengawasan, dan penyuluhan. PMK No.62/PMK. 01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang juga menyatakan bahwa ada Pembentukan KPP WP Besar Orang Pribadi. Selain itu, modernisasi sistem administrasi juga meliputi pembaharuan terhadap struktur organisasi perpajakan, prosedur organisasi perpajakan,

strategi organisasi perpajakan, serta budaya organisasi perpajakan. Tujuan modernisasi ini antara lain meliputi perubahan struktur organisasi perpajakan yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem adminsistrasi perpajakan terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan dan akuntabilitas. Dengan demikian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, dan tidak berbelit-belit sehingga Wajib Pajak tidak lagi beranggapan bahwa membayar dan melaporkan pajak merupakan hal yang perlu dihindari. Dengan adanya reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengakibatkan perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi akan memudahkan penggalian potensi dan pengawasannya pada sektor-sektor usaha tertentu yang memiliki potensi penerimaan pajak yang sangat besar.

Modernisasi dalam aspek struktur organisasi perpajakan mencakup pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan bukan lagi pada jenis pajak, spesifikasi tugas dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan. Selain aspek tersebut, terdapat pula aspek lainnya yang memliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, antara lain dalam prosedur organisasi yang semakin efisien serta peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pajak kepada Wajib Pajak, kemudian dari aspek Strategi organisasi yang meliputi pengembangan fasilitas layanan yang diberikan seperti dengan diluncurkannya produkproduk *E-System*. Antara lain yaitu *E-Registration* dimana sistem ini mempermudah setiap orang yang ingin memperoleh NPWP, karena memungkinkan mereka untuk melakukan pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak secara *online*, kemudian MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* yang dimana berfungsi untuk wajib pajak yang ingin menyampaikan SPT secara elektronik melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk dan telah memperoleh sertifikat dari DJP. Adapun aspek yang memiliki predikat penting dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu dari aspek budaya organisasi, yang meliputi penggunaan kode etik yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang tercermin dalam tingkah laku dari setiap anggota organisasi dalam setiap peraturan organisasi.

Menurut Rahayu dan Lingga (2009), program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi perpajakan yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak setelah adanya modernisasi sistem perpajakan, diantaranya adalah penelitian oleh Sofyan (2005), Rahayu dan Lingga (2009), Palupi (2010) dan Fasmi dan Misra (2012). Sofyan (2005) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Sofyan (2005) menyimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Rahayu dan Lingga (2009) meneliti tentang program reformasi sistem perpajakan yakni dimana program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak.

Palupi (2010) meneliti tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Gambir Empat. Peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut bahwa berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan uji regresi linear terbukti faktor restrukturisasi organisasi, teknologi informasi dan komunikasi, dan penyempurnaan SDM terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat, dengan demikian upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi harus melibatkan tiga faktor di atas karena bersifat saling melengkapi dan mendukung satu sama lain dan dengan asumsi bahwa faktor-faktor lain dianggap konstan.

Fasmi dan Misra (2012) melakukan penelitian tentang Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang, dimana studi ini menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil Pengujian dengan menggunakan koefisien determinasi (R2) membuktikan bahwa pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di KPP Pratama Padang sebesar 24,6%. Hasil ini menunjukkan bahwa 24,6% tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dapat dijelaskan oleh modernisasi sistem administrasi perpajakan sedangkan sisanya sebesar 75,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar pembahasan ini.

Beberapa implikasi dari penelitian ini adalah tinggi rendahnya anggapan wajib pajak terhadap proses reformasi dan modernisasi di kantor pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan mereka dan oleh karenanya aparatur perlu untuk tetap menjaga integritas dan nama baik mereka dan instansi untuk menciptakan wajib pajak yang patuh. Implikasi lain adalah fiskus harus lebih kuat dalam pengawasan karena temuan penelitian ini menunjukkan bahwa patuh dalam mendaftar sebagai wajib pajak/pengusaha kena pajak tidaklah jaminan bahwa wajib pajak juga akan patuh dalam perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak.

Dengan demikian, dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan penerimaan negara dalam jangka menengah dan panjang seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan kehidupan social, dan juga mempermudah para wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan untuk membayar pajak dimana yang menjadi kewajiban untuk setiap orang yang telah menjadi wajib pajak.

Berdasarkan uraian dan fakta-fakta tersebut, peneliti merasa tergugah untuk mengangkat tema tersebut di atas menjadi materi penelitian. dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebagai objek pajak setelah adanya perubahan sistem administrasi perpajakan karena kewajiban perpajakan PKP relatif mempunyai frekuensi tinggi karena SPT yang bersifat masa (bulanan) tidak tahunan seperti halnya wajib pajak orang pribadi dan badan. Kemudian belum banyak penelitian sebelumnya yang mengambil Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebagai objek penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaruh modernisasi struktur organisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?; (2) Bagaimana pengaruh modernisasi kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?; (3) Bagaimana pengaruh modernisasi fasilitas layanan dengan Teknologi Informasi terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?; dan (4) Bagaimana pengaruh modernisasi kode etik terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menganalisis pengaruh modernisasi struktur organisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak; (2) Untuk menganalisis pengaruh modernisasi kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak; (3) Untuk menganalisis pengaruh modernisasi fasilitas layanan dengan Teknologi Informasi terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak; dan (4) Untuk menganalisis pengaruh modernisasi kode etik terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kajian Literatur

Konsep Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu dalam Sofyan (2005) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Yuwana (2009) berpendapat bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh motivasi, dengan kata lain bahwa wajib pajak patuh dalam hal membayar pajak dengan harapan untuk mendapatkan sesuatu. Atkinson dalam Siegel (1989:452) menyatakan bahwa kekuatan motivasi untuk melakukan suatu pekerjaan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu, faktor motif (*motive*); harapan (*expectancy*); dan insentif (*incentives*).

a. Motif (*motive*)

Motif terkait dengan teori motivasi merupakan suatu keinginan yang ingin dicapai oleh individu. Terkait dengan kepatuhan perpajakan, wajib pajak patuh dalam hal perpajakan karena adanya motif atau alasan seperti misalnya, patuh dalam hal membayar pajak agar nampak dalam laporan keuangan bahwa perusahaan rutin dalam membayar pajak. Hal tersebut dibutuhkan perusahaan pada saat proses audit atau pada saat adanya pemeriksaan pajak.

b. Ekspektasi (*expectancy*)
Ekspektasi merupakan suatu kemungkinan yang diharapkan akan diperoleh individu setelah melakukan suatu pekerjaan. hal tersebut dapat dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, seperti misalnya wajib pajak patuh terhadap hal perpajakan dengan harapan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya akan semakin dibenahi.

c. Insentif (*incentives*)
Insentif merupakan sesuatu yang ingin dicapai atau *reward* yang ingin diperoleh setelah individu telah selesai mengerjakan sesuatu. Terkait dengan perpajakan, insentif yang ingin diperoleh oleh wajib pajak apabila mereka patuh adalah untuk mendapatkan pengembalian pendahuluan restitusi pajak.

Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 tentang kriteria wajib pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak menyatakan bahwa kriteria wajib pajak patuh, antara lain:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak atau untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangan untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba fiskal.

Konsep Perpajakan

Beradarkan pengertian pajak yang dikemukakan para ahli dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undangundang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment.*

Pajak memiliki beberapa fungsi. Fungsi pajak seperti dikemukakan Waluyo (2010), yaitu:

1. Fungsi penerimaan (*budgeter*) memiliki pengertian bahwa pajak berfungsi sebagai dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi mengatur (*regular*) merupakan fungsi dimana pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Untuk keberhasilan pemungutan pajak, tentunya ada subjeksubjek yang dipungut, yaitu Wajib Pajak. menurut Waluyo (2010), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.

Sistem pemungutan pajak menurut Waluyo (2010), dibagi menjadi:

1. *Official Assesment System* yakni sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.

2. *Semi Self Assessment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya utang pajak.
3. *Self Assessment System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang member wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.
4. *Witholding System* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

Mardiasmo dalam Nurdiansyah (2012) menyatakan bahwa, agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)
   Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undangundang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)
   Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak menganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)
   Pemungutan pajak tidak boleh menganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansiil)
   Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
   Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Menurut John F. Due dalam Waluyo (2010) terdapat beberapa teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya, antara lain :

1. Teori Asuransi
   Teori ini menyatakan bahwa negara bertugas untuk melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa, dan juga harta bendanya. Seperti halnya dalam perjanjian asuransi (pertanggungan), untuk melindungi orang dan kepentingan tersebut diperlukan pembayaran premi. Dalam hubungan negara dengan rakyatnya, pajak inilah yang dianggap sebagai premi tersebut yang sewaktu-waktu harus dibayar oleh masing-masing individu.
2. Teori Kepentingan
   Teori ini awalnya hanya memerhatikan pembagian beban yang harus dipungut oleh seluruh penduduk. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa orang-orang itu beserta harta bendanya. Maka dari itu sudah sewajarnya jika biaya-biaya yang dikeluarkan oleh negara dibebankan kepada mereka.
3. Teori Daya Pikul
   Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya. Untuk kepentingan tersebut diperlukan biaya-biaya yang harus dipikul oleh segenap orang yang menikmati perlindungan itu, yaitu dalam bentuk pajak. Teori ini menekankan pada asas keadilan, bahwasannya pajak haruslah sama beratnya untuk semua orang. Pajak harus dibayar menurut gaya pikul seseorang.
4. Teori Bakti
   Berlawanan dengan ketiga teori sebelumnya, yang tidak mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan warganya, maka teori ini mendasarkan pada paham *Organische Staatsleer*. Paham ini

mengajarkan bahwa karena sifat suatu negara maka timbullah hak mutlak untuk memungut pajak. Orang-orang tidaklah berdiri sendiri, dengan tidak adanya persekutuan (yang menjelma menjadi negara) berhak atas satu dan yang lain. Akhirnya setiap orang menyadari bahwa menjadi suatu kewajiban mutlak untuk membuktikan tanda baktinya terhadap negara dalam bentuk pembayaran pajak.

5. Teori Asas Daya Beli
   Teori ini tidak mempersoalkan masalah asal mula negara memungut pajak, melainkan hanya melihat pada efeknya, dan memandang efek yang baik itu sebagai dasar keadilannya. Menurut teori ini, fungsi pemungutan pajak disamakan dengan pompa, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga negara, dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara kehidupan masyarakat dan membawanya ke arah tertentu.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Reformasi pajak atau pembaharuan perundang-undangan pajak dilakukan karena undang-undang yang berlaku saat itu (tahun 1983 dan sebelumnya) dibuat di zaman kolonial Belanda yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan zaman, tidak sesuai dengan struktur dan organisasi yang sesuai dengan pancasila, dan tidak lagi sesuai dengan perkembangan ekonomi yang selama ini berlaku di Indonesia.

Lumbantoruan (1997, dalam Rapina, Jerry, dan Carolina, 2011) berpendapat bahwa, administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai fungsi, sistem, dan lembaga. Sebagai fungsi, administrasi perpajakan meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian perpajakan. Sebagai suatu sistem, administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur (subsistem) yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan yang secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai lembaga, administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses pemajakan.

Rahayu dan Lingga (2009) berpendapat bahwa, sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan. Penerapan sistem ini diharapkan agar lebih efisien, ekonomis 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.

Nasucha (2004, dalam Marcus, 2005) menyatakan bahwa, reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Nasucha mengemukakan bahwa agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan: struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, serta komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan. Menurut Nasucha dalam Rahayu dan Lingga (2009) mengemukakan bahwa ada empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur organisasi pajak
   Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan polapola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal. Sebagai wujud pembenahan struktur organisasi perpajakan, menurut KMK No. 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative*, dinyatakan bahwa ada pembentukan *Account Representative* pada KPP Modern untuk meningkatkan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, kepatuhan Wajib Pajak, penerimaan pajak, dan citra serta efektivitas organisasi Pajak. Sofyan (2005) menyatakan bahwa, *Account Representative* merupakan seorang anggota dari KPP yang bersertifikasi khusus yang ditunjuk oleh DJP yang bertanggungjawab untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan Wajib

Pajak secara efektif dan profesional, terutama mengenai Rekening Wajib Pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan (*ruling*), perubahan data identitas Wajib Pajak, tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak, kemajuan proses keberatan dan banding, perubahan peraturan yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Selain hal tersebut, dibentuk juga penelaah keberatan (*Complaint Center*) pada KanWil DJP Modern untuk meningkatkan tugas dibidang pelayanan keberatan.

2. Prosedur organisasi.
   Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur. Prosedur organisasi yang baik, tercermin dari kualitas layanan yang semakin prima yang diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak.
3. Strategi organisasi.
   Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna. Strategi organisasi dapat diimplementasikan dengan cara pengembangan fasilitas layanan yang diberikan seperti dengan diluncurkannya produk-produk *E-System*. Antara lain yaitu *E-Registration* dimana sistem ini mempermudah setiap orang yang ingin memperoleh NPWP, karena memungkinkan mereka untuk melakukan pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak secara *online*, kemudian MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* yang dimana berfungsi untuk wajib pajak yang ingin menyamapikan SPT secara elektronik melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk dan telah memperoleh sertifikat dari DJP.
4. Budaya organisasi.
   Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya.Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Penerapan budaya organisasi yang sehat diwujudkan dengan penggunaan kode etik yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang tercermin dalam tingkah laku dari setiap anggota organisasi dalam setiap peraturan organisasi.

Jadi administrasi dapat berjalan efektif jika mampu memecahkan masalah sebagaimana berikut:

1. Wajib Pajak tidak terdaftar
   Kekurangan yang pertama berasal dari celah antara Wajib Pajak yang potensial dan Wajib Pajak yang terdaftar
2. Wajib Pajak yang berhenti diarsipkan
   Kekurangan yang kedua mereflesikan perbedaan antara Wajib Pajak yang terdaftar dan mereka yang mengisi SPT
3. Menghindar dari pajak
   Yang ketiga adalah perbedaan antara pajak yang dilaporkan Wajib Pajak dan potensi pajak menurut hukum
4. Wajib Pajak yang nakal
   Yang keempat celah terakhir adalah satu diantara jumlah pajak terhutang yang dilaporkan atau administrasi pajak dapat merupakan taksiran akhir dan pajak yang benar-benar dilaporkan oleh Wajib Pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Struktur organisasi yang telah berubah berdasarkan fungsi merupakan salah satu cara untuk penerapan sistem administrasi modern. Modernisasi struktur organisasi menurut Nasucha (2004) dalam Rahayu dan Lingga (2009) adalah pendekatan modernisasi administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biropatologi dan disfungsi organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sofyan (2005) menunjukan pengaruh positif signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang

sama ditunjukkan dari penelitian yang dilakukan oleh Rapina, dkk (2011) yang menunjukkan bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut semakin diperkuat oleh penelitian Fasmi dan Misra (2012) yang dapat membuktikan bahwa modernisasi sitem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Dengan adanya modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan bukan lagi pada jenis pajak, spesifikasi tugas dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan, pemeriksaan. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan akan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

H1: Modernisasi struktur organisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

Pengaruh Modernisasi Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Zeithmal (1990) dalam Prastyo (2006) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. untuk mencapai target penerimaan pajak yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak, tentu harus didukung oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang memiliki kualitas baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kecepatan dalam melayani wajib pajak dalam hal pembuatan NPWP, SPT, dan pembayaran pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Handarani (2009) dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Mujilan, dkk (2013) membuktikan bahwa modernisasi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

H2: Modernisasi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

Pengaruh Modernisasi Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Oxford (1995) dalam Amijaya (2010) mendefinisikan teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar. Fasilitas dengan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk dari penerapan sistem administrasi modern guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian dari Sofyan (2005) dapat membuktikan bahwa modernisasi fasilitas layanan mengunakan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil yang sama dibuktikan oleh penelitian Palupi (2010) membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

H3: Modernisasi fasilitas pelayanan dengan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

Pengaruh Modernisasi Kode Etik Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

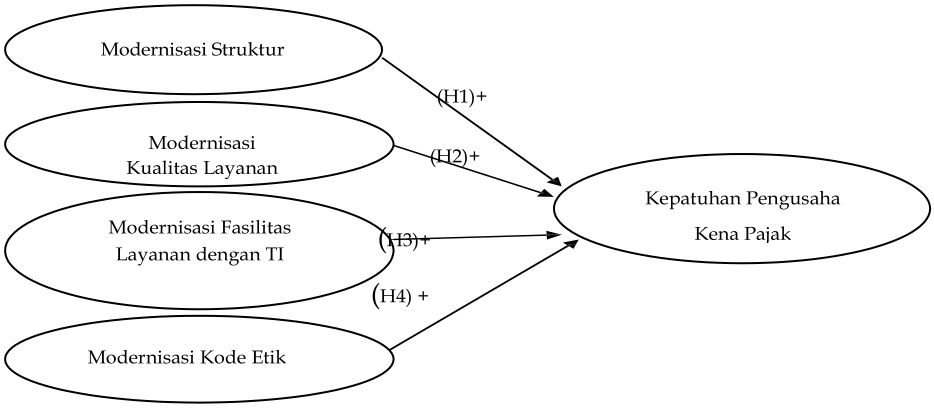
Kode Etik pegawai adalah aturan atau ketentuan yang mengikat pegawai sebagai landasan ukuran tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.03/2007 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan. Kode etik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

Hasil penelitian dari Ximenes (2010) menyatakan bahwa kode etik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak lewat kinerja dari *Account Representative*. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian dari Rapina, dkk (2011) yang menyatakan bahwa modernisasi budaya organisasi melalui kode etik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya kode etik pegawai yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu

menjalankan kode etik pegawai sesuai tujuan, melaksanakan kewajiban kode etik pegawai, dan dan tidak melanggar larangan pada kode etik pegawai maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebab wajib pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayaran pajak tanpa harus takut pembayaran pajak disalah gunakan untuk kepentingan pribadi.
H4: Modernisasi kode etik berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

Model Analisis



Gambar 1. Model Analisis

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan survei kuesioner. Teknik pengambilan sampel adalah *Snowball Sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di kota Surabaya khususnya di lokasi pusat bisnis dan perdagangan di kawasan Tanjung Perak. Penelitian ini merupakan penelitian dengan hipotesis dan studi empiris untuk mengetahui pengaruh antara variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi modernisasi struktur organisasi perpajakan, modernisasi kualitas layanan, modernisasi fasilitas layanan menggunakan TI, dan modernisasi kode etik terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang meliputi kepatuhan dalam hal pendaftaran diri wajib pajak sebagai PKP, kepatuhan dalam hal menyampaikan SPT secara tepat waktu, kemudian kepatuhan dalam hal membayar pajak yang terutang dengan tepat waktu.

Identifikasi Variabel

Penelitian ini melibatkan lima variabel yang terdiri atas empat variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat), yang sebagai berikut:

1. Variabel dependen (K): Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak
2. Variabel independen (H):
   a. Modernisasi Struktur Organisasi Perpajakan (H1)
   b. Modernisasi Kualitas Layanan (H2)
   c. Modernisasi Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi (H3)
   d. Modernisasi Kode Etik (H4)

Adapun definisi dari masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak adalah suatu sikap dari Pengusaha Kena Pajak untuk melaksanakan semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi, baik sanksi hukum maupun sanksi administrasi. Tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak diukur dari :
   a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai pengusaha kena pajak (PKP),
   b. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang,

c. Kepatuhan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT),
d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak,

2. Modernisasi Struktur Organisasi (H1) adalah pendekatan modernisasi administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biropatologi dan disfungsi organisasi
3. Modernisasi Kualitas Layanan (H2) adalah penyempurnaan administrasi dalam model pemberian pelayanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan tuntutan undangundang, masyarakat, serta biaya yang tersedia
4. Modernisasi Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi (H3) adalah penyempurnaan dengan melakukan pembaharuan dalam fasilitas pembayaran pajak dengan cara fasilitas pembayaran pajak lebih terkomputerisasi.
5. Modernisasi Kode Etik (H4) adalah penyempurnaan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup dalam lingkungan kerja organisasi.

Pengukuran terhadap variabel independen ini menggunakan skala *likert* lima poin dengan skala 1 = sangat tidak setuju, skala 2 = tidak setuju, skala 3= netral , skala 4= setuju, skala 5= sangat setuju.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari pengusaha kena pajak, melalui kuesioner berisi pertanyaan yang bersifat tertutup. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang merupakan variabel penelitian dan bagian kedua berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan data pribadi responden yang berupa kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei kuesioner, dimana kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari kuesioner dalam penelitian Fasmi dan Misra (2012). Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab dan atau daftar isian yang harus diisi oleh responden. Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala *likert* point.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di kota Surabaya. Sampel dipilih dengan menggunakan metode *Snowball Sampling*. Metode *Snowball Sampling* adalah metode penentuan sampel dengan cara menyebarkan kuesioner secara berantai kepada beberapa pengusaha yang berada di lokasi pusat bisnis dan perdagangan di kawasan Tanjung Perak Surabaya.

Teknik Analisis Data

Kesimpulan penelitian bergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Karakteristik dari sebuah instrumen penelitian yang baik harus memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Jadi langkah pertama yang ditempuh dalam pengolahan data penelitian adalah menguji apakah kualitas data dan instrumen penelitian yang digunakan valid dan reliabel.

Pilot Test

Pilot test adalah uji coba prosedur dan instrumen yang telah direncanakan untuk digunakan. *Pilot test* dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan beberapa dosen dari jurusan akuntansi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memiliki pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan dan keprilakuan untuk membaca atau menelaah kuesioner yang merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut dikarenakan dosen dianggap memiliki kualifikasi untuk menentukan instrumen tersebut layak digunakan atau tidak. Tujuan *pilot test* ini adalah sebagai masukan mengenai instrument-instrumen dalam kuesioner yang akan dibagikan mengandung pertanyaan yang jelas atau tidak bias.

Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Syarat instrumen yang baik adalah instrumen tersebut harus valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara melihat korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor variabel melalui program *statistical product and service solution* (SPSS). Dasar pengambilan keputusan adalah dengan melakukan perbandingan antara r hitung dengan r tabel, apabila r hitung lebih besar dibandingkan r table dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013).

Uji Realibilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya terhadap butirbutir pertanyaan yang dinyatakan valid diuji keandalannya (Reabilitas). Reliabilitas berarti dapat dipercaya, dapat diandalkan, bersifat *ajeg*, stabil, dan konsisten. Teknik yang digunakan untuk pengujian reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Teknik ini dikembangkan oleh Cronbach untuk menghasilkan korelasi reliabilitas alpha, dan merupakan teknik pengujian konsistensi reliabilitas antara item-item, serta menunjukan indeks konsistensi yang sempurna. Dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai *alpha cronbach* > 0,70. Semakin tinggi koefisien korelasi untuk reliabilitas maka konsistensi antara hasil pengenaan dua tes tersebut

Model Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dengan maksud untuk meramalkan bagaimana naik-turunnya variabel dependen , bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaikturunkan nilainya. Analisis regresi linear berganda tidak hanya menunjukkan hubungan antar variabel, juga dapat untuk mengukur signifikansi dan juga untuk menentukan sumbangan antara sesama sub variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan yang dapat dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{K = \alpha + \beta MSO + \beta MKL + \beta MFL + \beta MKE + \varepsilon}$$

dimana,

K = Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak
α = Konstanta
β = Koefisien Regresi
MSO = Modernisasi Struktur Organisasi Perpajakan
MKL = Modernisasi Kualitas Layanan
MFL = Modernisasi Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi
MKE = Modernisasi Kode Etik
ε = *error*

Setelah uji regresi linier di atas, Adapun pengujian-pengujian yang akan dilakukan yaitu:

a. *Goodness of Fit*

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of Fit*nya. Secara statistic, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi (R^2) dan nilai statistik F. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Semakin besar R^2 menunjukan persamaan regresi yang baik (Ghozali, 2013).

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai kemampuan untuk memprediksi variabel dependen/terikat. Untuk menguji model yang digunakan, digunakan uji statistik F dengan cara membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka Ho ditolak dan menerima HA. Adapun kriterianya sebagai berikut (Ghozali, 2013):

i. Jika tingkat probabilitas < 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.
ii. Jika tingkat probabilitas > 0,05 maka model regresi tidak dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menguji apakah hipotesis atas penelitian ini diterima atau tidak. Pengujian atas hipotesis tersebut menggunakan uji statistik t, yang pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, adapun kriterianya sebagai berikut (Ghozali, 2013):

i. Jika tingkat signifikansi < 0,05 maka dapat diartikan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, hipotesis nol diterima.

Jika tingkat signifikansi > 0,05 maka dapat diartikan bahwa variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, hipotesis nol ditolak dan menerima hipotesis alternatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Objek Penelitian

Karakteristik objek penelitian ini menjelaskan data yang diperoleh dari pembagian kuesioner kepada pengusaha kena pajak di kota Surabaya bagian utara, khususnya di lokasi pusat bisnis dan perdagangan di kawasan Tanjung Perak. Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi lapangan, dapat dijelaskan tentang karakteristik responden. Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang pengusaha kena pajak di kota Surabaya.

Tabel 1. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Total kuesioner yang dibagikan	100
Total kuesioner yang ditolak	9
Total kuesioner yang kembali	91
Total kuesioner yang dapat digunak	76
Total kuesioner yang tidak dapat digunakan	15

Sumber: Data diolah

Tabel 1 menunjukan bahwa kuesioner yang dibagikan adalah sebanyak 100 eksemplar. Adapun perincian pengembalian kuesioner adalah sebagai berikut: 9 kuesioner ditolak. Total kuesioner yang kembali adalah sebanyak 91 kuesioner, dimana 76 kuesioner dapat digunakan, sedangkan sisanya sebanyak 15 kuesioner tidak dapat diolah karena kuesioner tersebut tidak diisi secara lengkap oleh responden. Jadi dapat disimpulkan sebanyak 76 kuesioner tersebut dapat digunakan dan diolah. Dari 76 kuesioner yang dapat digunakan, diperoleh data yang dapat menjelaskan profil responden. Deskripsi responden ini terdiri dari jenis kelamin dan usia responden yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	57	75%
Perempuan	19	25%
Total	76	100%
Usia		
22-30 tahun	9	12%
31-46 tahun	26	34%
47-64 tahun	35	46%
> 65 tahun	6	8%
Total	76	100%

Sumber: Data diolah

Deskripsi Data

Kuesioner didistribusikan di lokasi pusat bisnis dan perdagangan di kawasan Tanjung Perak Surabaya dalam kurun waktu, yaitu mulai dari tanggal 16 Desember 2013 sampai 18 Januari 2014. Sebanyak 100 eksemplar kuesioner telah dibagikan kepada responden, dimana 91 kuesioner ditanggapi langsung oleh pengusaha, sehingga tingkat respon dari narasumber adalah 91%.

Kuesioner yang didistribusikan memiliki 21 pertanyaan yang terdiri dari empat variabel bebas sebanyak 12 pertanyaan dan satu variabel terikat sebanyak 9 pertanyaan, dengan skala 1 sampai 5 dimana skala 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS), skala 2 untuk tidak setuju (TS), skala 3 untuk netral (N), skala 4 untuk setuju (S), dan skala 5 untuk sangat setuju (SS). Keempat variabel bebas itu adalah modernisasi struktur organisasi perpajakan (MSO) sebanyak 3 pertanyaan, modernisasi kualitas layanan (MKL) sebanyak 3 pertanyaan, modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi (MFL) sebanyak 4 pertanyaan, dan modernisasi kode etik (MKE) memiliki 2 pertanyaan. Tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak (K) sebagai variabel dependen sebanyak 9 pertanyaan. Tabel 3 menunjukkan statistik deskriptif untuk menunjukkan gambaran dari setiap jawaban responden.

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Nama Variabel	Rerata	Standar Deviasi
MSO1	3,2763	1,10271
MSO2	2,7368	1,23686
MSO3	3,0263	1,14279
MKL1	3,8947	0,90302
MKL2	3,6316	0,76319
MKL3	4,0526	0,87780
MFL1	3,1842	1,10406
MFL2	2,7368	1,13570
MFL3	2,9868	1,07695
MFL4	3,4605	1,19377
MKE1	3,7500	0,88129
MKE2	4,1711	0,61942
K1	3,8816	1,08280
K2	3,1842	1,10406
K3	2,7368	1,13570
K4	2,9868	1,07695
K5	3,4605	1,19377
K6	4,0526	0,76411
K7	4,0921	0,76903
K8	4,0921	0,65681

K9	4,0263	0,83224

Sumber: Data diolah

Dari tabel 3, dapat dilihat pada kolom rerata untuk tiap variabel menunjukkan angka > 2. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden cenderung untuk memberikan jawaban netral pada tiap butir pertanyaan.

Analisis Data

Pilot Test

Pengujian ini dilakukan bersama dengan dosen dari jurusan akuntansi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memiliki pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan dan keprilakuan. Adapun prosedur yang dilakukan yaitu dengan memberikan kuesioner kepada dosen-dosen, kemudian kuesioner tersebut didiskusikan bersama-sama. Tujuan *pilot test* ini agar tidak ada item-item pertanyaan yang ambigu dan membuat responden bingung.

Uji Validitas

Tabel 4 merupakan hasil uji validitas dengan menggunakan *Pearson Correlation*, dimana dengan membandingkan nilai skor dari masing-masing pertanyaan yang digunakan dalam instrumen penelitian terhadap total skor dari setiap pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dengan nilai signifikansi sebesar 0,05. Dengan melihat tabel 4, dapat disimpulkan bahwa tiap pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid karena skor dari masing-masing pertanyaan terhadap total skor dari setiap pertanyaan tersebut memiliki nilai signifikansi < 0,05.

Tabel 4. Uji Validitas

Nama Variabel	Korelasi	Keterangan
MSO1 □ MSO Total	,000	Valid
MSO2 □ MSO Total	,000	Valid
MSO3 □ MSO Total	,000	Valid

MKL1 □ MKL Total	,000	Valid
MKL2 □ MKL Total	,000	Valid
MKL3 □ MKL Total	,000	Valid
MFL1 □ MFL Total	,000	Valid
MFL2 □ MFL Total	,000	Valid
MFL3 □ MFL Total	,000	Valid
MFL4 □ MFL Total	,000	Valid
MKE1 □ MKE Total	,000	Valid
MKE2 □ MKE Total	,000	Valid
K1 □ K Total	,000	Valid
K2 □ K Total	,000	Valid
K3 □ K Total	,000	Valid
K4 □ K Total	,000	Valid
K5 □ K Total	,000	Valid
K6 □ K Total	,002	Valid
K7 □ K Total	,000	Valid
K8 □ K Total	,000	Valid
K9 □ K Total	,000	Valid

Sumber: Data diolah

Uji Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5 yang dilakukan dengan bantuan program SPSS, didapatkan bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* masing-masing variabel penelitian lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Nama Variabel	*Cronbach Alpha*	Keterangan
MSO	,853	Reliabel
MKL	,714	Reliabel
MFL	,810	Reliabel
MKE	,716	Reliabel

Sumber: Data diolah

Uji Goodness of fit

Uji *Goodness of Fit* digunakan untuk menaksir apakah fungsi regresi layak digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian ini serta mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan tiga cara, antara lain uji koefisien determinasi, uji statistik F, dan uji hipotesis menggunakan uji statistik t. Tabel 6 sampai dengan tabel 7 merupakan output untuk uji *goodness of fit*.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the Esti-
1	.899[a]	.808	.797	.24471

Sumber: Data diolah

Dengan menggunakan program SPSS, diperoleh hasil perhitungan regresi linier berganda, dengan hasilnya adalah nilai koefisien determinasi R2 sebesar 0,797. Angka ini menunjukan bahwa variabel bebas yang terdiri dari modernisasi struktur organisasi perpajakan; modernisasi kualitas layanan; modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi; dan modernisasi kode etik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di Surabaya dengan jumlah pengaruh sebesar 79,7% dimana sisanya 20,3% (100% - 79,7%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 7. Uji Statistik F

Model		Sum of Square	df	Mean Squar	F	Sig.
1	Regression	17,835	4	4,459	74,458	,000[b]
	Residual	4,252	71	,060		
	Total	22,086	75			

Sumber: Data diolah

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa hasil uji F dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05, didapat hasil bahwa nilai signifikansi dari uji F ini sebesar 0,000 dan nilai ini < 0,05. Dapat ditarik kesimpulan, bahwa jika nilai signifikansi ≤ α (0,05), maka variabel independen memiliki dampak yang simultan terhadap variabel dependen, dengan kata lain bahwa modernisasi struktur organisasi perpajakan; modernisasi kualitas layanan; modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi; dan modernisasi kode etik secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di kota Surabaya.

Uji Hipotesis

Setelah uji koefisien determinasi dan uji statistik F dilakukan, selanjutnya adalah uji hipotesis untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependennya yang menggunakan uji statistik t. Hasil pengujian dengan bantuan program SPSS dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Er-	Beta		
1	(Constant)	,673	,232		2,903	,005
	MSO	,039	,028	,074	1,388	,170
	MKL	,035	,043	,044	,812	,420
	MFL	,432	,032	,718	13,449	,000
	MKE	,341	,044	,422	7,788	,000

Sumber: Data diolah

Dari tabel 8 diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil pengujian pengaruh modernisasi struktur organisasi perpajakan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak memiliki nilai signifikansi 0,170. Nilai signifikansi tersebut > 0,05, dimana hal ini berarti hipotesis 1 ditolak. Hasil pengujian pengaruh modernisasi kualitas layanan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak menunjukan nilai signifikansi 0,420. Nilai signifikansi tersebut > 0,05, dimana hal ini berarti hipotesis 2 ditolak. Hasil pengujian pengaruh modernisasi fasilitas layanan menggunakan TI terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak menunjukan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut berada dibawah nilai 0,05. Hal ini berarti hipotesis 3 diterima. Hasil pengujian pengaruh modenisasi kode etik terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak menunjukan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut dibawah 0,05. Hal ini berarti hipotesis 4 diterima.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 7, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\mathbf{K} = 0{,}673 + 0{,}039\mathbf{MSO} + 0{,}035\mathbf{MKL} + 0{,}432\mathbf{MFL} + 0{,}341\mathbf{MKE} + \varepsilon$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut

a. Konstanta sebesar 0,673 yang artinya jika semua variabel independen nilainya 0, maka tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak nilainya sebesar 0,673
b. β_1 adalah koefisien untuk Modernisasi Struktur Organisasi perpajakan (MSO), apabila MSO meningkat sebesar 1 tingkatan maka Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak akan meningkat sebesar 0,039 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan
c. β_2 adalah koefisien untuk Modernisasi Kualitas Layanan (MKL), apabila MKL meningkat sebesar 1 tingkatan maka Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak akan meningkat sebesar 0,035 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.
d. β_3 adalah koefisien untuk Modernisasi Fasilitas Layanan menggunakan TI (MFL), apabila MFL meningkat sebesar 1 tingkatan maka Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak akan meningkat sebesar 0,423 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan
e. β_4 adalah koefisien untuk Modernisasi Kode Etik (MKE), apabila MKE meningkat sebesar 1 tingkatan maka Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak akan meningkat sebesar 0,341 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya konstan.

Pembahasan

Berdasarkan uji statistik t pada tabel 8, hasil tersebut diringkas menjadi tabel 9 berikut:

Tabel 9. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Kriteria Hipotesis Diterima	Hasil	Kesimpulan
H_1	Nilai signifikansi < 0,05	H_1 = 0,170 > 0,05	H1 ditolak
H_2		H_2 = 0,420 > 0,05	H2 ditolak
H_3		H_3 = 0,000 < 0,05	H3 diterima
H_4		H_4 = 0,000 < 0,05	H4 diterima

Sumber: Data diolah

Hipotesis pertama menyatakan bahwa modernisasi struktur organisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Melihat tabel 9 di atas, maka hipotesis pertama ditolak karena tingkat signifikansi modernisasi struktur organisasi perpajakan (MSO) lebih besar dari 0,05, yaitu sebesar 0,170. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) dimana variabel modernisasi struktur organisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Fasmi dan Misra (2012) yang membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi struktur organisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Rahayu dan Lingga (2009) berpendapat bahwa Jumlah *account representative* yang ada di KPP Pratama tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terus meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah pengusaha kena pajak yang juga menjadi tanggung jawabnya menyebabkan tidak maksimalnya kinerja petugas *account representative* (AR) dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi struktur organisasi perpajakan tidak memberi motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa modernisasi kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap

tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Melihat tabel 9 di atas maka hipotesis kedua ditolak karena tingkat signifikansi modernisasi kualitas layanan lebih besar dari 0,05, yaitu sebesar 0,420. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Rahayu dan Lingga (2009) dimana variabel modernisasi kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil yang berbeda ditunjukan pada penelitian yang dilakukan oleh Fasmi dan Misra (2012) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini diduga karena adanya aparat yang lalai dalam memberikan kualitas prima yang mungkin dirasakan oleh beberapa pengusaha kena pajak yang menyebabkan pengusaha kena pajak menjadi enggan untuk membayar pajak dengan datang langsung ke kantor pajak serta kurangnya jumlah *account representative* juga dapat mengurangI kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pajak. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi kualitas layanan tidak memberi motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa modernisasi fasilitas layanan menggunakan TI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Melihat tabel 9 di atas maka hipotesis ketiga diterima karena tingkat signifikansi modernisasi fasilitas layanan menggunakan TI (MFL) lebih rendah dari 0,05, yaitu sebesar 0,000. Hasil ini sama dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sofyan (2005) dan Palupi (2010) yang membuktikan bahwa modernisasi fasilitas layanan dengan menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini dikarenakan para pengusaha yang mempunyai banyak aktivitas sehingga tidak mempunyai waktu untuk menyetorkan sendiri pajaknya yang kemudian menggunakan fasilitas *E-System* yang mempermudah penyetoran dan pembayaran pajak. Selain itu, kemampuan wajib pajak khususnya pengusaha kena pajak dalam menggunakan teknologi internet sudah cukup baik karena dewasa ini, teknologi informasi sudah semakin dipermudah. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi dapat memberikan motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa modernisasi kode etik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak. Melihat tabel 9 di atas, maka hipotesis keempat diterima karena tingkat signifikansi modernisasi kode etik lebih rendah dari 0,05, yaitu sebesar 0,000. Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ximenes (2010) dan Rapina, dkk (2011) yang membuktikan bahwa modernisasi budaya organisasi yang diterapkan melalui modernisasi kode etik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini diduga semakin banyaknya aparat yang semakin menjalankan peraturan tersebut karena hukum, khususnya di bidang perpajakan sudah semakin diperketat oleh pemerintah sehingga menyebabkan timbulnya persepsi dari para wajib pajak khususnya pengusaha kena pajak bahwa sistem administrasi perpajakan sudah benar-benar dibenahi. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi kode etik dapat memberikan motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.

SIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1) Modernisasi struktur organisasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini disebabkan oleh karena jumlah *account representative* yang tidak sebanding dengan semakin bertambahnya jumlah wajib pajak yang telah mendaftarkan diri menjadi pengusaha kena pajak. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi struktur organisasi perpajakan tidak memberi motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan; (2) Modernisasi kualitas layanan tidak mempengaruhi kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini diduga karena adanya aparat yang lalai dalam memberikan kualitas prima yang mungkin dirasakan oleh beberapa pengusaha kena pajak yang menyebabkan pengusaha kena pajak menjadi enggan untuk membayar pajak dengan datang langsung ke kantor pajak serta kurangnya jumlah *account representative* juga dapat mengurangi kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pajak. Berdasarkan teori motivasi yang

dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi kualitas layanan tidak memberi motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan; (3) Modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi mempengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini dikarenakan para pengusaha yang mempunyai banyak aktivitas sehingga tidak mempunyai waktu untuk menyetorkan sendiri pajaknya yang kemudian menggunakan fasilitas *E-System* yang mempermudah penyetoran dan pembayaran pajak. Selain itu, kemampuan wajib pajak khususnya pengusaha kena pajak dalam menggunakan teknologi internet sudah cukup baik karena dewasa ini, teknologi informasi sudah semakin dipermudah. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi fasilitas layanan menggunakan teknologi informasi dapat memberikan motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan; dan (4) Modernisasi kode etik berpengaruh secara signifkan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini diduga semakin banyaknya para aparat yang semakin menjalankan peraturan tersebut karena hukum, khususnya di bidang perpajakan sudah semakin diperketat oleh pemerintah sehingga menyebabkan timbulnya persepsi dari para wajib pajak khususnya pengusaha kena pajak bahwa sistem administrasi perpajakan sudah benarbenar dibenahi. Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Atkinson, dalam hal ini Modernisasi kode etik dapat memberikan motivasi, harapan maupun insentif agar pengusaha kena pajak patuh dalam hal perpajakan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasn, antara lain jumlah sampel yang masih relatif sedikit oleh karena sulitnya memperoleh data pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP sehingga peneliti menyebarkan kuesioner secara acak kepada pengusaha kena pajak yang berada di kota Surabaya serta adanya faktor keengganan dan sensitivitas terhadap masalah perpajakan dari beberapa pengusaha kena pajak untuk mengisi kuesioner yang dibagikan. Saran yang diberikan untuk masa mendatang adalah sebagai berikut: (1) Sosialisasi mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan semakin ditingkatkan lagi oleh pemerintah pada kantor pajak, serta untuk lebih mempermudah lagi format pengisian SPT mengingat banyak para pengusaha kena pajak yang belum semuanya memahami cara dalam mengisi SPT. Hal lain yang perlu diperhatikan juga dalam hal penerapan kode etik oleh setiap bagian dalam struktur organisasi kantor pajak agar citra kantor pajak semakin baik dimata masyarakat; (2) Kepada pihak wajib pajak, khususnya pengusaha kena pajak, hendaknya lebih membuka wawasan dan merubah pola pikir bahwa tidak semua aparat melakukan kecurangan dalam hal perpajakan sehingga kepatuhan akan membayar pajak dapat dibangun; dan (3) Untuk penelitian selanjutnya, metode penelitian yang digunakan hendaknya tidak berfokus hanya dengan menggunakan survei kuesioner, akan tetapi dapat lebih diperluas dengan cara wawancara secara langsung terhadap wajib pajak agar data yang di-peroleh menjadi lebih akurat

REFERENCES

Amijaya, G.R., 2010, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (studi pada nasabah bank BCA), *Skripsi Universitas Diponegoro*, Semarang.

Fasmi, L., dan F. Misra, 2012, Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang, *Simposium Nasional Akuntansi*, Juni 2012.

Ghozali, I., 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____., 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handarani, T., 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama, *Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Verteran*, Jakarta.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.03/2007, 2007, Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan, Menteri Keuangan Repubik Indonesia.

Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003, 2003, Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Menteri Keuangan Republik

Indonesia.

Nurdiansyah, I., 2012, Syarat Pemungutan Pajak, (http://ndeso-goblog.blogspot.com/2012/03/syarat-pemungutan-pajak.html, diunduh 29 Januari 2014).

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

Pemerintah RI, 2007, *Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, Jakarta

Prastyo, T., 2006, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Kanwil v Jawa Tengah dan DIY), *Tesis Universitas Diponegoro*, Semarang.

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

Rapina, J., dan Y. Carolina, 2011, Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying), *Jurnal Riset Akuntansi*, Vol. 3, No.2 Oktober 2011.

Siegel, G., dan H. Ramanauskas., 1989, *Behavioral Accounting*, Ohio: South Western Publishing Co.

Sofyan, T.M., 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*.

Waluyo., 2009, *Perpajakan Indonesia*, Edisi 9, Jakarta: Salemba Empat.

Ximenes, I.M., 2010, Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Kota Bandung, *Skripsi Universitas Komputer Indonesia*, Bandung.

Yuwana, B.T., 2009, Pendekatan Sosiologis sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak, (http://syifaasyifaa.blogspot.com/2009/07/kepatuhan-pajak.html, diunduh 29 Januari 2014).