

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU

Fani Adhityastuti, Afifudin dan M. Cholid Mawardi

Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi

Universitas Islam Malang

Email: yanytyaz@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Batu 2016. Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan terdapat 60 sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi, business process, manajemen sumber daya manusia, good governance, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : struktur organisasi, business process, manajemen sumber daya manusia, good governance, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak

Abstract: This study aims to analyze the influence of modernization of tax administration system and taxpayer awareness to the compliance of taxpayers person masing. Population in this research is the taxpayer registered in KPP Batu 2016. Metode sample selection in this study using Slovin formula and there are 60 samples used in this research. The results showed that the organizational structure, business process, human resource management, good governance, and taxpayer awareness do not affect the compliance of individual taxpayers.

Keywords: organizational structure, business process, human resource management, good governance, taxpayer awareness and taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (dalam Kangtoshi, 2010), pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*.

Self assesment system merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2010: 17).

Sesuai dengan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris mengenai adanya **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu”**.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh modernisasi sistem administrasi dalam hal struktur organisasi, *bussines process*, manajemen sumberdaya manusia, *good governance* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi dalam hal struktur organisasi pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi dalam hal *bussines process* dan teknologi informasi serta komunikasi pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi dalam hal manajemen sumber daya manusia berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi dalam hal *good governance* pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Penelitian Terdahulu

Septiyani N.K (2013) “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Wilayah DJP Yogyakarta” Hasil penelitian menunjukkan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Madewing (2013) “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara” Hasil penelitian ini menunjukkan yaitu adanya korelasi positif dan signifikan yaitu sebesar 0.502

Aminah (2014) Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Surakarta Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan prosedur organisasi dan strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

W.K Sarunan (2015) “Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Manado” Hasil penelitian dengan hipotesis membuktikan bahwa variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan untuk wajib pajak badan

Tinjauan Teori

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010: 138), Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang - undangan perpajakan yang berlaku.

Pengertian Kesadaran

Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Abdul Rahman, 2010)

Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Pengertian modernisasi menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008: 924) menyatakan bahwa: “modernisasi adalah proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan tuntutan masa kini.”

Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut:

1. Struktur organisasi
2. *Business process*
3. Manajemen Sumber Daya Manusia
4. Pelaksanaan *good governance*

Hipotesis

Sanusi (2011:44) menyatakan bahwa hipotesis adalah kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis merupakan hasil pemikiran rasional yang dilandasi oleh teori, dalil, hukum dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya

H1 : Secara simultan Struktur Organisasi, *Business Process*, manajemen SDM, *Good Governance* dan Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1a: Secara Parsial Struktur Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1b: Secara Parsial *Business Process* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1c: Secara Parsial Manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1d: Secara Parsial *Good Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H1e: Secara Parsial Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei. Sugiyono (2010:13) mengemukakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya digunakan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Jalan Raya S.Parmen No.100 Blimbing, Malang, Jawa Timur.

Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan mulai bulan September 2017 sampai Juni 2017.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:61). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak, orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2007: 62). Menurut Sanusi (2014) menentukan ukuran jumlah sampel dalam ketentuan Slovin, antara lain sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (n \times \alpha)}$$

Dimana:

- n : Ukuran Sampel
- N : Ukuran Populasi
- α : Toleransi Ketidaktepatan (dalam %)

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak yang akan melaporkan SPT di KPP Pratama Batu
2. Wajib pajak yang berada di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Batu

Variabel Penelitian

Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Disebut variabel terikat karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas/variabel independent. Dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel Independen (X)

Variabel independen disebut juga variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dinamakan sebagai variabel bebas karena bebas dalam mempengaruhi variabel lain. Sesuai dengan permasalahan yang sudah dirumuskan, maka variabel bebas dalam penelitian ini adalah

Struktur Organisasi, *Bussines Process*, Manajemen SDM, *Good Governance*, dan Kesadaran Wajib Pajak.

Definisi Operasional Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak (Y), berkaitan dengan ketaatan serta kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini diukur dengan indikator pendaftaran Wajib Pajak, penghitungan pajak, pembayaran pajak pelaporan SPT, dan pembukuan.

Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan skala pengukuran dan pemberian skor. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* modifikasi, yaitu pilihan jawaban responden akan diberi nilai dengan skala 4 poin sebagai skor tertinggi dan skala 1 sebagai skor terendah. Hal ini dilakukan untuk menghindari bias jawaban apabila menggunakan skala 5 poin karena kemungkinan responden akan cenderung memilih jawaban netral apabila menemukan pernyataan atau pertanyaan yang meragukan bagi responden. Kriteria penentuan skor adalah sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
- 2) Setuju (S) diberi skor 3
- 3) Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Struktur Organisasi (X_1), Struktur organisasi dalam hal ini diukur dengan indikator sistem pelayanan.

Bussines Process (X_2), berkaitan dengan perbaikan proses bisnis yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja.

Manajemen sumber daya manusia (X_3), berkaitan dengan pengelolaan SDM yang berbasis kompetensi.

Good Governance (X_4), berkaitan dengan prinsip - prinsip dan tata kelola yang baik dalam diri DJP. *Good Governance* dalam hal ini diukur dengan tingkat kepercayaan Wajib Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak (X_5), berkaitan dengan persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak.

Sumber Data

Sumber Data Sanusi (2011:104) mengemukakan bahwa data tergolong menjadi dua bagian yaitu:

1. Data Primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.
2. Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara berikut:

1. Kuesioner

2. Studi kepustakaan

Metode Analisis Data

- Uji Multikolinieritas
- Uji Heteroskedastisitas
- Uji F (Uji Simultan)

- Uji Koefisien Determinasi
- Uji t (Uji Parsial)
- Analisis linear berganda
- Uji normalitas

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batu. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara Random Sampling, sehingga diperoleh sampel sebanyak 60 responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya.

Tabel 4.1
Sampel Penelitian

Keterangan	Jumlah
Jumlah Kuesioner yang disebar	99
Jumlah Kuesioner yang tidak kembali	(19)
Jumlah Kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap	(20)
Jumlah Sampel	60

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberi informasi mengenai variabel-variabel penelitian. Statistik deskriptif untuk variabel-variabel penelitian tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.2
Statistik Descriptive Variabel

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan	60	15,00	22,00	19,8833	1,20861
<i>Bussines Process</i>	60	9,00	16,00	13,0500	1,08025
Manajemen SDM	60	7,00	12,00	9,6167	,92226
<i>Good governance</i>	60	10,00	15,00	13,1333	1,11183
Kesadaran	60	18,00	26,00	22,8667	1,33362
Struktur Organisasi	60	37,00	50,00	45,6167	2,42230
Valid N (Listwise)	60				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Uji Validitas Data

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Data

		Kep	BP	MSDM	GG	Kesad	SO	Total
Kepatuhan	Pearson Correlation	1	,018	-,026	,024	,127	,071	,290(*)
	Sig. (2-tailed)		,894	,846	,853	,334	,588	,025
	N	60	60	60	60	60	60	60
Bussines Process	Pearson Correlation	,018	1	,156	,164	,181	,234	,412(**)
	Sig. (2-tailed)	,894		,235	,211	,166	,072	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60
Manajemen SDM	Pearson Correlation	-,026	,156	1	,497(**)	,220	,730(**)	,677(**)
	Sig. (2-tailed)	,846	,235		,000	,092	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Good Governance	Pearson Correlation	,024	,164	,497(**)	1	,149	,730(**)	,690(**)
	Sig. (2-tailed)	,853	,211	,000		,255	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Kesadaran	Pearson Correlation	,127	,181	,220	,149	1	,703(**)	,692(**)
	Sig. (2-tailed)	,334	,166	,092	,255		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Struktur Organisasi	Pearson Correlation	,071	,234	,730(**)	,730(**)	,703(**)	1	,956(**)
	Sig. (2-tailed)	,588	,072	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Skor Total	Pearson Correlation	,290(*)	,412(**)	,677(**)	,690(**)	,692(**)	,956(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,025	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dalam pengujian uji validitas menggunakan *pearson correlation* didapatkan hasil pengujian bahwa nilai dari R tabel untuk nilai dengan data sebanyak 60 dengan *level of significant* 5% adalah sebesar 0,254. jika nilai dari R hitung *korelasi pearson* > dari R tabel dan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *sig* pada item skor toal adalah lebih besar dari R tabel (0,254), maka data dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reabilitas Data

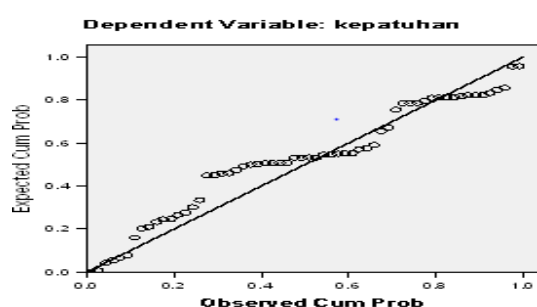
Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Data

Cronbach's Alpha	N of Items
,696	6

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dalam pengujian reliabilitas data variabel kepatuhan, kesadaran, *bussines process*, *good governance*, manajemen SDM dan struktur organisasi dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur yang dapat dipercaya dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alfa* memiliki nilai > dari 0,6 maka data reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian.

Normalitas Data



Gambar 4.1 Grafik PP-Plot

Berdasarkan grafik *normal probability plot*, kita dapat melihat bahwa titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa pola distribusinya normal. Melihat kedua grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4.5
Hasil Uji Multikolinieritas

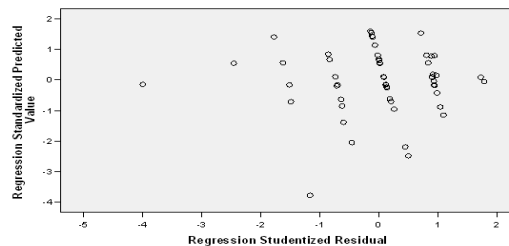
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
<i>Bussines Process</i>	,938	1,067
Manajemen SDM	,114	8,737
<i>Good Governance</i>	,940	1,625
Kesadaran WP	,790	1,272
Struktur Organisasi	,210	4,722

a Dependent Variabel: Kepatuhan WP
Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Tolerance lebih dari 0,10 yang berarti tidak ada kolerasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan nilai VIF kurang dari 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi di penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Adapun grafik hasil pengujian heteroskedastisitas model regresi pertama antara variabel X (modernisasi system admistrasi pajak dan kesadaran) terhadap variabel Y (kepatuhan) menggunakan *SPSS IBM V.20 for Windows* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.2 Grafik Scatterplot

Hasil analisis pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan dalam penyebarannya tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heteroskedastisitas pada model yang diuji, sehingga asumsi ini terpenuhi.

Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.6
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,761	4	,440	2,287	,008(a)
Residual	84,423	55	1,535		
Total	86,183	59			

Sumber: Data Sekunder yang diolah, 2017

Tabel 4.6 menunjukkan nilai *Signifikansi F* $< 0,05$ ($0,008 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan struktur organisasi, *bussines process*, manajemen sumberdaya manusia, *good governance* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan demikian hipotesis H_1 diterima.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.7
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,143(a)	,201	,510

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2017

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa *R Square* sebesar 0,201. Hal ini berarti sebesar 20,1% menunjukkan bahwa variable struktur organisas, *bussines process*, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan kesadaran wajib pajak mampu menjejaskan variabel Y. Sedangkan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian, seperti kepatuhan, sistem administrasi, dan pengetahuan pajak dari penelitian yang dilakukan Septiyani (2013) serta budaya organisasi dari penelitian yang dilakukan Aminah (2014).

c. Uji Statistik t

Tabel 4.8
Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16,945	3,610		4,694	,000
<i>Bussines process</i>	,003	,155	,003	,020	,984
manajemen sdm	-,327	,521	-,250	-,628	,533
<i>Good governance</i>	-,206	,465	-,194	-,443	,659
Kesadaran	-,088	,435	-,098	-,204	,839
struktur organisasi	,236	,461	,473	,512	,611

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Model regresi yang dapat dibuat berdasarkan pengolahan data diatas adalah:

$$\text{Kepatuhan} = 16,945 + 0,236 \text{ SO} + 0,003 \text{ BP} - 0,327 \text{ MSDM} - 0,206 \text{ GG} - 0,088 \text{ KES} + e$$

Dari hasil uji t yang kesemua hasil hipotesis menolak, hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang informasi pelayanan pajak dan dimungkinkan pengisian kuisioner tergesah-gesah mengakibatkan para wajib pajak tidak membaca dengan teliti setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada didalam kuisioner.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Batu 2016. Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan terdapat 60 sampel yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan pembahasan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, beberapa kesimpulan yang dapat dirangkum adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian pada uji simultan menunjukkan bahwa nilai $sig > 0,05$ yang menunjukkan bahwa struktur organisasi, bisnis proses , manajemen sumberdaya, *good governance* dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial *bussines process* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak , koefisien dari hasil pengujian menunjukkan hasil yang positif artinya perubahan proses bisnis tidak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang perhitungan pajak dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial manajemen SDM tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini menunjukkan bahwa perubahan manajemen tidak akan mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial *good governance* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis, pembahasan, keterbatasan penelitian, dan simpulan adalah:

1. Disarankan kepada pihak Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menambah intensitas sosialisasi kepada masyarakat.
2. Pihak DJP konsisten memberikan penyuluhan tentang kewajiban dan hak dari wajib pajak.
3. Pihak DJP melakukan pelayanan untuk mempermudah akses pajak melalui mobil keliling.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya menambah variabel dan data lain dalam penelitian yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman, 2010, *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.

Aminah, S, 2014, *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Surakarta*. Jurnal UMS.

- Bungin, Burhan. 2001. *Analisis data penelitian kuantitatif*. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2013, *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. DJP: Jakarta
- Fidel, 2010, *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan*. Jakarta. Rajagrafindo Persada.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Undip
- Jatmiko, Nugroho Agus, 2006, Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang *Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta. Madewing, 2013, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan*
- Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Repository Unhas. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/6056>. Diakses 3 Januari 2016. Hal. 20.
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan Edisi Revisi*. ANDI, Yogyakarta.
- Mulyadi, 2008, *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Pemerintah Republik Indonesia, 2007, *Undang-undang Nomor 28. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP)*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 181/PMK.03/2007 tentang *Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan*. (<http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/2007/181~PMK.03~2007Per.htm>), pada tanggal 1 Desember 2016)
- Ritonga, Pandapotan, 2011, “Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur”. *Tesis S2 Magister Akuntansi*. Universitas Sumatera Utara
- Sanusi, Anwar, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Safri Nurmantu, 2010, *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor
- Septiyani N.K, 2013, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Wilayah DJP Yogyakarta”. *Skripsi*. Program Studi S1 Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta
- Siti Kurnia Rahayu, 2010, *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono, 2007,*Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono, 2010,*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2011,*Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.

Waluyo, 2010, *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

W.K Sarunan, 2015, “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Manado” *Jurnal EMBA*