

EVALUASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Rani Anggraeni
29anggraeni@gmail.com

Sugeng Praptoyo
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research is meant to test the tax administration system that includes organizational structure, organizational strategy, organizational procedures, and organizational culture to the tax compliance at KPP Pratama Surabaya Wonocolo. This research is quantitative. The population is all taxpayers both individual and corporate who are registered KPP Pratama Surabaya Wonocolo. The sample has been done by employing accidental sampling technique and 65 taxpayers who are registered at KPP Pratama Surabaya Wonocolo have been selected as respondents. The data which has been uses in this research are the primary data which has been obtained by issuing questionnaires and the secondary data has been obtained through library research. This research has been done by using multiple linear regression analysis. The result of the research indicates that partially the organizational structure, organizational strategy, organizational procedures, and organizational culture have positive influence to the tax compliance. Meanwhile, simultaneously the tax administration systems (i.e.: organizational structure, organizational strategy, organizational procedures, and organizational culture) have an influence on the taxpayer compliance. It means that the presence of tax administration systems can improve taxpayer compliance, particularly at KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Keywords: Tax Administration System, Organizational Structure, Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Surabaya Wonocolo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak baik badan maupun perorangan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara simultan variabel sistem administrasi perpajakan (struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan adanya sistem administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Kata Kunci: Sistem Administrasi Perpajakan, Struktur Organisasi, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Sejak reformasi perpajakan, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dimana wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Penerapan sistem ini dapat berhasil jika kepatuhan sukarela wajib pajak dan

pengawasan yang diakukan oleh aparat pajak sudah optimal. Dengan diterapkannya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam menyetorkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak diperlukan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak.

Langkah-langkah reformasi administrasi perpajakan (*tax administration reform*), telah dimulai oleh Dirjen pajak sejak tahun 2002. Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan tersebut yang menjadi landasan terbentuknya administrasi perpajakan yang lebih modern dan dipercaya oleh masyarakat. Reformasi perpajakan yang dapat dilakukan oleh pemerintah dari waktu ke waktu dapat berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak serta aparat pemerintah dapat memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*. Kerjasama yang baik antara Direktorat Jendral Pajak (DJP) maupun wajib pajak dapat membantu keberhasilan sistem administrasi perpajakan.

Menurut Nasucha (2004) kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat dilihat dari aspek kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menyetorkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terhutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Aspek kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang menimbulkan penyeteroran pajak ke dalam kas negara menjadi berkurang.

Dalam sistem pemungutan pajak sangat diperlukan peran serta dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dapat menentukan target penerimaan pajak. Ketika potensi pajak yang dimiliki seimbang dengan realisasi penerimaan pajak aktualnya, maka penerimaan pajak dapat dikatakan optimal. Oleh karena itu, realisasi penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh faktor kepatuhan wajib pajak.

Reformasi perpajakan dilakukan karena adanya tuntutan untuk meningkatkan penerimaan, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan. Menurut Rochmah (2014:4) menyatakan bahwa reformasi perpajakan tersebut dapat berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya, meningkatkan tanggung jawab aparat pemerintah agar tidak melakukan kecurangan dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal. Hal mendasar dalam sistem administrasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan, dari semula berbasis jenis pajak menjadi berbasis fungsi yang lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat dan didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak (Madewing, 2013:3).

Menurut Rahayu dan Lingga (2009), 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 *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan juga mengikuti perkembangan teknologi dengan pelayanan berbasis *e-system* seperti dengan menyediakan *e-Registration* untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, *e-SPT* merupakan aplikasi untuk pelaporan, *e-Filling* digunakan untuk penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*, sedangkan *e-Billing* digunakan untuk pembayaran pajak secara *online*, yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan kode

etik pegawai DJP yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu apakah sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, startegi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, startegi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan di Indonesia menurut Mardiasmo (dalam Madewing, 2013:13) dapat dibedakan menjadi tiga. *Pertama, Official Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. *Kedua, Self Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. *Ketiga, With Holding System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi pajak dapat diartikan sebagai suatu pelayanan dan penatausahaan terhadap kewajiban dan hak-hak wajib pajak, pelayanan dan penatausahaan tersebut dapat dilakukan baik di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak. Kegiatan penatausahaan meliputi pencatatan, penggolongan dan penyimpanan. Menurut Rahayu (dalam Madewing, 2013:14), administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi tahap-tahap antara lain pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan dan penagihan pajak. Administrasi perpajakan yang baik dapat melalui tingkat efisiensinya, baik dari pihak fiskus maupun wajib pajak. Sedangkan administrasi perpajakan dikatakan buruk apabila administrasi pajak hanya mampu memungut pajak dari sektor yang mudah untuk dipungut pajaknya seperti gaji pegawai, namun tidak mampu untuk memungut pajak yang mempunyai potensi yang besar, seperti pada perusahaan. Menurut Gunadi (dalam Rahayu dan Lingga, 2009:3), menekankan peran penting administrasi perpajakan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang. Kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya. Administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah, antara lain (1) wajib pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*); (2) wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT); (3) penyelundup pajak (*tax evaders*); (4) penunggak pajak (*delinquent payers*).

Dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Menurut Sadhani (dalam Rochmah, 2014:13), modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber

daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Reformasi Perpajakan

Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar dalam segala aspek perpajakan. Agar sistem perpajakan dapat lebih efektif dan efisien maka dilakukan reformasi perpajakan. Sedangkan menurut Nasucha (dalam Irmayani, 2015:12) reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Menurut Devano dan Rahayu (dalam Rochmah 2014:18), tujuan reformasi perpajakan yaitu, (1) meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak (*taxpayer's quality services*) sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas negara; (2) menekan terjadinya penyelundupan pajak (*tax evasion*) oleh wajib pajak; (3) meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya; (4) menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak, sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak; (5) meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak baik kepada fiskus maupun kepada wajib pajak.

Dimensi reformasi administrasi perpajakan menurut Nasucha (2004) menyebutkan ada empat dimensi yaitu, (1) struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola 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; (2) strategi organisasi, di pandang 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; (3) prosedur organisasi, berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Sedangkan pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur; (4) budaya organisasi, didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya.

Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan

Langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak sejak tahun 2002 sebagai prioritas reformasi perpajakan yang nantinya akan menjadi landasan terciptanya sistem administrasi perpajakan yang efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Penerapan sistem administrasi perpajakan meliputi beberapa aspek berikut diantaranya, (1) organisasi, berubah berdasarkan fungsi yang sebelumnya berdasarkan jenis pajak. Struktur organisasi sebelum reformasi perpajakan dibagi berdasarkan jenis pajak, sehingga tugas pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan tersebar pada masing-masing seksi teknis yaitu seksi PPh badan, seksi PPhn serta seksi PPh pemotongan dan pemungutan. Tetapi setelah adanya reformasi administrasi perpajakan, maka struktur organisasi berubah berdasarkan fungsi dimana apabila wajib pajak ingin melaporkan pajaknya atau ingin berkonsultasi tentang perpajakan berarti harus mendatangi seksi pelayanan bukan berdasarkan jenis pajaknya lagi. Hal ini dalam rangka mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak (*client oriented*); (2) sistem dan proses

kerja, berubah dari manual menjadi berdasarkan sistem (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak / SIDJP) dengan *case management*. Hal tersebut terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini; (3) lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak dengan adanya *help desk* maupun *Account Representative*. *Account Representative* (AR) merupakan penghubung antara wajib pajak dengan kantor pajak yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi; (4) adanya *complaint center* yang khusus untuk menangani keluhan wajib pajak, yang sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukan bagi instansi terkait untuk terus memperbaiki pelayanan; (5) tuntutan profesional sumber daya manusia dalam bekerja; (6) adanya kode etik pegawai sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan yaitu PMK No.1/PM.3/2007 yang sebelumnya tidak seirama dengan pelaksanaan *good governance*.

Program Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut Rochmah (2014:19), penerapan sistem administrasi perpajakan modern melalui program dan kegiatan dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berikut ini diuraikan dalam dimensi-dimensi variabel.

Struktur Organisasi, meliputi (a) pembentukan organisasi berdasarkan fungsi; (b) spesifikasi tugas dan tanggungjawab; (c) menyelesaikan dan menyempurnakan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT); (d) monitoring rutin melalui rekening wajib pajak (*taxpayers account*); (e) jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan.

Strategi Organisasi, meliputi (a) kampanye sadar dan peduli pajak; (b) simplifikasi administrasi perpajakan; (c) intensifikasi penerimaan pajak; (d) mengembangkan mekanisme *Internal Quality Control* atas pelaksanaan pelayanan dan pemeriksaan serta melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan prima; membangun sistem komunikasi yang efektif dan *feedback*; (e) merancang, mengusulkan, dan merealisasikan kebutuhan investigasi sehubungan dengan reorganisasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern; (f) mereview pelaksanaan reorganisasi, pengukuran kinerja, pengukuran kepuasan wajib pajak, pertemuan rutin, dan kunjungan rutin untuk mendapatkan *feedback*.

Prosedur Organisasi, meliputi (a) pelayanan satu pintu melalui *Account Representative*; (b) penyederhanaan prosedur administrasi dan meningkatkan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak; (c) dukungan teknologi informasi modern dalam memberi pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan pajak.

Budaya Organisasi, meliputi (a) program penerapan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*); (b) pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan (TKT) kepada pegawai pajak; (c) fasilitas perkantoran modern.

Langkah-langkah Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut Irmayani (2015:17), langkah-langkah reformasi administrasi perpajakan termuat dalam Nota Keuangan dan APBN Tahun Anggaran 2005 pada BAB III yang antara lain mencakup, (1) penyempurnaan peraturan pelaksanaan Undang-Undang Perpajakan; (2) perluasan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khusus wajib pajak besar; (3) pembangunan KPP khusus wajib pajak menengah dan KPP khusus wajib pajak kecil di Kanwil Direktorat Jendral Pajak Jakarta I; (4) pengembangan basis data, pembayaran pajak, dan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara *online*; (5) perbaikan manajemen pemeriksaan pajak; (6) peningkatan efektivitas penerapan kode etik di jajaran Direktorat Jendral Pajak dan Komisi Ombudsman Nasional.

Kepatuhan Perpajakan

Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara

formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Sedangkan, kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal (Irmayani, 2015:18).

Menurut Nasucha (2004:9) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari, (1) kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; (2) kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT); (3) kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; (4) kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Menurut Rochmah (2014:24) syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh yaitu, sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, wajib pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut, (1) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir; (2) dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; (3) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya; (4) tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak: (a) kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, (b) tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir; (5) tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; (6) dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Perumusan Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
- H₂: Strategi organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo
- H₃: Prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
- H₄: Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
- H₅: Sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

METODA PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Kriyantono (2006:57) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan dengan menggunakan metode survei, metode survei adalah metode dengan menggunakan angket atau kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo yang terletak di Jl. Jagir Wonokromo No. 104

Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti pada periode 16 November sampai 30 November 2015 dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 65 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang secara kebetulan sedang berada di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, sehingga dapat memudahkan responden untuk bertanya jika ada kesulitan dalam menjawab pertanyaan, sedangkan data sekunder dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data-data keputakaan, data tersebut dapat berasal dari buku, jurnal-jurnal dari perpustakaan dan internet, maupun artikel-artikel yang relevan dengan judul penelitian. Kuesioner dalam penelitian menggunakan skala pengukuran *likert's*.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Bebas (Independent Variable)

Menurut Nasucha (dalam Rochmah, 2014:32), variabel independen sistem administrasi perpajakan dikembangkan menjadi empat variabel independen yaitu, struktur organisasi (SO), strategi organisasi (StO), prosedur organisasi (PO), dan budaya organisasi (BO).

Struktur Organisasi (SO), adalah penyempurnaan administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi disfungsi organisasi. Dimensi struktur organisasi antara lain, (a) pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan (SO₁); (b) pendelegasian otoritas kegiatan pelayanan dan pemeriksaan (SO₂); (c) sistem pelaporan secara rutin (SO₃); (d) jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan (SO₄).

Strategi Organisasi (StO), adalah penyempurnaan dengan melakukan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi organisasi menggambarkan secara umum arah organisasi serta keperluan yang nyata baik di tingkat unit kegiatan maupun organisasi secara keseluruhan. Dimensi strategi organisasi antara lain, (a) strategi finansial (StO₁); (b) strategi nonfinansial (StO₂).

Prosedur Organisasi (PO), adalah penyempurnaan administrasi dalam model pemberian pelayanan pemeriksaan dan pengawasan yang disesuaikan dengan tuntutan undang-undang, masyarakat, serta biaya yang tersedia. Dimensi prosedur organisasi antara lain, (a) perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan (PO₁); (b) inovasi proses (PO₂); (3) informasi (PO₃).

Budaya Organisasi (BO), adalah penyempurnaan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup dalam lingkungan kerja organisasi. Dimensi budaya organisasi antara lain, (a) norma (BO₁); (b) komitmen pegawai terhadap tugasnya (BO₂).

Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (KWP). kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku dalam setiap negara. Indikator kepatuhan wajib pajak antara lain, (1) kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri (KWP₁); (2) kepatuhan untuk menyetorkan kembali

surat pemberitahuan (KWP₂); (3) kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang (KWP₃); (4) kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (KWP₄).

Teknik Analisis Data

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Dalam uji validitas pengambilan keputusannya adalah, jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Jika telah memenuhi syarat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut telah memiliki validitas konstruk yang baik (Solina, 2014:16).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir kuisioner dikatakan *reliable* apabila jawaban seseorang terhadap kuisioner adalah konsisten. Selanjutnya untuk mengetahui kuisioner *reliable* atau tidak *reliable* menggunakan *Alpha Croanbach*. Kuisioner dikatakan *reliable* jika *Alpha Croanbach* $>$ 0,60 dan tidak *reliable* jika sama dengan atau dibawah 0,60 (Ghozali, 2005:41).

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, peneliti perlu melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Suatu data dapat dikatakan lolos dari asumsi klasik apabila memenuhi syarat-syarat, yaitu data tersebut harus terdistribusi secara normal, tidak mengandung multikolinearitas, dan heterokedastisitas.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh, sedangkan analisis regresi linier berganda dilakukan setelah pengujian instrumen penelitian guna untuk melihat pengaruh atau hubungan di antara dua variabel atau lebih. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$KWP = a + b_1 SO + b_2 StO + b_3 PO + b_4 BO + e$$

Keterangan:

a	: Nilai Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4	: Koefisien Regresi
SO	: Struktur Organisasi
StO	: Strategi Organisasi
PO	: Prosedur Organisasi
BO	: Budaya Organisasi
e	: <i>Standart Error</i>

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif untuk masing-masing variabel penelitian yaitu, struktur organisasi (SO), strategi organisasi (StO), prosedur organisasi (PO), budaya organisasi (BO), dan kepatuhan wajib pajak (KWP), akan dijelaskan pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Hasil Analisis Deskriptif Statistik

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
SO1	65	2,00	5,00	4,02	0,649
SO2	65	1,00	5,00	4,12	0,761
SO3	65	2,00	5,00	4,09	0,605
SO4	65	2,00	5,00	4,03	0,706
StO1	65	2,00	5,00	4,14	0,808
StO2	65	2,00	5,00	3,72	0,625
PO1	65	2,00	5,00	4,22	0,780
PO2	65	2,00	5,00	3,78	0,599
PO3	65	2,00	5,00	4,05	0,598
BO1	65	2,00	5,00	4,17	0,782
BO2	65	2,00	5,00	3,72	0,673
KWP1	65	2,00	5,00	3,89	0,812
KWP2	65	3,00	5,00	4,14	0,464
KWP3	65	2,00	5,00	4,09	0,605
KWP4	65	2,00	5,00	4,12	0,650
KWP5	65	2,00	5,00	4,11	0,590
KWP6	65	2,00	5,00	4,15	0,643
Valid N (listwise)	65				

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa pada variabel struktur organisasi mayoritas responden menyatakan “*Account Representative* (penghubung antara wajib pajak dengan kantor pajak yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi) benar-benar melakukan fungsinya sebagaimana mestinya, yaitu membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya” dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,12, yang artinya responden memberikan nilai setuju.

Pada variabel strategi organisasi mayoritas responden menyatakan “Pembayaran pajak secara *online* (*e-billing*) memudahkan wajib pajak karena prosesnya cepat” dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,14, yang artinya responden memberikan nilai setuju. Pada variabel prosedur organisasi mayoritas responden menyatakan “Wajib pajak diperhatikan secara mendalam karena setiap petugas (*Account Representative*) menangani semua jenis pajak dalam satu wajib pajak” dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,22, yang artinya responden memberikan nilai sangat setuju. Pada variabel budaya organisasi mayoritas responden menyatakan “Petugas pajak memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan wajib pajak yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.” dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,17, yang artinya responden memberikan nilai setuju. Sedangkan pada variabel kepatuhan wajib pajak mayoritas responden menyatakan “Saya selalu melakukan pembukuan atau pencatatan”, dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,15, yang artinya responden memberikan nilai setuju.

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner berikut hasil pengujian validitas dengan perhitungan koefisien korelasi *Pearson Product Moment*:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Struktur Organisasi	SO ₁	0,793	0,244	Valid
	SO ₂	0,790	0,244	Valid
	SO ₃	0,617	0,244	Valid
	SO ₄	0,759	0,244	Valid
Strategi Organisasi	StO ₁	0,915	0,244	Valid
	StO ₂	0,854	0,244	Valid
Prosedur Organisasi	PO ₁	0,815	0,244	Valid
	PO ₂	0,839	0,244	Valid
	PO ₃	0,780	0,244	Valid
Budaya Organisasi	BO ₁	0,916	0,244	Valid
	BO ₂	0,885	0,244	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP ₁	0,612	0,244	Valid
	KWP ₂	0,579	0,244	Valid
	KWP ₃	0,606	0,244	Valid
	KWP ₄	0,749	0,244	Valid
	KWP ₅	0,659	0,244	Valid
	KWP ₆	0,718	0,244	Valid

Keterangan: Tabel ($df-2(65-2) = 63$; $\alpha = 5\%$) = 0,244

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan hasil pengujian validitas diatas menunjukkan bahwa dari hasil pengujian validitas indikator dari semua variabel independen maupun variabel dependen menunjukkan valid, karena nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini telah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2005:41). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika nilai *Cronbach Alpha* > 60% atau 0,6 maka pernyataan atau indikator dikatakan reliabel. Berikut hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Koefisien Alpha (α)	Kesimpulan
SO	0,727	0,60	Reliabel
StO	0,713	0,60	Reliabel
PO	0,728	0,60	Reliabel
BO	0,764	0,60	Reliabel
KWP	0,723	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat dikatakan seluruh variabel tersebut dinyatakan reliabel atau handal.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas data jika dilihat dari grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data pada penelitian ini telah terdistribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari penyebaran datanya telah mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum Prob*) dengan sumbu X (*Observed Cum Prob*). Sedangkan berdasarkan pengujian normalitas dengan *kolmogorov-smirnov* dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp sig (2-tailed)* sebesar 0,647. Hal ini menunjukkan nilai probabilitas (*Asymp sig (2-tailed)*) lebih besar dari nilai signifikansi sebesar 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Nilai *tolerance* semua variabel > 0,10 dan menghasilkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi bebas dari gejala multikolinearitas. Sehingga dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi bebas multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini uji heterokedastisitas dilakukan dengan dua cara yaitu secara grafik dengan melihat grafik *scatterplot* dan secara statistik dengan menggunakan metode *glejser*. Hasil uji heteroskedastisitas secara grafik menunjukkan bahwa gambar data menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu, serta data tersebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Secara statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi bebas dari gejala heterokedastisitas. Sehingga dalam penelitian ini baik secara grafik maupun statistik telah memenuhi asumsi bebas heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Mencari korelasi antara variabel SO, StO, PO, BO dan Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Pengujian keeratan hubungan antara variabel bebas (SO, StO, PO, dan BO) dengan variabel terikat (KWP) menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson*. Ketentuannya terdapat hubungan antara variabel yang diujikan apabila nilai koefisien korelasi berkisar anantara 0 sampai 1 atau 0 sampai -1 maka hubungan semakin erat (Priyatno, 2012:103).

Tabel 4
Hasil Analisis Korelasi Pearson

Variabel	Koefisien Korelasi
SO	0,860
StO	0,848
PO	0,877
BO	0,760

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui nilai koefisien korelasi antara struktur organisasi (SO), strategi organisasi (StO), prosedur organisasi (PO), dan budaya organisasi (BO) dengan kepatuhan wajib pajak (KWP) menunjukkan bahwa koefisien korelasi mendekati angka 1, sehingga hubungan antara struktur organisasi (SO), strategi organisasi (StO), prosedur organisasi (PO), dan budaya organisasi (BO) dengan kepatuhan wajib pajak (KWP) sangat erat.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dari variabel struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan dalam tabel 5 berikut:

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
Constant	1,129	0,170	6,625	0,000
SO	0,257	0,080	3,216	0,002
StO	0,141	0,065	2,192	0,032
PO	0,218	0,087	2,502	0,015
BO	0,121	0,047	2,603	0,012

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWP = 1,129 + 0,257 SO + 0,141 StO + 0,218 PO + 0,121 BO + e$$

Keterangan:

- SO : Struktur Organisasi
- StO : Strategi Organisasi
- PO : Prosedur Organisasi
- BO : Budaya Organisasi
- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
- e : Standart Error

Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2005:83) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Untuk mengetahui koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,924	0,853	0,843	0,16289

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui besarnya nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh *R Square* sebesar 0,853 atau 85,3% yang berarti bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi sebesar 85,3% dan sisanya 14,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

Uji f

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F dapat

dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of variance / ANOVA*). Berikut hasil uji f:

Tabel 7
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9,248	4	2,312	87,142	0,000 ^b
Residual	1,592	60	0,027		
Total	10,840	64			

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 artinya nilai tersebut < 0,05, berarti model regresi dalam penelitian ini fit atau dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi (SO), strategi organisasi (StO), prosedur organisasi (PO), dan budaya organisasi (BO) secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis kelima (H₅) yang menyatakan sitem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat **diterima**.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dengan melihat nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hasil perhitungan disajikan dalam tabel 8 berikut ini:

Tabel 8
Hasil Uji Statistik t

Model	T	Sig.
Constant	6,625	0,000
SO	3,216	0,002
StO	2,192	0,032
PO	2,502	0,015
BO	2,603	0,012

Sumber: Output SPSS.

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Dengan demikian hipotesis pertama (H₁) yang menyatakan struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat **diterima**. Hal ini menunjukkan dengan adanya struktur organisasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk hasil strategi organisasi diketahui bahwa strategi organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Dengan demikian hipotesis kedua (H₂) yang menyatakan strategi organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat **diterima**. Hal ini menunjukkan dengan adanya strategi organisasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Dengan demikian hipotesis ketiga (H₃) yang menyatakan prosedur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat **diterima**. Hal ini menunjukkan dengan adanya

prosedur organisasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk hasil budaya organisasi diketahui bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Dengan demikian hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dapat **diterima**. Hal ini menunjukkan dengan adanya budaya organisasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) struktur organisasi pada sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat diartikan bahwa program-program untuk mewujudkan struktur organisasi yang meliputi pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan, pendelegasian otoritas kegiatan pelayanan dan pemeriksaan, sistem pelaporan secara rutin, dan jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak; (2) strategi organisasi pada sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat diartikan bahwa program-program untuk mewujudkan strategi organisasi yang meliputi strategi finansial dan strategi non-finansial yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak; (3) prosedur organisasi pada sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat diartikan bahwa program-program untuk mewujudkan prosedur organisasi yang meliputi perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan, inovasi proses, dan informasi yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak; (4) budaya organisasi pada sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat diartikan bahwa program-program untuk mewujudkan budaya organisasi yang meliputi norma dan komitmen pegawai terhadap tugasnya yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Surabaya Wonocolo mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak; (5) sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat diartikan bahwa ketika variabel struktur organisasi, strategi organisasi, prosedur organisasi, dan budaya organisasi, diuji secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka beberapa saran yang diajukan adalah sebagai berikut: (1) Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus konsisten dalam melaksanakan dan mempertahankan untuk menyempurnakan sistem administrasi perpajakan dalam rangka reformasi administrasi perpajakan; (2) petugas pajak dalam hal ini seksi ekstensifikasi dan penyuluhan diharapkan lebih aktif lagi dalam mensosialisasikan sistem administrasi perpajakan yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya di KPP Pratama Surabaya Wonocolo sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat; (3) untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelaksanaan sanksi perpajakan, sehingga diharapkan dapat menghasilkan penelitian yang lebih beragam terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irmayani, R. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surabaya Simokerto). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Kriyantono, R. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Perdana Media Grup. Jakarta.
- Madewing, I. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/6056/skripsi%20Lengkap.pdf?sequence=4>. 12 September 2015 (15.52).
- Nasucha, C. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Priyatno, D. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. ANDI. Yogyakarta.
- Rahayu, S. Dan I. S. Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 1 (2):119-138.
- Rochmah, A. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Solina, M. 2014. Pengaruh Akuntabilitas Publik, Partisipasi Penyusunan Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran Dan Struktur Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada SKPD Kota Tanjungpinang. <http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity/forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2014/08/jurnal-meria-solina-pdf-pengaruh-akuntabilitas-partisipasi-penyusunan-anggaran-kejelasan-sasaran-anggaran-dan-struktur-desentralisasi-pada-kinerja-manajerial-pada-skpd-kota-tanjungpinang.pdf>. 23 September 2015 (19.22).