



## Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa

---

# Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan

Gusti Ayu Kade Dewi Utari, Luh Kade Datriani dan Ni Nengah Seri Ekayani

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

kadedewiutari@gmail.com

---

### Abstract

*This research aims to obtain empirical evidence of the influence of Organizational Structure Business Process and Information and Communication Technology, Human Resource Management, Good Governance and Taxpayer Awareness of the compliance of individual taxpayers at the Primary Tax Office (KPP) Tabanan. Sample determination method using the incidental sampling method. Data collection is done by distributing questionnaires. The data is analyzed by using multiple linear regression analysis. The results showed that the Organizational Structure, Business Process and Information and Communication Technology, Human Resource Management and Taxpayer Awareness had a positive effect on taxpayer compliance, while Good Governance had no effect on tax payer compliance.*

**Keywords:** *Modernization of tax administration system; taxpayers awareness; taxpayer compliance.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh Struktur Organisasi, *Business Process* dan Teknologi Informasi serta Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia, *Good Governance*, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. Metode penentuan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Struktur Organisasi, *Business Process* dan Teknologi Informasi serta Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan *Good Governance* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Modernisasi sistem administrasi perpajakan; kesadaran wajib pajak; kepatuhan wajib pajak.

---

### How To cite:

Utari, G. A. K D., Datriani, L. K., & Ekayani, N, N, S. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 34-38.

---

## I. PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balasan secara langsung (Sugiarti, 2015). Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku (Sugiarti, 2015). Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, jika wajib pajak tidak patuh akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan dan sistem administrasi, akan sulit mengikuti prosedur yang sudah ada. Kurangnya informasi yang diperlukan dan kurangnya unit-unit khusus yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada wajib pajak, mengakibatkan wajib pajak tidak membayar kewajiban pajaknya (tidak patuh), sehingga dampaknya banyak pihak beranggapan Dirjen Pajak, tidak memenuhi target penerimaan pajak (Sugiarti, 2015).

---

Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Darmayasa, 2016). Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak negara. Pemerintah perlu merancang sistem pajak yang optimal dengan memperhatikan semua instrument yang dapat membantu kekuatan hukum pajak salah satunya yaitu dengan sistem modernisasi system administrasi perpajakan. Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah tentunya tidak hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigm perpajakan, Dimana ketentuan prosedur dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi business friendly bagi masyarakat.

Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap kebedaraan pajak karena pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat tentang pajak dalam hal menghitung dan melaporkan pajaknya (Sugiarti, 2015). Kesadaran wajib pajak adalah suatu Kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik. Berdasarkan permasalahan-permasalahan dan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil ruang lingkup yang terbatas pada Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)***

Teori Perilaku Berencana atau Theory of Planned Behavior diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. Dalam teori perilaku terencana dijelaskan bahwa perilaku yang dihasilkan oleh individu timbul karena niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga factor menurut Fishbein dan Ajzen (1975) dalam (Nurlis & Kamil, 2015), yaitu: Keyakinan Perilaku, Normatif Keyakinan dan Kontrol Keyakinan.

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

*Theory Acceptance Model* (TAM) merupakan Salah satu teori yang merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan biasanya digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan sistem informasi.

### ***Teknologi Informasi Modern***

Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam administrasi pajak menyebabkan terjadinya berbagai macam perubahan seperti tugas yang dilakukan manusia digantikan oleh tenaga mesin atau elektronik. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan bisnis, pribadi dan pemerintah dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

### ***Sumber Daya Manusia***

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Savilla & Dzulkirom, 2018). Fokus kajian manajemen sumber daya manusia adalah masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

### ***Good Governance***

Dalam Laporan Tahunan 2007 DJP dalam pelaksanaan tugasnya, DJP senantiasa menerapkan prinsip-prinsipe Good Governance atau tata kelola yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya dan terimplementasikannya prinsip-prinsip good governance yang mencakup berwawasan kedepan, terbuka, melibatkan partisipasi masyarakat, akuntabel, profesional, dan didukung pegawai yang kompeten.

### ***Kesadaran Perpajakan***

Menurut Asri (2009) dalam (Sugiarti, 2015) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Ritonga (2011) dalam (Arifah, Andini & Raharjo, 2017) kesadaran perpajakan merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh system dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### ***Kepatuhan Wajib Pajak***

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Savilla & Dzulkirom, 2018).

## **III. METODE**

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019 di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Sanggulan Kediri Kabupaten Tabanan. Objek dalam penelitian ini yang akan diteliti yaitu pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Keseluruhan objek akan diteliti di KPP Pratama Tabanan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan berjumlah 51.425 Wajib Pajak. Pengambilan sampel penelitian ditentukan menggunakan metode incidental sampling dimana sampel yang digunakan merupakan responden yang dipilih oleh peneliti secara insidental dan bersedia untuk mengisi kuesioner saat berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan (Sugiyono, 2016). Jumlah sampel ditentukan menggunakan metode Slovin. Metode pengumpulan data dilakukan dengan Penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel struktur organisasi sebesar 0,192 dengan tingkat signifikansi 0,039. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf nyata yakni 5% ( $0,039 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama (H1) dapat diterima, dimana struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Business Process dan Teknologi Informasi serta Komunikasi sebesar 0,215 dengan tingkat signifikansi 0,023. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf nyata yakni 5% ( $0,023 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa hipotesis kedua (H2) dapat diterima, dimana Business Proses dan Teknologi Informasi serta Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Manajemen SDM sebesar 0,335 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf nyata yakni 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa hipotesis ketiga (H3) dapat diterima, dimana Manajemen SDM berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Good Governance sebesar 0,117 dengan tingkat signifikansi 0,158. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf nyata yakni 5% ( $0,158 > 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa hipotesis keempat (H4) ditolak, dimana Good Governance tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak Sebesar 0,318 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf nyata yakni 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa hipotesis kelima (H5) dapat diterima, dimana Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **V. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut:

Variabel Struktur Organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya pada wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan karena adanya modernisasi Struktur Organisasi akan dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab kewajiban perpajakannya dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Variabel Business Process dan Teknologi Informasi serta Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya pada wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan karena dengan modernisasi Business Process dan Teknologi Informasi serta Komunikasi akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sehingga akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Variabel Manajemen SDM berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya pada wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan karena ketika kantor pajak memiliki pegawai (fiskus) yang berkompeten maka fiskus dapat memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Variabel Good Governance tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya pada wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan diindikasikan terjadi karena masih kurangnya citra mengenai Good Governance khususnya dalam hal pelayanan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak, sehingga belum mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya pada wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan karena ketika masyarakat telah memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya untuk memenuhi kewajiban perpajakan maka akan dapat meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak sehingga berdampak langsung pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifah., Andini, R., & Raharjo, K. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode ( 2012-2016). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa SI Akuntansi Universitas Pandanaran*. 3(3). Retrived From: <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/660>
- Darmayasa, I. G., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14 (1), 226-252. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/14232>
- Nurlis., & Kamil, I. (2015). The Effect Of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties And Tax Authorities Services On The Tax Compliance: (Survey On The Individual Taxpayer At Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting*. 6(2). Retrived From: <https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19180>
- Savilla, P., & Dzulkirom, M. (2018) Pengaruh Administrasi Perpajakan dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 55(3). Retrived From: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2300>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan kedua puluh tiga. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarti, W. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (survei pada kantor pelayanan pajak pratama bandung cibeunying). *Digital library Perpustakaan Pusat Universitas Komputer Indonesia*. Retrived From: <https://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp->

