



Published every April, August and December

**JURNAL RISET AKUNTANSI & KEUANGAN**

ISSN:2541-061X (Online). ISSN:2338-1507(Print). <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK>



## **Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

**Titik Aryati<sup>1</sup>, Lidwina Ribka Putritanti<sup>2</sup>**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

**Abstract.** *This research aims to analyze the impact of the utilization of technology and modernization of tax administration system on personal taxpayers compliance. Independent variables in this research are the modern tax administration system, government regulations that support the utilization of information technology, modernizing the organizational structure, modernizing the organizational strategy, improvement of human resources, good governance, and whistleblowing system, while the dependent variable is the compliance of personal taxpayers. This research uses primary data, by giving questionnaires to respondents by online to personal taxpayers and filled by 180 respondents. Sampling method in this research uses convenience sampling method. Data analysis using multiple linear regression analysis. Partially, the results of the analysis and hypothesis shows that variable the modern tax administration system, modernizing the organizational strategy, good governance and whistleblowing system has significant impact on personal taxpayer compliance, while others variables are: government regulations, modernizing the organizational structure, and also improvement of human resources didn't have impact on personal taxpayers compliance.*

**Keywords:** *the utilization of technology; modernization of tax administration system; personal taxpayers compliance.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pemanfaatan teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern, peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi informasi, modernisasi struktur organisasi, modernisasi strategi organisasi, peningkatan sumber daya manusia, good governance, dan whistleblowing system, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer, dengan memberikan kuesioner kepada responden secara online kepada Wajib Pajak orang pribadi dan diisi oleh 180 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode convenience sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Secara parsial, hasil analisis dan hipotesis menunjukkan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, tata pemerintahan yang baik dan sistem whistleblowing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, sedangkan variabel lainnya adalah: peraturan pemerintah, modernisasi struktur organisasi, dan juga peningkatan sumber daya manusia tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

**Kata Kunci:** *Pemanfaatan teknolog; modernisasi sistem administrasi perpajakan; Kepatuhan wajib pajak pribadi.*

**Corresponding author.** Email: <sup>1</sup>titikar@yahoo.com. <sup>2</sup>winaputritanti@gmail.com. Jl. Kyai Tapa No.1, Grogol, RT.6/RW.16, Tomang, Grogol petamburan, Jakarta Barat, 11440

**How to cite this article.** ZTitik Aryati, L. R. P. (2016). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia*, 4(3), 1155–1168. Retrieved from <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/4669>

**History of article.** Received: September 2016, Revision: November 2016, Published: December 2016  
Online ISSN: 2541-061X.Print ISSN: 2338-1507. DOI: 10.17509/jrak.v4i3.4669

Copyright©2016. Published by Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan. Program Studi Akuntansi. FPEB. UPI

## PENDAHULUAN

Target penerimaan pajak terus meningkat dari tahun ke tahun menyusul kenaikan pengeluaran negara untuk pembangunan di berbagai aspek kehidupan. Untuk tahun 2016, pajak mengambil porsi sejumlah 74,63% dari total penerimaan negara. Target tersebut mengalami kenaikan. Menurut Ken Dwijugiasteady (Media Keuangan, 2016) menyebutkan bahwa tercatat 129 juta jiwa masyarakat kelas menengah, hanya 27 juta jiwa yang memiliki NPWP. Lalu, dari 27 juta jiwa tersebut diketahui hanya 10 juta yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan kepada Direktorat Jenderal Pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dilansir hanya sebesar 59%. Dalam lima tahun belaknganya ini, target pajak tidak pernah mencapai target diduga karena rendahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Pada zaman era revolusi industri sekarang ini, teknologi menjadi sebuah perubahan besar di dalam bidang usaha. Seluruh aspek ikut terkena dampak termasuk pembangunan nasional di Indonesia. Di Indonesia bahkan di dunia, perekonomian memiliki ketergantungan terhadap teknologi komputer dan internet. Dalam jaman globalisasi ini, pemanfaatan teknologi sedang gencar dilakukan karena memberi kemudahan dalam menjalankan aktivitas, termasuk di dalamnya kemudahan pembayaran dan pelaporan pajak.

Dengan semakin berkembangnya zaman, Direktorat Jendral Pajak melakukan misi agar target pendapatan tercapai dengan melakukan pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan. Pemerintah mulai mengembangkan sistem *online* dan mengandalkan fasilitas internet sebagai inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan melakukan modernisasi di dalam sistem administrasi perpajakannya. Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan ini menyebabkan banyak tugas yang biasa dilakukan oleh manusia, kendati dapat digantikan oleh sistem maupun mesin.

Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberi kemudahan dalam menghemat waktu, akurat dan *paperless*. Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasis *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan pertanyaan penelitian ini yaitu (1) Apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (2) Apakah peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (3) Apakah modernisasi struktur organisasi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (4) Apakah modernisasi strategi organisasi berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (5) Apakah penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (6) Apakah *good governance* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (7) Apakah *whistleblowing system* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari: (1) Sistem administrasi perpajakan modern yang terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (2) Peraturan Pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (3) Modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (4) Modernisasi strategi organisasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (5) Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (6) *Good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (7) *Whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

## KAJIAN LITERATUR

### *Theory of Planned Behavior*

Teori Perilaku Berencana atau *Theory of Planned Behavior* diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. TPB digunakan untuk mengkaji perilaku individu sebagai wajib yang dipengaruhi oleh niat. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor menurut Mustikasari (2007) yaitu: (i) *Behavioral Beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, (ii) *Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut, (iii) *Control Beliefs*, adalah keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived behavior control*).

Berdasarkan landasan teori diatas, TPB dapat menjelaskan mengenai niat seorang wajib pajak orang pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, baik dalam membayar maupun melaporkan pajak mereka. Dengan adanya modernisasi di dalam sistem administrasi perpajakan, wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakan memiliki keyakinan dan harapan bahwa pajak yang mereka setorkan ke kantor kas negara dapat digunakan secara maksimal guna mencapai kemakmuran rakyat secara merata.

### *Technology Acceptance Model*

Salah satu teori yang merumuskan pengaruh penggunaan sistem informasi dan biasanya digunakan untuk menjelaskan penerimaan yang dilakukan oleh individu untuk menggunakan sistem informasi disebut metode penerimaan teknologi informasi atau biasa disebut *Theory Acceptance Model* (TAM). Metode TAM pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang

merupakan perkembangan yang diadopsi dari *Theory of Reasoned Action*, yang sebelumnya sudah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1975) dalam Kiswara dan Saraswati (2013), dengan suatu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Tujuan dari studi menggunakan TAM sebagai dasar teorinya adalah untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menentukan tingkat penerimaan penggunaan komputer, sekaligus untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir (*end-user*) sebuah teknologi. Lebih lanjut Davis, *et. al* (1989) dalam Susilo, *et.al* (2015), mengimplementasikan model konseptual TAM ke dalam praktik, yang menunjukkan hasil tingkat minat dan penerimaan seseorang terhadap sistem informasi atau teknologi. Berdasarkan hal diatas, dapat diartikan bahwa reaksi dan pengguna sistem informasi berbasis teknologi secara individual dapat berpengaruh terhadap sikapnya dalam menerima penggunaan sistem informasi tersebut.

Dimensi teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah sebagai berikut: (i) *Perceived Ease of Use*, (ii) *Perceived Usefulness*, dan (iii) *Behavioral Intention to Use*. Menurut Jogiyanto yang dikutip oleh Prambudi dan Ahmad (2014) kelebihan yang dimiliki oleh TAM adalah (i) TAM merupakan model perilaku (*behaviour*) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak mempunyai minat (*intention*) untuk menggunakannya, (ii) TAM dibangun atas dasar teori yang kuat, (iii) TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik, (iv) TAM merupakan model yang parsimoni (*parsimonious*) yaitu model yang sederhana namun valid.

administrasi perpajakan modern, peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi, modernisasi struktur organisasi, modernisasi strategi organisasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan

## METODOLOGI PENELITIAN

Pengujian hipotesis yang digunakan adalah pengujian kausal, dapat melihat hubungan dari pemanfaatan sistem

*whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisisnya adalah wajib pajak orang pribadi yang diambil secara acak melalui kuesioner secara *online* (<https://s.qualtrics.com>). Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online*. Pengisian kuesioner secara online dianggap memberi

manfaat peneliti dalam segi penghematan waktu dan *paperless*. Teknik penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *covenience sampling*. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software* statistik Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22.

kelayakannya untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebar secara online memperoleh responden sebanyak 180 wajib pajak orang pribadi yang telah diuji

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

<b>Usia</b>		
<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
25 - 35 tahun	157	87%
36 - 45 tahun	16	9%
46 - 55 tahun	5	3%
> 55 tahun	2	1%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pria	77	43%
Wanita	103	57%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>		
<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
D3	10	6%
S1	147	82%
S2	23	13%
S3	0	0%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan Informal Pajak</b>		
<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Brevet	72	40%
Tidak Brevet	108	60%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan</b>		
<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Karyawan	161	89%
Pengusaha	7	4%
Lainnya	12	7%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Penghasilan per tahun (dalam juta rupiah)		
Karakteristik	Jumlah	Persentase
<100	115	64%
100 – 200	49	27%
200 – 500	12	7%
>500	4	2%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

**Hasil uji statistik deskriptif**

Setelah input data 180 responden untuk tiga puluh dua kuesioner dimana masing-masing variabel independen dan dependen

diwakili oleh lima kuesioner. Adapun dari delapan variabel dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut di bawah ini.

**Tabel 2. Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	180	1.00	4.00	3.0944	.54616
Peraturan Pemerintah Modernisasi Stuktur Organisasi	180	1.00	4.00	2.8611	.52601
Modernisasi Strategi Organisasi	180	1.00	4.00	3.1222	.45655
Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia	180	1.00	4.00	2.6889	.61896
Good Governance	180	1.00	4.00	3.0667	.56529
Whistleblowing System	180	1.00	4.00	3.3778	.57075
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	180	1.00	4.00	3.2500	.52719
Valid N (listwise)	180				

**Hasil uji validitas**

Penulis melakukan uji validitasnya atas 32 kuesioner, yang mana akan dilakukan pengujian validitas untuk membuktikan bahwa data yang dimasukkan adalah valid, di mana hasil (r hitung) dibandingkan dengan r tabel. Adapun ringkasan dari uji validitas dari enam variabel tersebut pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. uji validitas**

No.	Variabel yang terkait	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Sistem administrasi perpajakan modern	0,642	0,148	Valid
2	Peraturan pemerintah	0,717	0,148	Valid
3	Modernisasi stuktur organisasi	0,629	0,148	Valid
4	Modernisasi strategi organisasi	0,629	0,148	Valid
5	Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia	0,572	0,148	Valid
6	<i>Good governance</i>	0,567	0,148	Valid
7	<i>Whistleblowing system</i>	0,534	0,148	Valid
8	Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	0,584	0,148	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 22

Pada tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa hasil dari uji validitas *Product Moment Pearson Correlation* atas kedelapan variabel di atas adalah valid.

#### Hasil uji reliabilitas

Setelah pengujian validitas dilakukan, maka perlu dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kekonsistensian variabel

yang digunakan oleh peneliti sehingga angka tersebut bisa diandalkan (reliabel), dengan ukuran bila angka Cronbach's Alpha mendekati angka 1 maka akan semakin reliabel data yang diuji, adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Reliability Statistics**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,755	8

Dari tabel 4 hasil uji reabilitas di atas, hasilnya Cronbach's Alpha sebesar 0,755 yang mana angka tersebut mendekati nilai 1 di mana artinya setiap variabel dari delapan variabel dalam penelitian ini adalah dapat diandalkan

#### Hasil Analisis Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis berupa hasil uji koefisien determinasi, hasil uji F dan hasil uji t dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5. Hasil Analisis Uji Hipotesis**

Variabel	Prediksi Arah	Koefisien	t	Sig.	Sig.	Keterangan Hipotesis
				(two tailed)	(one tailed)	
(Constant)	-	0.949	2,966	0.003	0.002	-
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	Positif	0.275	3,512	0.001	0,000***	Diterima
Peraturan Pemerintah	Positif	0.035	0.483	0.629	0.315	Ditolak
Modernisasi Stuktur Organisasi	Positif	-0.125	-1,594	0.113	0,056*	Ditolak
Modernisasi Strategi Organisasi	Positif	0.178	1,955	0.052	0,026***	Diterima
Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia	Positif	0.009	0.13	0.897	0.449	Ditolak
Good Governance	Positif	0.158	2,257	0.025	0,013***	Diterima
Whistleblowing System	Positif	0.189	2,782	0.006	0,003***	Diterima
Adj. R <sup>2</sup>	0.245					
F test	9.316					
sig.	0.000					

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 5 menunjukkan Nilai Adjusted R square dalam penelitian ini adalah sebesar 0,245 yang ditransformasi ke dalam bentuk persen yaitu sebesar 24,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh sebesar sebesar 24,5% terhadap variabel dependennya. Hasil yang ditunjukkan oleh tabel 5 adalah besarnya nilai signifikansi pada uji F adalah 0,000 dimana nilainya lebih kecil daripada 0,05. Maka kesimpulan yang didapat adalah ketujuh variabel independen secara simultan signifikansi mempengaruhi variabel dependen. Oleh karena itu, model yang diuji merupakan model yang fit untuk menguji hipotesis. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dari variabel independen terhadap variabel dependennya. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan meliputi: sistem administrasi perpajakan modern, peraturan pemerintah, modernisasi stuktur organisasi, modernisasi strategi organisasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, *good governance*, dan *whistleblowing system*. Sedangkan variabel dependen yang akan diukur adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Adapun rincian penjelasan atas masing-masing variabel independen serta pengaruhnya terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

**Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Variabel independen yang pertama dalam penelitian ini ialah sistem administrasi pajak modern. Hasil dari pengujian hipotesis melalui uji t menunjukkan hasil Sig. sebesar 0,000 dimana nilainya lebih kecil dari 0,05 artinya H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Hal tersebut menunjukkan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefesien regresi sistem administrasi perpajakan modern adalah 0,275 artinya hipotesis sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah benar dikarenakan hasilnya positif.

**Pengaruh peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Tabel 5 menunjukkan hasil bahwa variabel peraturan pemerintah mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,315 hal tersebut berarti peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis yang mengatakan bahwa peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak.

### **Pengaruh modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

Modernisasi struktur organisasi tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dapat dilihat dalam hasil uji t yang menunjukkan angka signifikansi variabel modernisasi struktur organisasi tidak kurang dari 0,05 dan hanya sebesar 0,056. Tabel 5 menunjukkan angka koefisiensi pada variabel modernisasi struktur organisasi sebesar -0,125 artinya hipotesis modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif ditolak.

### **Pengaruh modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Modernisasi strategi organisasi dalam tabel 5 diatas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,026. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti, modernisasi strategi organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefisien regresi yang terdapat di dalam tabel 5 sebesar 0,178. Hal itu menunjukkan bahwa hipotesis modernisasi strategi organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah benar.

### **Pengaruh penyempurnaan manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Nilai signifikansi dari variabel independen penyempurnaan manajemen sumber daya manusia yang ditunjukan pada tabel 5 adalah sebesar 0,449. Hasil ini menunjukkan bahwa penyempurnaan manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian ini ditolak.

### **Pengaruh *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Variabel independen *good governance* pada penelitian ini memiliki nilai sig. sebesar 0,013 dimana lebih kecil dari 0,05 artinya  $H_0$  diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tabel 5 menunjukkan koefisien regresi dari *good governance* sebesar 0,158 artinya hipotesis *good governance* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah benar dikarenakan hasilnya positif.

### **Pengaruh *whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel *whistleblowing system* pada penelitian ini memiliki nilai sig. sebesar 0,003 dimana lebih kecil dari 0,05 artinya ada pengaruh yang signifikan antara *whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tabel 4.5 menunjukkan koefisien regresi dari *good governance* sebesar 0,189 artinya hipotesis *whistleblowing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah benar dikarenakan hasilnya positif.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan ada empat variabel independen yang sesuai dengan hipotesis awal. Adapun variabel yang terkait adalah sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, *good governance* dan *whistleblowing system*.

### **Analisis pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Berdasarkan hasil dari uji statistik yaitu uji t, didapat hasil bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sistem administrasi pajak modern yang memanfaatkan teknologi seperti *e-reg*, *e-SPT*,



*e-Billing dan e-Filling* memberikan persepsi kemudahan dan kemanfaatan sehingga dapat menimbulkan persepsi yang baik bagi wajib pajak. Dengan adanya efisiensi dan efektifitas dalam kinerja pekerjaan individual melalui pemanfaatan sistem administrasi pajak modern, wajib pajak orang pribadi akan melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan tanpa paksaan.

Hasil ini tidak sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2009) yang menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Ompusunggu (2015) bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salman (2011) bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga berbanding lurus dengan penelitian Yohana dan Irene (2015) bahwa fasilitas dengan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Analisis pengaruh peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil dari penelitian ini, setelah pengujian hipotesis adalah peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi tidak memiliki pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum banyak yang mengetahui tentang informasi dan peraturan perpajakan yang baru. Dengan demikian, masih banyak wajib pajak orang pribadi yang mengabaikan peraturan pemerintah yang mendukung adanya pemanfaatan teknologi dalam hal perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Upa, *et.al* (2012) bahwa kebijakan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

#### **Analisis pengaruh modernisasi stuktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa modernisasi stuktur organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak merasa *account representative* kurang mengayomi dan dapat membantu memberikan konsultasi yang optimal terhadap wajib pajak. Hal tersebut dapat disebabkan karena jumlah *account representative* di dalam lingkungan petugas pajak kurang memadai dan tidak sebanding dengan banyaknya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, sehingga manfaat yang diterima oleh wajib pajak dirasa kurang maksimal. Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Masyhur (2013) bahwa modernisasi stuktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga tidak sejalan dengan penelitian Irmayani dan Mildawati (2015) bahwa modernisasi stuktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Mail (2015) bahwa restukturisasi organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak juga tidak sejalan dengan penelitian ini. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustina, *et.al* (2010) bahwa modernisasi stuktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Analisis pengaruh modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil dari penelitian ini, setelah pengujian hipotesis adalah modernisasi strategi organisasi memiliki pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menggambarkan bahwa dengan adanya modernisasi yang dilakukan pemerintah dalam hal strategi organisasi perpajakan dinilai cukup berhasil. Wajib pajak ikut merasakan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan pemerintah melalui sistem perpajakan yang baru. Adanya *complain center* dan kring pajak dinilai efektif dalam membantu wajib pajak apabila ada wajib pajak memiliki permasalahan atau sekedar

ingin mengetahui pengaplikasian sistem pajak modern ataupun sekedar menanyakan mengenai dasar peraturan perundangan. Sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak pun dinilai sangat membantu wajib pajak dalam kegiatan pemebuhan kewajiban perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Rapina, *et. al* (2011) dan Masyhur (2013) bahwa pelayanan kantor pajak memiliki pengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak yang juga merupakan indikator dari kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Rapina (2011) bahwa strategi organisasi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agutsina, *et.al* (2010) dan Rahayu dan Lingga (2009) bahwa modenisasi strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Analisis pengaruh penyempurnaan manajemen sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil dari penelitian ini, setelah pengujian hipotesis adalah penyempurnaan manajemen sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Dengan kemajuan teknologi dan penggunaan fasilitas teknologi berbasis internet yang meningkat tajam, wajib pajak merasa petugas pajak belum menguasai teknologi dalam inovasi sistem administrasi pajak modern. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan dalam lingkungan petugas pajak perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Mail,*et.al* (2015) bahwa penyempurnaan manajemen sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan sumber daya manusia dalam petugas pajak yang memiliki kecakapan dan inetgritas belum tentu dapat mengajak wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Di mata wajib pajak mereka ingin dapat menyelesaikan administrasi perpajakan

dengan mudah, cepat dan praktis. Hal ini juga tidak sejalan dengan hasil penelitian Setiawan dan Darmayasa (2016) bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Utara.

#### **Analisis pengaruh *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil dari penelitian ini, setelah pengujian hipotesis adalah *good governance* memiliki pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya penerapan *good governance* di dalam lingkungan perpajakan, wajib pajak semakin yakin untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keyakinan tersebut dilandasi pemikiran bahwa uang pajak yang mereka setorkan ke negara dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap pembangunan nasional dan tidak akan lari kemana-mana dalam artian tidak akan dikorupsi. Internal audit dalam instansi terkait juga berperan besar dalam meningkatkan kepercayaan publik mengenai petugas pajak. Perspektif yang baik inilah memunculkan niat wajib pajak untuk semakin patuh dan bangga membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Setiawan dan Darmayasa (2016) bahwa *good governance* berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Utara. Dengan adanya keadilan dan kejujuran aparat dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan dapat menumbuhkan keyakinan di diri wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siringoringo (2015) bahwa pelaksanaan *good governance* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) juga memiliki hasil bahwa *good governance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Analisis pengaruh *whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah *whistleblowing system* berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan *whistleblowing system* dalam lingkungan petugas pajak memberikan kontribusi yang baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya *whistleblowing system*, wajib pajak diajak ikut serta berpartisipasi aktif dalam mengamankan pembangunan nasional dengan cara melaporkan setiap adanya penyimpangan atau kecurangan yang dilakukan petugas pajak. Selain itu, *whistleblowing system* juga diterapkan di dalam sesama petugas pajak.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan atas 180 kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan melalui tujuh variabel independen yaitu sistem administrasi perpajakan modern, peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi, modernisasi struktur organisasi, modernisasi strategi organisasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan *whistleblowing system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat disimpulkan yaitu (1) Sistem administrasi pajak modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (3) Modernisasi struktur organisasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (4) Modernisasi strategi organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (5) Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (6) *Good governance* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (7) *Whistleblowing system* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan kelemahan antara lain sebagai berikut: (1) Hasil pengujian data dari

Hal ini menunjukkan bahwa ada niatan menerapkan *good governance* yang disertai dengan *whistleblowing system* sungguh-sungguh ingin dicapai oleh pemerintah. Kepercayaan inilah yang dapat membuat wajib pajak orang pribadi tidak ragu memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siringoringo (2015) bahwa penerapan *whistleblowing system* di lingkungan DJP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

tujuh variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai adjusted R Square sebesar 24,5%, sehingga ada variabel lain di luar ketujuh variabel tersebut sebesar 75,5% yang mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi namun belum diungkapkan dalam penelitian ini. (2) Peneliti menggunakan metode pemilihan sampel dengan metode *convenience sampling* karena keterbatasan waktu dan tenaga sehingga tidak dapat diketahui pasti berapa sampel yang seharusnya diteliti.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diimplikasikan kepada pihak lain yang membutuhkan, terlebih kepada masyarakat bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat memiliki peranan yang penting di dalam pelaksanaan pembangunan nasional. Adapun pihak-pihak tersebut adalah sebagai berikut: (1) Bagi masyarakat, dengan melihat hasil dari penelitian ini, diharapkan bagi wajib pajak dan masyarakat umum diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan sistem administrasi modern yang sudah dirancang oleh pemerintah. Selain itu diharapkan bahwa dengan melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan maka masyarakat turut andil dalam pembangunan nasional. (2) Bagi pemerintah, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bahwa masyarakat secara luas mulai mempercayai pemerintah dan akan mendukung sistem administrasi perpajakan modern didukung dengan pelaksanaan *good governance* dan *whistleblowing system*. Pemerintah diharapkan dapat menciptakan regulasi yang dapat menguntungkan

masyarakat luas dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya. (3) Bagi penelitian selanjutnya, , saran yang dapat diberikan adalah dengan meneliti variabel lain diluar dari ketujuh variabel independen yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Misalnya, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi budaya organisasi, dan pemahaman wajib pajak akan penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Selain itu melakukan manajemen waktu dengan baik sehingga dapat memperoleh responden lebih banyak lagi dengan pemilihan metode sampling yang dapat dideteksi berapa jumlah sampel yang harus diteliti. Misalnya dengan menggunakan metode pemilihan sampel dengan menggunakan metode *Cluster (Area) Sampling* dimana manfaat dari penggunaan metode ini adalah hasil penelitian dapat digeneralisasi di dalam suatu ruang lingkup populasi yang digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lidya, En, TK dan Setiana, S. 2010. *Jurnal Akuntansi "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara)".* Volume 2 No 2, Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Asri, Novita, 2016. "Strategi Penerimaan Perpajakan 2016". *Media Keuangan* Volume XI/No. 101/Februari 2016.
- Filiaty. 2012. *Jurnal Murni Sadar "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Individual pada Kantor Pelayanan Pajak di Kabupaten Nias".* Volume 2 No 2, Medan: Politeknik Murni Sadar.
- Freddy, Daulat. 2013. *Jurnal Ekonomi "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak".* Volume 4 No 2, Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Irene dan Yohana, Erny. 2015. *Pengaruh Modernisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Merauke.* Seminar Nasional dan *The 2nd Call for Syariah Paper.*
- Kiswara, Endang dan Saraswati, Prita. 2011. *Journal of Accounting "Analisis terhadap Penerapan Theory of Consumer Acceptance Technology pada E-SPT".* Volume 2 No 2, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mail, Rusmanto dan Mentayani, Ida. 2015. *Dinamika Ekonomi "Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan".* Volume 8 No 2, Banjarmasin: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nasional Banjarmasin.
- Masyhur, Hadi. 2013. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak".* Volume 4 No 1, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Mildawati, Titik dan Irmayani, Ririn. 2015. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak".* Volume 4 No1, Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya.* Simposium Nasional Akuntansi X:1-42.

- Ompusunggu, AP dan Sudrajat, A. 2015. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan* "Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Kepatuhan Pajak". Volume 2 No 2, Jakarta: Universitas Pancasila.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/PM.3/2007 tentang *Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak*.
- Prambudi, BS dan Ahmad. 2014. *Jurnal Studi Manajemen* "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI)". Volume 8 No 1, Madura: Universitas Trunojoyo.
- Rahayu, Sri dan Lingga IS. 2009. *Jurnal Akuntansi* "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Volume I No 2, Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Rapina, Jerry dan Carolina, Y. 2011. *Jurnal Riset Akuntansi* "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)". Volume III No 2, Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Rochmah, Alia dan Riduan, Akhmad. 2014. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Volume 3 No 10, Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Runtu, Treesje, Karamoy, Herman dan Madayanto, Enrico. 2015. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* "Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Melalui Payment Online System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Manado". Volume 15 No 4, Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Salman, KR dan Asih, DT. 2011. *Studi Kepatuhan Wajib Pajak dari Aspek Pengetahuan, Persepsi dan Sistem Administrasi. The Indonesian Accounting Review Volume 1, No. 1, January 2011, page 45-58.*
- Setiawan, PE dan Darmayasa I Gede. 2016. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.14.1 Januari 2016:226-252.*
- Siringoringo, Whereson. 2015. *Jurnal Akuntansi* "Pengaruh Penerapan Good Gvernance dan Whistleblowing System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Resiko Sanksi Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi)". Volume XIX No 02, Bekasi: Universitas Presiden.
- Susilo, H, Handayani, SR, Hanggono, AA. 2015. *Jurnal Administrasi Bisnis* "Analisis atas Praktek TAM (Technology Acceptance Model) dalam Mendukung Bisnis Online dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram". Volume 26 No 1, Malang: Universitas Brawijaya.
- Upa, VA, Wirawan, EDR, dan Pravitasari, N. 2012. *Jurnal GEMA AKTUALITA* "Pengaruh Kebijakan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak UMKM Sepatu dan Ssandal di Mojokerto". Volume 1 No 1, Surabaya: Universitas Pelita Harapan.



<http://www.aktual.com/wp-content/uploads/2015/12/antarafoto-realisisasi-penerimaan-pajak-2015-021215-sgd-2.jpg>

Pelayanan di Kantor Pajak untuk melaporkan SPT bulanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng Dua, Jakarta. Hingga akhir November realisasi penerimaan pajak baru mencapai Rp865 triliun atau sekitar 66 persen dari target yang ditetapkan sebesar Rp1.294 triliun pada APBN Perubahan 2015