

**PENGARUH PENERAPAN MODERNISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN DALAM STRUKTUR ORGANISASI DAN *E-SYSTEM*
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WPOP
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)**

Riaty Handayani¹⁾; Syifa Nur Rahmawati²⁾
riaty.handayani@mercubuana.ac.id¹⁾, syifanrahmawati@gmail.com²⁾

^{1) 2)} Universitas Mercu Buana

ABSTRACT

To optimize state's revenues, the government made tax reforms more comprehensively. One of them is administrative reform which is implemented through modernization program of tax administration. The purpose this study to determine the application of administrative modernization consisting of organizational restructuring, and E-System and its influence on compliance of Individual Taxpayers in Tax Service Pratama Kembangan Jakarta. This research belongs to the type of causal research, that is research which aims to test the hypothesis about the influence of one or several variables on other variables ie independent variable (modernization of organizational structure and E-System) to the dependent variable (WPOP Compliance). The result of the research shows variables organizational structure and E-system have a significant effect on individual taxpayer compliance in the Tax Office (KPP) Pratama Jakarta Kembangan.

Keywords : *Modernization program of tax administration, E-System, tax compliance*

ABSTRAK

Untuk mendukung upaya optimalisasi penerimaan negara, pemerintah melakukan reformasi perpajakan secara lebih komprehensif. Salah satunya reformasi di bidang administrasi yang dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan modernisasi administrasi yang terdiri dari restrukturisasi organisasi, peran Accout Represntative dan E-System dan pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kembangan Jakarta. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh satu atau beberapa variable terhadap variable lainnya yaitu variable independen (modernisasi struktur organusasi dan E-System) terhadap variable dependen (Kepatuhan WPOP). Tujuan jangka panjang yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi administrasi yang telah dilakukan dalaam sistem perpajakan di Indonesia terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adapun target khusus yang dilakukan peneliti adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi administrasi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Barat..

Kata Kunci : *modernisasi administrasi perpajakan, modernisasi struktur organusasi dan E-System*

PENDAHULUAN

Seperti kita ketahui peran pajak sangat besar dalam perkembangan Indonesia saat ini, terutama dalam hal memenuhi pembiayaan kegiatan pemerintah dalam menstabilkan ekonomi di Indonesia dan juga dalam pembangunan berbagai infrastruktur di negara ini. Sering kita menerima pemberitahuan baik secara resmi maupun tidak, yang dikeluarkan oleh pemerintah bahwa dari setiap proyek yang dilaksanakan oleh pemerintah dibiayai dari dana pajak yang sudah terkumpul. Itu membuktikan bahwa pajak menjadi salah satu sumber dana terbesar yang dimiliki pemerintah untuk melaksanakan pembangunan di Indonesia.

Dalam APBN (Anggaran Pembelanjaan Negara) yang dibuat oleh pemerintah Indonesia saat ini, sektor pajak merupakan sumber dana terbesar negara. Hal ini bisa dilihat dari APBN 2017 sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Penerimaan APBN 2017

A. Pendapatan Negara	1.750,3
I. Pendapatan Dalam Negeri	1.748,9
1. Penerimaan Perpajakan	1.498,9
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	250,0
II. Penerimaan Hibah	1,4

Sumber data : www.kemenkeu.go.id/APBN2017

Dari total pendapatan negara sebesar Rp. 1.750,5 trilyun, ditargetkan penerimaan dari sektor pajak adalah sebesar Rp. 1.748,9 trilyun atau 85,6% dari seluruh total pendapatan negara.

Pada realisasinya, penerimaan pajak hingga akhir Agustus 2017 baru mencapai Rp 686 triliun atau 53,5% dari target pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN) 2017, namun Ditjen Pajak mengakui mengejar target penerimaan pajak hingga akhir tahun akan lebih sulit dibandingkan tahun lalu. Sebab pada tahun lalu periode September-Desember ada program *tax amnesty* (Kompas.com, 2017).

Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Ditjen Pajak, Hestu Yoga Saksama, mengatakan bahwa kepatuhan pajak masyarakat Indonesia bisa diukur melalui angka *tax ratio*. Saat ini angka *tax ratio* di Indonesia masih tergolong rendah yang hanya sebesar 10,3% (Okezone.com, 2017). Demikian halnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Waluyo, 2014).

Karena penerimaan dari sektor pajak ditargetkan semakin besar untuk menunjang pertumbuhan ekonomi (*economic growth*). Tentunya pemerintah melalui Direktorat Jenderal pajak terus menerus melakukan inovasi dan mencari cara untuk dapat seoptimal mungkin dapat menarik pajak dari masyarakat atau Wajib Pajak, yaitu

dengan melakukan perubahan-perubahan dari semua aspek menuju ke arah yang lebih baik.

Untuk mendukung upaya optimalisasi penerimaan negara, pemerintah melakukan reformasi perpajakan secara lebih komprehensif. Salah satunya reformasi di bidang administrasi yang dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Adapun konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat (DJP,2007).

Kepatuhan Wajib Pajak memegang peranan penting untuk menentukan jumlah pajak yang berhasil dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, semakin berdampak pada peningkatan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang.

Ketidakepatuhan Wajib Pajak yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kembangan Jakarta Barat dapat dilihat dari penerimaan SPT pada tabel 1.

Tabel 2. Data Kepatuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kembangan Tahun 2013-2016

Tahun Penerimaan	Jml WP OP	Jml WP OP Wajib SPT	Menyampaikan SPT		Tepat Waktu Menyampaikan SPT		Terlambat Menyampaikan SPT		Tidak Menyampaikan SPT	
			Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
2013	66.049	46.491	27.555	59,3%	26.203	56%	1.352	2,9%	18.936	40,7%
2014	74.146	47.439	28.523	60,1%	27.202	57%	1.321	2,8%	18.916	39,9%
2015	79.546	49.844	32.955	66,1%	25.962	52%	6.993	14,0%	16.889	33,9%
2016	88.671	44.590	33.433	75,0%	25.595	57%	7.838	17,6%	11.157	25,0%

Sumber: APBN 2017

Dari tabel 1 dapat dilihat pada tahun 2013 jumlah WPOP yang terdaftar wajib SPT sebanyak 46.491 WPOP, namun SPT yang diterima pada tahun 2013 hanya 59,3% WPOP yang melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dan juga di tahun 2015 WPOP yang seharusnya menyampaikan SPT yaitu sebanyak 49.884, namun hanya 66,12% WPOP yang menyampaikan SPT-nya. Berdasarkan jumlah tersebut terlihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP hanya meningkat sekitar 7% dalam melaksanakan kewajibannya, namun jumlah tersebut masih jauh dari target SPT yang seharusnya diterima KPP Pratama Jakarta Kembangan. Dari fakta-fakta yang ada membuktikan bahwa masih minimnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Karena penerimaan dari sektor pajak ditargetkan semakin besar untuk menunjang pertumbuhan ekonomi (*economic growth*). Tentunya pemerintah melalui Direktorat

Jenderal pajak terus menerus melakukan inovasi dan mencari cara untuk dapat seoptimal mungkin dapat menarik pajak dari masyarakat atau Wajib Pajak, yaitu dengan melakukan perubahan-perubahan dari semua aspek menuju kearah yang lebih baik, jadi dari masa kemasa reformasi perpajakan selalu dilakukan. Reformasi itu bertujuan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak. Reformasi perpajakan adalah perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat. Sedangkan tujuan reformasi perpajakan adalah untuk menegakkan kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional.

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis 2 (dua) program bidang yang mengalami reformasi perpajakan pada sistem administrasi perpajakan dari 4 bidang yang ada berdasarkan laporan tahunan DJP tahun 2007 (struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi (*e-system*), manajemen sumber daya manusia, pelaksanaan *Good Governance*, yaitu:

1. Struktur organisasi
2. *E-system*.

Pertama, restrukturisasi organisasi dimulai dengan langkah pertama yang dilakukan adalah melebur Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi satu kantor, tidak lagi dipisahkan berdasarkan jenis pajak. Langkah kedua yaitu, struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi dan penerapan segmentasi Wajib Pajak didasarkan kategori jumlah pembayaran pajaknya. Menurut penelitian Ademarta (2014), Sofiyana *et al* (2014) dan Misheryanto (2016) menunjukkan hasil yang sama yaitu bahwa modernisasi administrasi dalam bidang struktur organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya penelitian dari Irmayani & Mildawati (2015) dan Arini & Isharijadi (2015) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa modernisasi dalam bidang struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kedua, perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting dalam program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan dibukanya fasilitas *e-system* seperti, *e-SPT*, *e-filling*, *e-billing* dan *e-registration*. Semua fasilitas tersebut disediakan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa terkendala. Maka dari itulah tahun 2015 Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *E-System*. Dimana dalam *E-System* ini, terdapat *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Dengan pembaharuan sistem yang ada pada kantor pajak, diharapkan akan meningkatkan kemudahan wajib pajak untuk membayar pajak. Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan Wajib Pajak adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit. Menurut penelitian Madewing (2013), Arini & Isharijadi (2015) dan Sarunam (2015) menunjukkan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi dalam bidang proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya penelitian Darmayasa & Setiawan (2016) dan Misheryanto (2016) menunjukkan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi dalam bidang proses bisnis dan

teknologi informasi dan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang KUP No. 28, tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang KUP No. 28, tahun 2007).

Pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH bahwa pajak merupakan iuran atau pungutan rakyat kepada pemerintah dengan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku atau peralihan kekayaan dari sektor swasta kepada sektor publik yang dapat untuk dipaksakan serta yang langsung ditunjuk dan dipakai digunakan untuk membiayai kebutuhan negara.

Dapat ditarik kesimpulan mengenai unsur-unsur pajak, antara lain:

1. Pajak dipungut dengan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Asas tersebut sesuai dengan adanya perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A.
2. Tidak dapat mendapatkan jasa timbal balik yang ditunjukkan secara langsung. Misalnya, terdapat orang yang taat untuk membayar pajak kendaraan bermotor kepada negara akan dapat melalui jalan yang memiliki kualitas yang sama dengan orang yang tidak taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tersebut.
3. Pemungutan pajak sangat diperlukan untuk pembiayaan pemerintah dalam menjalankan fungsi dari pemerintahan, baik itu secara rutin ataupun pembangunan.
4. Pemungutan pajak memiliki sifat yang memaksa. Pajak dapat untuk dipaksakan apabila seorang wajib pajak tidak memenuhi kewajiban tersebut serta akan dikenakan suatu sanksi yang sesuai dengan adanya peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Selain pajak memiliki fungsi untuk anggaran yaitu fungsi untuk mengisi Anggaran Negara yang dibutuhkan guna menutup pembiayaan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga mempunyai fungsi sebagai suatu alat untuk melaksanakan dan mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial serta ekonomi.

Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat empat sistem pemungutan pajak menurut Mansury (2002) dalam Priantara (2013), yaitu sebagai berikut:

a. Official Assesment System

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terutang oleh seseorang berada pada pemungut atau aparat pajak, dalam hal ini WP bersifat pasif, menunggu ketetapan dari aparat pajak. .

b. Self Assesment System

Yaitu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terhutang berada pada WP. Dalam hal ini, WP harus aktif menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Fiskus tidak turut campur tangan dalam perhitungan besarnya pajak terhutang kecuali WP menyalahi aturan. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pemungutan pajak banyak tergantung pada WP karena inisiatif kegiatan dan peran dominan berada pada WP, meskipun masih ada peran aparat pajak dalam hal WP menyalahi aturan.

c. Full Self Assesment System

Yaitu suatu sistem perpajakan dimana wewenang untuk menghitung besarnya pajak terhutang oleh WP berada pada WP itu sendiri dalam menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Fiskus tidak turut campur dalam penetapan besarnya pajak terhutang. Seperti halnya *self assessment system* berhasil atau tidaknya pemungutan pajak tergantung pada WP karena inisiatif kegiatan dan peran dominan berada pada WP.

d. Semi Full Self Assesment System

Yaitu sistem pemungutan pajak campuran antara *self assessment* dan *official assessment*.

Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2012) :

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia

Indonesia menganut sistem pemungutan pajak *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Mardiasmo,2012). Ciri-ciri dari *self assesment system*:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri,
- 2) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

Sistem *self assessment* dikatakan berhasil dengan baik jika masyarakat memiliki pengetahuan, kemauan serta disiplin pajak yang tinggi.

Reformasi Perpajakan

Menurut Diana (2013), reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan, melalui reformasi :

- a. Moral, etika dan integritas aparat pajak
- b. Kebijakan perpajakan
- c. Pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak
- d. Pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan
- e. Pemberian *reward* dan penerapan *punishment* yang tegas terhadap aparat pajak

Dalam Diana (2013), reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan terhadap tiga (3) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu:

a. Bidang Administrasi

Melalui reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak dengan melakukan peningkatan pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak yang akan memenuhi kewajibannya. Untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik antara Wajib Pajak dengan Aparat Pajak. Wajib Pajak diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya sedangkan Aparat Pajak diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik perpajakan. Selain itu Ditjen Pajak juga harus berupaya untuk selalu terbuka (*transparancy*) terhadap berbagai pandangan, pendapat atau kritisi dari masyarakat sebagai Wajib Pajak yang dilakukan sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan pelayanan perpajakan.

b. Bidang Peraturan

Ditjen pajak terus mengupayakan pengembangan yuridis formal dan materil perpajakan dengan melakukan amandemen terhadap Undang-Undang perpajakan dan kebijakan perpajakan dengan perkembangan yang terjadi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

c. Bidang Pengawasan

Membangun Bank Data Perpajakan Nasional (BPDN) yang berfungsi untuk menyeimbangkan pelaksana sistem.

Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengertian Kepatuhan

Keberhasilan pemungutan pajak dapat dilihat dari kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Pandiangan (2014) kepatuhan Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja Wajib Pajak dibawah pengawasan DJP. Artinya tinggi atau rendahnya kepatuhan Wajib Pajak akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam membuat pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap Wajib Pajak.

2. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 Pasal 2, untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT);
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian (*unqualified*) selama 3 (tiga) tahun berturut - turut;
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

1. Administrasi Perpajakan

Menurut Rosdiana & Irianto (2011) Suatu administrasi perpajakan dikategorikan buruk jika administrasi pajak tersebut hanya mampu mengumpulkan pajak dalam jumlah yang besar dari sektor perpajakan yang mudah dipajaki (misalnya dengan sistem withholding) seperti memajaki penghasilan gaji dari karyawan namun tidak mampu memungut pajak atas sektor-sektor lain yang potensi pajaknya besar, misalnya perusahaan bisnis atau para profesional. Administrasi Pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah berikut ini:

- 1) Wajib Pajak yang tidak terdaftar
- 2) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
- 3) Penyelundup Pajak
- 4) Penunggak Pajak.

2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sejak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknologi yang handal dan terkini.

3. Konsep dan Tujuan Modernisasi Administrasi Perpajakan

a. Struktur organisasi

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan maka dibuat restrukturisasi organisasi, sebagai langkah pertama dengan melebur Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

b. Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-system*)

Dalam hal ini penyempurnaan proses bisnis yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP), yang diarahkan pada penerapan full automation melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi yang mengarah pada pemanfaatan *e-system* yang terdiri dari *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, *e-billing* dan *e-banking*, diharapkan tercipta suatu

proses bisnis yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan paperless, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Modern

Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap Kantor Pelayanan Pajak dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan administrasi perpajakan sebagaimana dijelaskan dalam (Botutihe, 2015) yaitu:

1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
2. *Account Representative*
3. *Help Desk*
4. *Complaint center*
5. *Call Center*
6. Media Informasi Pajak.
7. *Website*
8. *E-system* Perpajakan

Rerangka Pemikiran

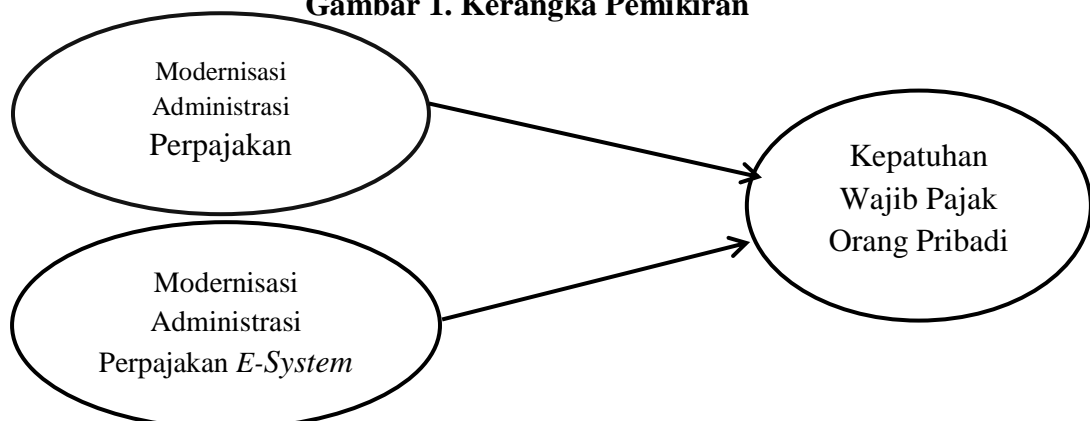
Rerangka Pemikiran dalam penelitian ini menggunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu, Struktur Organisasi (X1), *E-system* (X2), Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

1. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam Struktur Organisasi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil penelitian dari Ademarta (2014) menunjukkan hasil bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dari Sofiyana *at al* (2014), Misheryanto (2016), Andreanto & Widayawati (2016) juga menyimpulkan bahwa modernisasi sistem administrasi dalam hal struktur organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan *E-System* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Penelitian yang diolah

Penelitian dari Madewing (2013), Arini & Isharijadi (2015) dan Sarunam (2015) menunjukkan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi dalam hal proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Menurut penelitian Putra (2015), mengkaji tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filling* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari). Hasil penelitian tersebut adalah penerapan sistem administrasi *e-Registration* mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis, penelitian yang relevan dan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₂: *E-system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODE

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan di bulan Oktober 2017. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Jakarta Kembangan yang beralamat di Jalan Arjuna Utara No.87 Jakarta Barat. Wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Kembangan meliputi 6 (enam) Kelurahan yaitu Kelurahan Kembangan Utara, Kembangan Selatan, Meruya Utara, Meruya Selatan, Srengseng dan Joglo.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal, merupakan penelitian untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terikat (variabel dependen). Dalam penelitian ini, menggunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Struktur Organisasi dan E-System. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Populasi ini dipilih karena Wajib Pajak Orang Pribadi efektif merupakan Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan per Agustus 2017 berjumlah 102.676. Dalam jumlah tersebut Wajib Pajak Orang Pribadi berjumlah 92.472.

Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Jakarta Kembangan. Penelitian ini menggunakan metode probabilitas dengan teknik dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* adalah teknik penentuan sampel secara acak, karena setiap anggota

populasi mempunyai peluang yang sama tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Jumlah populasi yang cukup besar dan waktu penelitian yang terbatas, sehingga peneliti tidak dapat mengamati seluruh populasi maka dari itu ditentukan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2002) sebagaimana dikutip Purnamasari (2013:37) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diambil

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), batas kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel e = 10%

Dengan menggunakan rumus slovin diatas, maka jumlah sampel yang akan peneliti ambil adalah sebanyak 100 responden, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$N = 92.472$$

$$n = \frac{92.472}{92.472 (0,1) + 1}$$

$$n = 99,89 = 100$$

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah *regression analysis*. Dalam penelitian ini, *regression analysis* yang digunakan adalah *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda) yang bertujuan untuk menguji lebih dari satu variabel bebas (metrik) terhadap satu variabel terikat (metrik). Data yang didapat dari kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh responden, dan memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut, kemudian akan diolah dengan menggunakan bantuan Software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 23.

Persamaan regresi untuk menguji hipotesis secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b₁,b₂,b₃ = Koefisien Regresi

X₁ = Struktur Organisasi

X₂ = Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi

e = error

Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval, dimana jarak/interval antara tiap objek/kategori sama. Dimana skala interval diukur dengan

menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Peneliti menggunakan skala penelitian dengan rentang skor 1 untuk sangat tidak setuju (STS) - 5 untuk pendapat sangat setuju (SS). Responden diminta untuk memberikan tanda (√) pada alternatif jawaban untuk masing-masing pertanyaan dengan perinciannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Pengukuran Variabel (Skala *Likert*)

Ukuran	Penjelasan	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2013)

Operasionalisasi Variabel

Tabel 4. Operasionalisasi Variabel

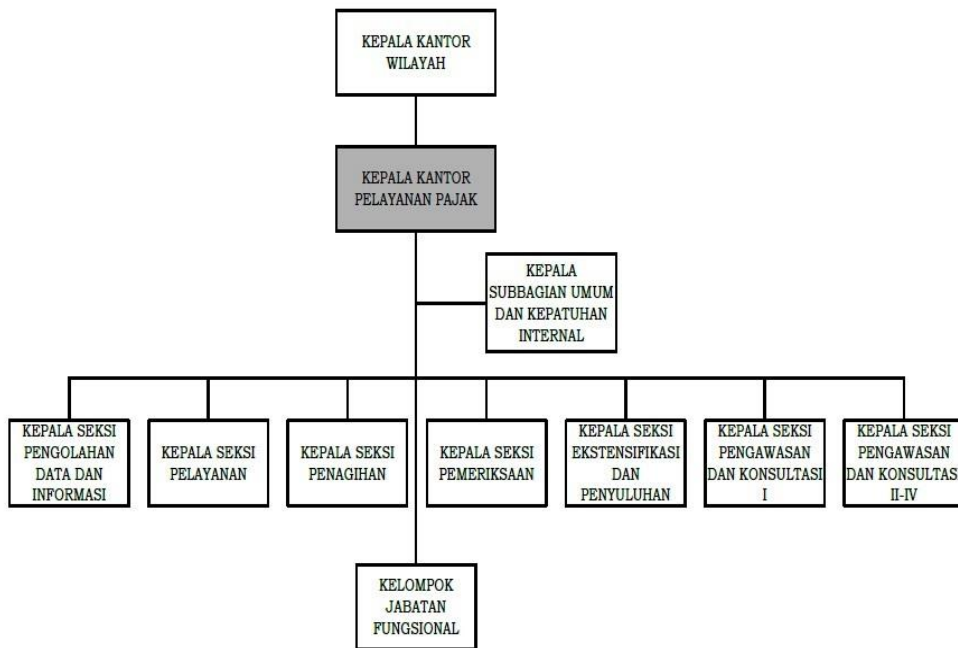
Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	a. Pendaftaran Wajib Pajak b. Penghitungan Pajak c. Pembayaran Pajak d. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) e. Pembukuan (Madewing, 2013)	<i>Likert</i>
Struktur Organisasi (X ₁)	a. Struktur organisasi berdasarkan fungsi b. Kemudahan pelayanan (Misheriyanto, 2016)	<i>Likert</i>
Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (X ₂)	Sistem administrasi modern (Misheriyanto, 2016)	<i>Likert</i>

Sumber: Penelitian yang diolah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian:

Gambar 2. Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Kembangan



Sumber: KPP Pratama Jakarta Kembangan

Karakteristik Profil Responden

Dalam penelitian ini jumlah Wajib Pajak atau responden yang diambil adalah 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi. Peneliti telah menyebarkan kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kembangan.

Didalam kuesioner terdapat karakteristik profil responden yang dapat digunakan untuk mengkatagorikan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama menjadi Wajib Pajak dan jenis Wajib Pajak. Karakteristik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - laki	66	66%
Perempuan	34	34%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diidentifikasi bahwa komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini yaitu : responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 66 orang (66%), sedangkan responden yang berjenis

kelamin perempuan berjumlah 34 orang (34%). Maka dapat disimpulkan bahwa Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan di dominasi oleh laki-laki.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 25	27	27%
26 - 35	34	34%
36 - 45	23	23%
> 45	16	16%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diidentifikasi bahwa responden yang berusia <25 tahun berjumlah 27 orang (27%), responden yang berusia 26-35 tahun berjumlah 34 orang (34%), responden yang berusia 36-45 tahun berjumlah 23 orang (23%) dan responden yang berusia > 45 tahun berjumlah 16 orang (16%). Dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan di dominasi oleh responden yang berusia 26-35 tahun.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA / SMK	38	38%
Diploma 3	20	20%
Sarjana (S1)	39	39%
Magister (S2)	3	3%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 38 orang (38%). Responden yang memiliki tingkat pendidikan D3 sebanyak 20 orang (20%). Kemudian responden yang memiliki pendidikan S1 sebanyak 39 orang (39%), dan responden yang tingkat pendidikannya S2 sebanyak 3 orang (3%). Sehingga dari total 100 orang responden, disimpulkan bahwa penelitian ini di dominasi oleh responden yang tingkat pendidikannya S1 dengan persentase 39%.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak

Lama Menjadi WP	Jumlah	Persentase
1 - 5 Tahun	62	62%
6 - 10 Tahun	24	24%
11- 15 Tahun	9	9%
> 15 Tahun	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak 1-5 tahun sebanyak 62 orang (62%). Responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak 6-10 tahun sebanyak 24 orang (24%). Kemudian responden yang lamanya menjadi Wajib pajak 11-15 tahun sebanyak 9 orang (9%), dan responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak >15 tahun sebanyak 5 orang (5%). Sehingga dari total 100 orang responden, disimpulkan bahwa penelitian ini di dominasi oleh responden yang lamanya menjadi Wajib Pajak 1-5 tahun dengan persentase 62%.

e. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Wajib Pajak yaitu semua responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang termasuk kedalam jenis Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan tabel statistik deskriptif, dapat dilihat nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan variasi perubahannya untuk masing-masing variabel.

- 1) N atau jumlah data yang valid untuk kepatuhan wajib pajak, strktur organisasi, dan e-system adalah sebanyak 100.
- 2) Ukuran kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (Y) memiliki nilai minimum responden sebesar 10,1902 yang diperoleh dari 1 responden dengan jawaban terendah tidak setuju, nilai maksimumnya 35,9884, sedangkan mean sebesar 23,784557. Niai standar deviiasi 5,98962, lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa data memiliki sebaran yang kecil dan data yang digunakan merupakan data yang baik.
- 3) Struktur organisasi (SO) dengan nilai minimum 3,0000, yang diperoleh dari 1 responden dengan jawaban sangat tidak setuju pada seluruh pertanyaan dan nilai maximum 15,0556, diperoleh dari 9 responden dengan jawaban sangat setuju pada seluruh pertanyaan, sedangkan nilai mean dari 100 responden (N) adalah 10,751342 dengan standar deviation sebesar 2,1453667.
- 4) *E-system* dengan nilai minimum 4,000, yang diperoleh dari 1 responden dengan jawaban sangat tidak setuju pada seluruh pertanyaan.dan nilai maximum 18,4238, diperoleh dari 8 responden dengan jawaban sangat setuju pada seluruh pertanyaan. sedangkan nilai mean dari 100 responden (N) adalah 13,866560 dengan standar deviation sebesar 2,9227216.

**Tabel 9. Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SO	100	3.0000	15.0656	10.751342	2.1453667
ESYSTEM	100	4.0000	18.4238	13.866560	2.9227216
KEPATUHAN	100	10.1902	35.9884	23.784557	5.9896272
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Uji Validitas

Berdasarkan output yang telah diolah dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi dinyatakan valid karena memiliki r hitung $> 0,1966$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Struktur Organisasi

No	Item	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	r-tabel	Keterangan
1	SO1	0,767	0,000	0,1966	Valid
2	SO2	0,826	0,000	0,1966	Valid
3	SO3	0,797	0,000	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output yang telah diolah dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel *E-System* dinyatakan valid karena memiliki r hitung $> 0,1966$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel *E-System*

No	Item	Pearson Correlation	Sig. (2 tailed)	r-tabel	Keterangan
1	ES1	0,819	0,000	0,1966	Valid
2	ES2	0,866	0,000	0,1966	Valid
3	ES3	0,839	0,000	0,1966	Valid
4	ES4	0,656	0,000	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output yang telah diolah dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Tingkat Kepatuhan WPOP dinyatakan valid karena memiliki r hitung $> 0,1966$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,07. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan memperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Struktur Organisasi	0,712	0,70	Reliabel
2	E-System	0,805	0,70	Reliabel
3	Tingkat Kepatuhan WPOP	0,902	0,70	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Uji Normalitas

Hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* pada tabel di bawah ini menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,536 dan tingkat probabilitas signifikan 0,936. Karena nilai P (*Asymp. Sig*) lebih besar dari tingkat signifikan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual pada model regresi ini terdistribusi secara normal. Dengan kata lain model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.

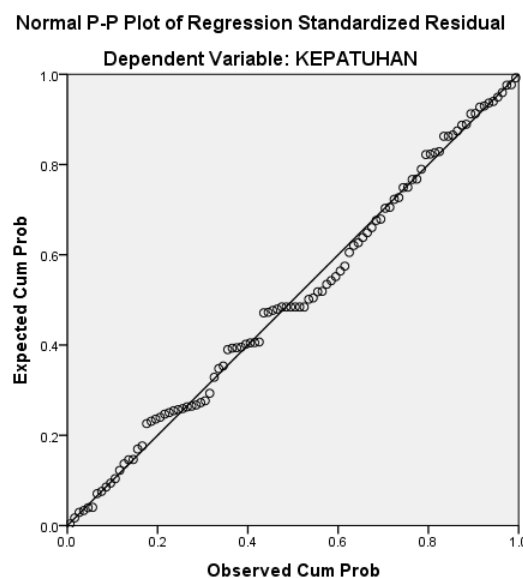
Tabel 13. Hasil Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	5.02637385
	Absolute	.054
Most Extreme Differences	Positive	.051
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.536
Asymp. Sig. (2-tailed)		.936

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Gambar 3. Diagram Scatterplot Uji Normalitas



Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan grafik normal pp-plot pada gambar diatas menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolonieritas

Hasil uji multikolonieritas yang disajikan pada tabel menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai toleransi diatas 0,10 dan dengan nilai VIF dibawah 10. Maka bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel dalam model regresi ini.

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas
 Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	SO	.643 1.556
	ESYSTEM	.643 1.556

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

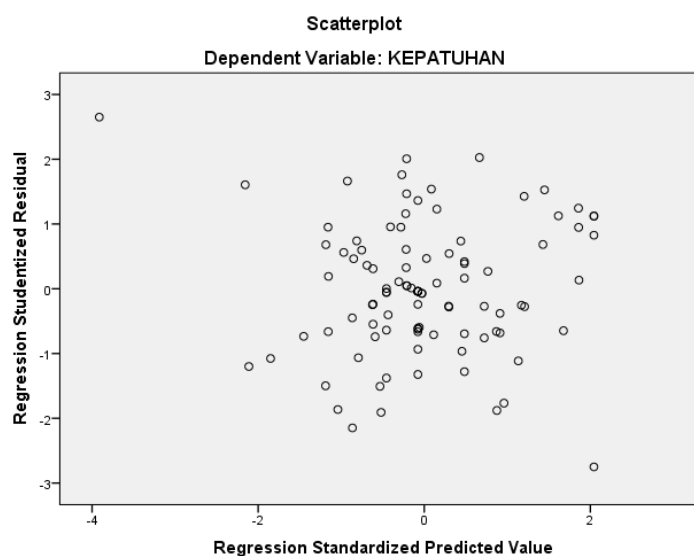
Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Uji Heteroskedastisitas:

Hasil Scatterplot

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas, terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini mengindikasi tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai.

Gambar 4. Diagram Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Uji Glejser

Berdasarkan tabel dibawah ini terlihat bahwa nilai signifikansi dari variabel struktur organisasi sebesar 0,606. Sedangkan Signifikansi dari variabel *E-System* sebesar 0,273. Hal ini berarti pada model regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas karena variabel tersebut memiliki nilai signifikansi diatas 0,05.

Tabel 15. Hasil Uji Gejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.965	1.740		2.854	.005
SO	.094	.182	.065	.517	.606
ESYSTEM	-.147	.134	-.139	-1.103	.273

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Uji R² (Koefisien Determinasi)

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* (R²) sebesar 0,281 atau sebesar 28,1%. Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat Kepatuhan ditentukan oleh variabel SO dan ESYSTEM sebesar 28,1%, sedangkan sisanya 71,9% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 16. Hasil Uji R²
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.544 ^a	.296	.281	5.0779278

a. Predictors: (Constant), ESYSTEM, SO

b. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Uji F

Berdasarkan tabel dibawah ini, dapat dilihat dari hasil pengujian, diperoleh nilai F sebesar 20,370 dan nilai signifikansi 0,000. Dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 100$, maka diperoleh F tabel sebesar 3,09, dalam hal ini dapat dilihat bahwa $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($20,370 < 3,09$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $<$ nilai signifikan ($Sig. \leq 0,05$) maka hipotesis ditolak, ini berarti bahwa secara simultan variabel Struktur Organisasi dan E-System tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

Tabel 17. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1050.509	2	525.254	20.370	.000 ^b
	Residual	2501.179	97	25.785		
	Total	3551.688	99			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

b. Predictors: (Constant), ESYSTEM, SO

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Hasil Uji t

Berdasarkan pada tabel hasil pengujian diperoleh :

1. Struktur Organisasi (SO) memiliki nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ artinya signifikan. Hal ini menunjukkan variabel struktur organisasi memiliki hubungan positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan sehingga H_1 diterima.
2. *E-System* (ESYSTEM) memiliki nilai signifikansi $0,034 < 0,05$ artinya signifikan. Hal ini menunjukkan variabel E-System memiliki hubungan positif dan signifikan. Dapat disimpulkan bahwa E-System memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan sehingga H_2 diterima.

Tabel 18. Hasil Uji F
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.019	2.835		2.123	.036
1 SO	1.047	.297	.375	3.530	.001
ESYSTEM	.469	.218	.229	2.154	.034

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh Persamaan regresi adalah sebagai berikut

$$Y = 6.019 + 1.047 (SO) + 0.469 (ESYSTEM) + e$$

- (1) Nilai konstanta sebesar 6,019 menunjukkan bahwa adanya pengaruh Modernisasi Struktur Organisasi dan E-System akan menaikkan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 6,019.
- (2) Koefisien regresi Struktur Organisasi terdapat hubungan positif dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1,047 yang berarti jika Modernisasi Struktur Organisasi mengalami kenaikan 1% maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 1,047.
- (3) Koefisien regresi *E-System* terdapat hubungan positif dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,469 yang berarti jika Modernisasi *E-System* mengalami kenaikan 1% maka Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0,469.

Pembahasan

1) Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Hal ini menunjukkan bahwa Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi yang telah dijalankan sudah sesuai dengan tujuan dari modernisasi itu sendiri yaitu dapat meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak khususnya WPOP.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Sofiyana *et al* (2014) yang menunjukkan hasil bahwa Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian dari Arini & Isharijadi (2015) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2) Pengaruh *E-System* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E-System berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Hal ini sesuai dengan teori pembelajaran sosial yang menjelaskan bahwa Wajib Pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung, dengan adanya Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikas (*E-System*) yang diarahkan pada penerapan *full automation* tentunya dapat mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya karena dipermudah dengan sistem administrasi modern seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling* serta pembayaran secara online (*e-billing*).

Hasil penelitian ini sejalan penelitian dari Madewing (2013) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-system*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Namun tidak sejalan dengan penelitian Darmayasa & Setiawan (2016) yang menunjukkan hasil bahwa Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-System*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pada data yang dikumpulkan dan pengujian serta analisis data yang telah dilakukan terhadap permasalahan mengenai Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi dan *E-System* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kembangan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

(1) Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Dengan dileburnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi satu kantor, tidak lagi dipisahkan berdasarkan jenis pajak, juga struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi serta adanya posisi baru yang disebut *account representative*, telah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

(2) Modernisasi dalam bidang Proses Bisnis dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-System*) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi modern dalam program *E-System* sudah

dimanfaatkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kembangan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Saran

(1) Penelitian ini menunjukkan *R Square* sebesar 0,281 yang berarti bahwa Modernisasi dalam bidang Struktur Organisasi dan *E-System* hanya mampu menjelaskan 28,1% terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi. Sedangkan sisanya 71.9% dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti. Hal tersebut bisa dijadikan referensi untuk penelitian mendatang.

(2) Mengingat adanya keterbatasan waktu dalam penelitian ini, maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian pada lingkup yang lebih luas

DAFTAR PUSTAKA

- Ademarta, Rio Septiadi. (2014). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Padang dan Solok. *Jurnal Akuntansi* Vol. 2 No. 1.
- Arini, D., S. & Isharijadi. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan* Vol. 4 No. 2.
- Botutihe, Abdul Rivai. (2015). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo. *Artikel Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo*.
- Darmayasa, I. G., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 14.1, 226-252.
- Diana, Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Irmayani, R., & Mildawati, T. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* Vol. 4 No. 1.
- Keputusan Menteri Keuangan No.65/KMK.01/2002 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar*.
- Keputusan Menteri Keuangan No.167/KMK.01/2005 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan No.254/KMK.01/2004 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta I, Kantor*

Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jakarta I.

Laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak. (2007). Retrieved from http://www.pajak.go.id/sites/default/files/Annual_Report%202007.pdf

Madewing, Irmayanti. (2013). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Universitas Hasanuddin, Makassar.

Mardiasmo. (2012). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: C.V Andi.

Pandiangan, Liberti. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.131/PMK.01/2006 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan*.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.55/PMK.01/2007 tentang *Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak*.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 yang mengatur *Tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penerapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak bagi Wajib Pajak Patuh*.

Priantara, Diaz. (2012). *Perpajakan Indonesia (Edisi 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Rosdiana, Haula dan Irianto, Slamet Edi. (2011). *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia.

Sarunam, Widya K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 3 No.4, 518-526.

Sofiyana, R., L., S., Hamid, D. & Riza, M., F. (2014). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* Vol. 3 No.1.

Waluyo, (2014), Analisis Pemahaman Wajib Pajak Dan Iklan Otoritas Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntabilitas* Vol. VII No. 3, Desember 2014.

<http://ekonomi.kompas.com/read/2017>

<https://economy.okezone.com/read/2017/07/19/20/1740141/kepatuhan-bayar-pajak-masyarakat-indonesia-masih-rendah>).

www.kemenkeu.go.id/APBN2017

www.pajak.go.id