

**EFFECT OF ADMINISTRATIVE REFORM AND TAXPAYER
SATISFACTION ON TAXPAYER COMPLIANCE AS RECORDED BY
TAX OFFICES OF MAJALAYA BANDUNG**

Ira Diah Anggraeni, Trisandi Eka Putri, Asri Suangga

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja

INFO ARTIKEL	ABSTRAK/ABSTRACT
<p>Histori Artikel : Tgl. Masuk : 16 Juli 2019 Tgl. Diterima : 23 Juli 2019 Tersedia Online : 01 Agustus 2019</p> <hr/> <p>Keywords: <i>Modernization of tax, administration, taxpayer's satisfaction, taxpayer compliance</i></p>	<p><i>The Modernization of Tax Administration assist taxpayers in making their tax obligations. Taxpayers are expected to be satisfied with The Modernization of Tax Administration of existing so be abiding taxpayers in their tax obligations. The purpose of this research is to know the influence of tax administration modernization (X_1) on taxpayer satisfaction (X_2), to know the influence of tax administration modernization (X_1) taxpayer compliance (Y), and taxpayer satisfaction (X_2) to taxpayer Compliance), And to know the influence of Modernization of tax administration (X_1) to Compliance taxpayer (Y) through Taxpayer Satisfaction (X_2).</i></p> <p><i>This study uses nonprobability sampling method with the number of samples of 100 respondents from taxpayers registered on KPP Pratama Majalaya Bandung. Data obtained from this research is primary data through questionnaire in the form of interval scale with analysis method using path analysis and using lisrel statistic program and tested in the form of validity test, reliability test, t test, and model fit test.</i></p> <p><i>The results of the analysis obtained the first substructure equation $X_2 = 0.731X_1 + 0.465e_1$ and the second substructure equation $Y = 0.307X_2 + 0.843X_1 + 0.860e_2$ Based on the results of t test says that the modernization of tax administration (X_1) has a positive and significant impact on Compulsory Satisfaction tax (X_2) and Modernization of tax administration (X_1) have positive and insignificant effect on Taxpayer's Compliance (Y), Taxpayer's satisfaction (X_2) have positive and significant influence to taxpayer Compliance (Y) and Modernization of tax administration have positive indirect effect against Taxpayer Compliance (Y) through Taxpayer Satisfaction (X_2). The model fit test result is the accepted model.</i></p>

PENDAHULUAN

Sejak reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia mengalami perubahan. Sistem perpajakan yang lama ternyata sudah tidak sesuai lagi dengan tingkat kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, baik dari segi kegotongroyongan, nasional, maupun dari laju pembangunan nasional yang telah dicapai. Disamping itu, sistem perpajakan yang lama tersebut belum dapat menggerakkan peran dari semua lapisan subjek pajak yang besar perannya dalam menghasilkan penerimaan dalam negeri yang sangat diperlukan guna mewujudkan kelangsungan dan peningkatan pembangunan nasional.

Terdapat tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu *Official Assessment System*, *Self assessment System* dan *Withholding system*. Di Indonesia sistem perpajakannya menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari:2013). Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran,

kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Untuk mencapai tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas aparatur perpajakan yang tinggi, pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan reformasi pada sistem administrasi perpajakan yang disebut dengan modernisasi. Modernisasi pajak dilakukan dengan mengutamakan pemberian pelayanan prima kepada wajib pajak yang diimbangi dengan pengawasan yang intensif, sekaligus menerapkan tata kelola pemerintah yang baik *good governance* diseluruh unit kerja di lingkungan DJP (Rahayu:2009:118).

Dalam hal administrasi perpajakan, DJP telah mencoba untuk merubah paradigma yang selama ini berkembang di masyarakat, diantaranya pelayanan pada bagian yang berbeda untuk setiap jenis pajak, akses informasi perpajakan yang sulit, proses kerja yang masih manual, serta pembayaran maupun pelaporan pajak yang merepotkan. Perubahan yang dilakukan dimulai dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern yang pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002. Secara Nasional, pembentuk unit-unit modern, baik itu kanwil, KPP ataupun kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) berlangsung tidak dalam hitungan bulan saja. Pembentukan unit modern di seluruh Indonesia dinyatakan efektif berlaku pada akhir tahun 2008.

Yustinus Prastowo (2017) menyatakan bahwa: sejauh ini, kinerja penerimaan pajak belum memuaskan. *Tax buoyancy* yang menggambarkan kemampuan otoritas pajak Indonesia dalam mengikuti laju pertumbuhan ekonomi terus menurun, yaitu 2012 (2,1%), 2013 (1,9%), 2014 (1,4%), 2015 (1,5%), 2016 (1,4%). Ditahun 2014, *Tax ratio* Indonesia (12,2%) juga masih terendah dibanding negara lain, Filipina (16,7%), Malaysia (15,9%), Singapura (13,9%), OECD (34,2%). Angka kepatuhan pun masih rendah (58%,2015) dengan Wajib Pajak yang masih didominasi Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Dalam sepuluh tahun terakhir, target penerimaan pajak tidak tercapai, bahkan presentase realisasi 2015 (81,5%) dan 2016 (83%) merupakan yang terburuk. Pemerintah telah menetapkan target pajak taun 2017 lebih realistis namun pemerintah

tetap harus bekerja keras untuk mencapainya, mengingat pencapaian 2016.

Candra, Wibisono, dan Mujilan (2013) menyatakan bahwa : “salah satu sarana yang diberikan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan.” Hal ini menjadi penting karena dengan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak maka akan meningkatkan penerimaan pajak Negara.

Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan direktorat jenderal pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat menjadi solusi bagi peningkatan penerimaan pajak. Bagi wajib pajak, keberadaan tempat pelayanan terpadu akan sangat memudahkan mereka untuk Penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan DJP diharapkan dapat menjadi solusi bagi peningkatan penerimaan pajak. Bagi wajib pajak, keberadaan tempat pelayanan terpadu akan sangat memudahkan mereka untuk

memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu keberadaan *account representative* sebagai petugas pajak yang bertugas untuk memberikan pelayanan prima atas segala permasalahan perpajakan diharapkan dapat membantu wajib pajak untuk lebih nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selanjutnya, pada tahap pemeriksaan pajak, semakin transparannya hasil pemeriksaan dengan didukung ketentuan-ketentuan yang ada, menjadikan wajib pajak semakin percaya diri dalam menjalankan prinsip *self assessment*.

Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungan baiknya. Jika wajib pajak merasa puas terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern khususnya dalam tiga hal tadi, diharapkan para wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak. Kepuasan wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima, baik di tempat pelayanan terpadu yang memberikan pelayanan berupa pelaporan SPT, penyampaian surat dan pembuatan NPWP, oleh *account representative* dalam wujud pemberian konsultasi dan bimbingan teknis masalah perpajakan, maupun pada saat dilakukan pemeriksaan dengan pembahasan hasil pemeriksaan sebagai wujud transparansi dari proses

pemeriksaan pajak itu sendiri. Menurut Rapina *et al.* (2011), menyatakan bahwa:

Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-Filling*, berkurangnya denda atau pinalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak akan berpengaruh pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak dan berimplikasi juga pada meningkatnya penerimaan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Definisi pajak

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP, pengertian pajak adalah sebagai berikut:

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.

Fungsi Pajak

Pajak memiliki fungsi yang sangat strategis bagi berlangsungnya pembangunan suatu Negara. Menurut Siti Resmi (2014), fungsi pajak terbagi dalam 2 (dua) fungsi, yaitu:

1. Fungsi *budgetair* (Sumber Keuangan Negara), pajak mempunyai fungsi sebagai sumber keuangan Negara, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.
2. Fungsi *regulerend* (pengatur) fungsi Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:7-8), terdapat tiga sistem pemungutan pajak. *Pertama, Official Assesment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. *Kedua, Self Assesment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk

menentukan sendiri besarnya pajak teutang. *Ketiga, With Holding System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan menurut Sophar Lumbantoruan seperti yang dikutip oleh Devano dan Rahayu (2006:72), adalah: “cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.” Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu Negara. Liberty Pandiangan (2008) mengemukakan bahwa: “administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.” Suatu Negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal, karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara yang dipilih.

Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Sadhani (2005:60), pengertian modernisasi administrasi perpajakan dijelaskan sebagai berikut :

Modernisasi administrasi pajak adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990): “kualitas jasa memiliki sepuluh dimensi dasar. Jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) memiliki dimensi yang sama.” Dimensi ini dinilai sewaktu wajib pajak diminta untuk menyatakan *expected* dan *perceived service* yang diterimanya. Setelah melakukan berbagai pengujian, Berry et. al (1990), mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 (lima) dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi *servqual*. Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles*, yaitu keberwujudan (bukti langsung) meliputi

fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta komunikasi.

2. *Reliability*, berarti kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* berarti daya tanggap yang mencakup keinginan para staf dan wajib pajak, dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, berarti jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa:

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.

Terdapat 2 (dua) macam kepatuhan menurut Rahayu (2010:138), yakni:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan materian adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan, kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Rahayu (2010:140)

kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: “kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tariff pajak.”

Menurut Nasucha (2004:9), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT);
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kriteria Wajib Pajak Patuh

Dalam KUP pasal 17C menegaskan adanya wajib pajak dengan kriteria tertentu. Kriteria inilah yang dijadikan acuan oleh Menteri yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 yang mengatur Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak bagi 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:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, penulis menduga bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kepuasan wajib pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengembangan Hipotesis

H1 : Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

H2 : Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2011:119): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.” Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung sebanyak 191.771 Wajib Pajak. Sampel menurut Sugiyono (2011: 120) merupakan: “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.”

Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*. Menurut Sugiyono (2011: 122):

Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota

populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (bambang & Lina, 2005:137), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{191.771}{1+191.771(0.1)^2}$$

$$n = 99.948$$

(dibulatkan menjadi 100)

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei. Menurut Sugiyono (2013:14): “penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.”

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut Nur dan Bambang (2009: 146) adalah: “data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli.” Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persamaan Substruktural 1

$$X_2 = 0.731X_1 + 0.465e_1$$

Angka ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana setiap modernisasi perpajakan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0.731 satuan dan sisanya sebesar 0.465 satuan dijelaskan oleh faktor lain. Persamaan Substruktural 2

$$Y = 0.307X_2 + 0.843X_1 + 0.860e_2$$

Angka ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana setiap modernisasi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0.843 satuan. Dan kepuasan wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan sebesar 0.307 satuan. Sisanya sebesar 0.860 satuan dijelaskan oleh faktor lain.

1. Uji Kecocokan Model

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0

Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00000)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00000)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

Pengujian Hipotesis Penelitian

Berikut ini pengujian secara statistik dari penelitian ini:

Tabel 4.15

Hasil Perhitungan t_{hitung} dan r_{square}

Variabel	t_{hitung}	r_{square}
$X_1 \rightarrow X_2$	10.605	0.534
$X_2 \rightarrow Y$	2.238	0.860
$X_1 \rightarrow Y$	0.614	

Sumber: Data yang telah diolah, 2017

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk melihat bagaimana pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen yaitu modernisasi administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Hipotesis yang akan diuji disini adalah pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk memudahkan mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel eksogen terhadap endogen tersebut, maka digambarkan pada diagram jalur berikut ini:

Berikut beberapa hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini,

1. Hipotesis pertama : modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan wajib pajak

$$H_0: P_{x2x1} \leq 0$$

$$H_a: P_{x2x1} > 0$$

Dari hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien jalur $P_{x2x1} = 0.73$ dengan nilai t_{hitung} sebesar 10.605. Pada tingkat signifikan 5% diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.659, ternyata nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis nol ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa pada tingkat signifikan 0.05 ternyata terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Hipotesis kedua : modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh langsung positif terhadap kepatuhan wajib pajak

$$H_0: P_{yx1} \leq 0$$

$$H_a: P_{yx1} > 0$$

Dari hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien jalur $P_{yx1} = 0.08$ dengan nilai t_{hitung} sebesar 0.614. Pada tingkat signifikan 5% diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.659, ternyata nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis (a) ditolak.

Hal ini menjelaskan bahwa pada tingkat signifikansi 0.05 ternyata terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan dari modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Hipotesis ketiga : kepuasan wajib pajak berpengaruh langsung positif terhadap kepatuhan wajib pajak

$$H_0: P_{yx2} \leq 0$$

$$H_a: P_{yx2} > 0$$

Dari hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien jalur $P_{yx1} = 0.31$ dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.238. pada tingkat signifikan 5% diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.659, ternyata nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis nol ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa pada tingkat signifikan 0.05 ternyata terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Hipotesis keempat : terdapat pengaruh tidak langsung positif Modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak

$$H_0: P_{yx1-2} \leq 0$$

$$H_a: P_{yx1-2} > 0$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur $P_{yx1-2} = 0.226$ dengan rincian X1 terhadap X2 sebesar 0.73

dan X2 terhadap Y sebesar 0.31. dengan demikian pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui X2 = 0.226 dengan nilai t_{hitung} sebesar 23.744, pada tingkat signifikan 5% diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.659, ternyata nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis nol ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa pada tingkat signifikan 0.05 ternyata terdapat pengaruh positif dari modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat ditemukan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

Saran

1. Penerapan sistem administrasi perpajakan sebagai perwujudan program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan hendaknya lebih mendapatkan perhatian Khususnya KPP sebagai *pilot project* penerapan sistem administrasi perpajakan modern.
2. Atas setiap kekurangan dan kelemahan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Majalaya sebagai *pilot project* pelaksana program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan hendaknya segera diperbaiki serta diperoleh dukungan dan komitmen pihak-pihak terkait, sehingga reformasi administrasi perpajakan mencapai administrasi perpajakan yang efektif dan efisien dari waktu ke waktu.
3. Sebagai sistem dan sarana, penerapan sistem administrasi perpajakan modern sangat tergantung pelaksanaannya, terutama bidang perpajakan yang sangat rentan akan *fraud* serta korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Semangat perubahan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai wujud reformasi administrasi perpajakan hendaknya dapat meningkatkan integritas dan moral pegawai pajak

dan dapat mendorong komitmen wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan Indonesia. kewajiban perpajakan. Sosialisasi sangatlah penting bagi para wajib pajak ataupun calon wajib pajak agar lebih paham, mengerti dan tidak ketinggalan informasi mengenai peraturan-peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Begitupun dengan adanya sanksi perpajakan yang merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Fiskus memiliki peran penting dan mempunyai tanggungjawab yang harus dilaksanakan dengan baik untuk membantu wajib pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak

Peraturan Menteri Keuangan No.44/PMK.01/2007, tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Buku

Berry, L. Zeithaml, V., Parasuraman, A. (1990) *The Service-Quality Puzzle*. Business Horizons

Engel. J.F. et. al, 1990: *Consumer Behavior, 6 Th Ed, Chicago: The Dryden Press*

Kotler. Philip, 1996. *Marketing Jilid 1 (Adisi Bahasa Indonesia Dari Marketing Essentials)*. Diterjemahkan Oleh: Herujati Purwoto, Jakarta: Penerbit Erlangga.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: ANDI

Muljono, Djoko. 2010. *Hukum Pajak Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Andi

Nasucha, C. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

Pandiangan, Liberti. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia-Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Rahayu, S. K. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

REFERENCES

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No.16 Tahun 2009, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Keputusan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012, tentang Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak Patuh.

Resmi, S. 2013. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Artikel Jurnal

Aini, Qurrotul (2013). Peran Sosialisasi E-registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Surabaya). *Jurnal Akuntansi Unesa*, 2(1),

Apriliana, Ria (2013). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.

Candra, Wibisono, dan mujilan (2013), *Modernisasi Sitem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib*

Pajak, Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi, 1 (1), hal.40.

Maria, Steffi. (2010). *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus pada KPP Pratama Bojonegara*. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung (tidak dipublikasikan)

Rahayu, S. dan I. S. Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 1, No. 2: 119-138

Rapina, Jerry, dan Y. Carolina. 2011. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*. Vol. III No. 2.

4. Sadhani, D. 2005. *Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Pajak*.