PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) PratamaTemanggung)

SKRIPSI

UntukMemenuhiSebagianPersyaratan
MencapaiDerajatSarjana S-1

Disusunoleh:
Hamdelah
NIM. 13.0102.0014

PROGRAM STUDI AKUNTANSIFAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

TAHUN 2018

PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) PratamaTemanggung)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Magelang

Disusunoleh:
Hamdelah
NIM. 13.0102.0014

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2018

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODEREN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama) Temanggung)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Hamdelah

NPM **13.0102.0014**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal **23 Februari 2018**

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

Siti Noor Khikmah, SE., M.Si.

Pembimbing I

Pembimbing II

Tim Penguji

Siti Noor Khikmah, SE., M.Si.

Ketua

Barkah Susanto, SE., M.Sc.

Sekretaris

Anisa Hakim Purwanti, SE., M.Sc.

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal 21 MAR 2018

Dra. Marlina Kurnia, MM

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Hamdelah
NIM	: 13.0102.0014
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang Saya susun dengan judul:

PENGARUH PENERAPAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Temanggung)

adalah benar-benar hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya ini tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, 20 Maret 2018
Pembuat Pernyataan,



Hamdelah
NIM. 13.0102.0014

RIWAYAT HIDUP

Nama	: Hamdelah
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	: Magelang, 11 Mei 1994
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat Rumah	: Mertoyudan Jl. Dahlia 10/04 Mertoyudan, Magelang.
Alamat Email	: hamdelahdela54@gmail.com

Pendidikan Formal:

Sekolah Dasar (2001 - 2007)	: SDN Tidar 3 Magelang
SMP (2007 - 2010)	: SMPN 8 Magelang
SMA (2010 - 2013)	: SMK Muhammadiyah Kota Magelang
Perguruan Tinggi (2013-2018)	: S1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang

Pengalaman Organisasi:

- Anggota Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HMA) periode 2013-2014

Magelang, 20 Maret 2018
Peneliti,

Hamdelah
NIM 13.0102.0014

MOTTO

" Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah "

(HR. Tarmidzi)

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

(Q.S. Al Baqoroh: 45)

"" Orang – orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia – nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi "

(Ernest Newman)

" All our dream can come true if we have the courge to pursue them (walt Disney)

Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya "

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI(Studi Empiris padaKantor PelayananPajak (KPP) PratamaTemanggung)".**

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kenda later sebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Eko Muh. Widodo, M.T. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. IbuDra. MarlinaKurnia, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. IbuSiti Noor Khikmah, S.E, M.Si, Ak selaku Pembimbing I Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya serta nasehat-nasehatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran selama menjalankan studi di Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Kedua orang tuasaya, Bapak Mawardi dan Ibu Senati dan Keluarga Lainnya sudah memberikan dukungan, do'a dan semangat untuk tidak pantang menyerah.
6. Semua teman-teman yang saling memberikan semangat
7. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasinya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Magelang, 20 Maret 2018
Peneliti

Hamdelah
NIM.13.0102.0014

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Halaman Pengesahan.....ii

Halaman Pernyataan Keaslian.....iii

Halaman Riwayat Hidup.....iv

Motto v

Kata Pengantar vi

Daftar Isi.....vii

Daftar Tabel.....ix

Daftar Gambar x

Daftar Lampiran xi

Abstrak.....xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Rumusan Masalah.....10
C. Tujuan Penelitian.....11
D. Kontribusi Penelitian.....12
E. Sistematika Pembahasan.....14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESISI

A. Telaah Teori.....15
   1. Teori*OfPlanned Behavior* (TPB).....15
   2. Perpajakan.....16
   3. SistemPerpajakan Modern.....18
   4. StrukturOrganisasi.....19
   5. Proses BisnisdanTeknologiInformasi Serta Komunikasi.....20
   6. ManajemenSumberDayaManusia.....21
   7. *Good Governance*.....22
   8. SanksiPerpajakan.....25
B. Peneliti Terdahulu.....27
C. Perumusan Hipotesis.....29
D. Model Penelitian.....37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel.....38
B. Data Penelitian.....39

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel 41
D. Metode Analisis Data 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif Data 50
B. Statistik Deskriptif Responden.....50
C. Deskriprif Variabel Penelitian.....51
D. Pengujian Kualitas Data 54
   1. Uji Validitas.....54
   2. Uji Reliabilitas.....56
E. Uji Regresi Linier Berganda 57
F. Uji Hipotesis.....60
   1. Uji Koefisien Determinasi.....60
   2. Uji F.....60
   3. Uji t.....61
G. Pembahasan.....65
   1. Pengaruh StrukturOrganisasiDalamSistemAdministrasi Perpajakan Modern TerhadapKepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.....65
   2. Pengaruh Proses Bisnis Dan TeknologiInformasi Serta KomunikasiDalamSistemAdministrasiPeprpajakan Modern TerhadapKepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.....68
   3. Pengaruh ManajemenSumberDayaManusiaDalamSistemAdministrasiPerpajakan Modern TerhadapKepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi.....69
   4. Pengaruh *Good Governance*DalamSistemAdministrasi Perpajakan Modern TerhadapKepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.....70
   5. Pengaruh Sanksi PerpajakanTerhadapKepatuhanWajibPajak Orang Pribadi.....72

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....74
B. Keterbatasan Penelitian.....75
C. Saran 75

DAFTAR PUSTAKA.....77

LAMPIRAN.....82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....27
Tabel 4.1 SampelPenelitian Dan Tingkat Pengembalian Kuesioner 50
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Responden 51
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Data Penelitian.....52
Tabel 4.4 Hasil Ringkasan Nilai KMO MSA.....54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 57
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....58
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....60
Tabel 4.9 Uji F 61
Tabel 4.10 Uji t.....62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....37
Gambar 3.1UjiStatistik F 48
Gambar 3.2 UjiStatistik T 49
Gambar 4.1 NilaiKritisUji F.....61
Gambar 4.2NilaiKritisUji T VariabelStrukturOrganisasi.....62
Gambar 4.3NilaiKritisUji T Variabel Proses Bisnis Dan Teknologi Informasi Serta Komunikasi.....63
Gambar 4.4 Nilai Kritis Uji T Manajemen Sumber Daya Manusia 64
Gambar 4.5 Nilai Kritis Uji T *Good Governance*.....64
Gambar 4.6 Nilai Kritis Uji T Sanksi Perpajakan 65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 83
Lampiran 2 Uji Statistik Deskriptif 87
Lampiran 3Tabulasi Data Berdasarkan Kuesioner 88
Lampiran 4 Uji Validitas 130
Lampiran 5 Uji Reliabilitas 136
Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Berganda 138
Lampiran 8 Tabel F 139
Lampiran 9 Tabel t 139
Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian.....140

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN SANKSI PERPAJAKA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Pratama Temanggung)

Oleh :
Hamdelah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Temanggung. Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan terdapat 400 sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukan bahwa struktur organisasi dan manajemen sumber daya manusia, tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, *good governance*, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

.

Kata kunci: struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan sanksi perpajakan.

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara sekaligus menjadi sektor yang potensial dalam rangka menyukseskan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan pemrintah akan meningkat seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan pembangunan, maka peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak akan dapat membantu berjalannya pertumbuhan negara. Undang undang no 28 Tahun 2007 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi Wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang. Penerimaan pajak bagi negara membuat pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan dan sektor pajak (Astana dan Ni Ketut 2017)

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan membawa konsekuensi terjadinya perubahan yang mendasar baik menyangkut struktur organisasi maupun paradigma pelayanan kepada wajib pajak, perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan merupakan hal yang mutlak harus dilakukan *Account Representative* (AR) berfungsi untuk menghubungkan antara KPP dengan wajib pajak yang bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, edukasi, esistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban pajak dengan adanya administrasi perpajakan modern dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk [illegible] ar pajak dan menambah penerimaan

kas pada negara. Kepatuhan dan hal – hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi agenda penting di negara – negara maju, apalagi di negara – negara berkembang. Kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, baik dengan *fraud* dan *illegal* yang disebut *tax evasion,* maupun penghindaran pajak tidak dengan *fraud* dan dilakukan secara *legal* yang disebut *tax avoidance.* Pada akhirnya *tax evasion* dan *tax avoidance* mempunyai akibat yang sama, yaitu berkurangnya penyetoran pajak ke kas negara.

Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DPJ) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan – kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang dianmbil oleh Direktorat Jendral Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Reformasi yang dilakukan mencakup dua bidang yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi di bidang administrasi dilaksanakan melalui program administrasi perpajakan modern. Konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi yang professional dengan citra yang baik di mata masyarakat (www.online-pajak.com). Pelaksanaan administrasi perpajakan modern mencakup 4 bidang yaitu : (1) restrukturisasi organisasi; (2) perbaikan proses bisnis melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi seta komunikasi; (3)perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia; dan

(4) pelaksanaan *good governance* (Nasucha, 2004). Administrasi perpajakan modern ini mempunyai tiga tujuan utama, yakni meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti /dipatuhi/ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya (Mardiasmo, 2011).

Upaya yang dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui penerapan administrasi perpajakan modern beberapa tahun terakhir ini apabila diperhatikan dengan seksama atas upaya yang dilakukan sebenarnya sudah memberikan dampak penerimaan pajak yang sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa penerimaan pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat, namun upaya DJP dalam meningkatkan penerimaan pajak yang hanya dengan mengandalkan cara – cara konvensional seperti pendekatan hukum *(tax-law*) tidak bisa efektif tanpa diikuti dengan sistem pelayanan pajak yang prima dan sistematis. Sanksi dan kepatuhan wajib pajak juga merupakan faktor terpenting bagi penerapan administrasi perpajakan modern. Oleh karena itu DJP perlu merancang suatu sitem administrasi perpajakan modern yang efektif dan efesien yang didalamnya terdapat penyederhanaan struktur dan prosedur

pajak yang meliputi perubahan struktur organisasi institusi pajak, perbaikan mutu sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga akan berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Struktur organisasi menurut Handoko (2003:169) didefinisikan sebagai mekanisme- mekanisme formal dengan mana organisasi di kelola. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa struktur organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi, juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur organisasi sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan dengan lingkungan.

Menurut Lucas (2000) Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi. Bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan pada kantor – kantor pajak seperti e – SPT, pembayaran secara online juga pelaporan pajak elektronik akan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga dengan bentuk pelayanan tersebut diharapkan akan dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak. penelitian Palupi (2010) membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi

informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Mangkunegara (2013:2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efekif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan. Menurut Robert Charlick dalam Santoso (2008:130) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan public secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai- nilai kemasyarakatan.

Menurut Mardiasmo (2011) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang – undangan perpajakan.

Faktanya yang terjadi di KPP Pratama Temanggung penunggakan atau penghindaran pembayaran pajak bulan april tahun 2017 mencapai 8.857 terdiri dari 6.948 wajib pajak orang pribadi dan 1.909 wajib pajak badan. Dengan total wajib pajak 127.770 total wajib pajak orang pribadi sebesar 116.565. Rasio kepatuhan di tahun 2012 sebesar 61,85% tahun 2013 sebesar 60,19%, tahun 2014 sebesar 56,38% tahun 2015 sebesar 66,83%, tahun 2016 sebesar 67,03% (Dokumen Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Temanggung). Dari data tersebut KPP Pratama Temanggung rasio kepatuhan setiap tahunnya tidak selalu mengalami peningkatan, tetapi masih mengalami fluktuatif. Hal tersebut membuktikan bahwa upaya yang dilakukan belum membuktikan hasil yang maksimal.

Bukti empiris keterkaitan antara sistem perpajakan modern dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang ada, semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin mneingkat (Pratiwi, 2016). Menurut Aminah (2014) variabel struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, struktur organisasi merupakan unsur yang berkaitan dengan pola – pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit – sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administrative dan jaringan komunikasi formal. Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Proses

bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh postif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Menurut Astana dan Ni Ketut (2017) bahwa bentuk pelayanan yang diberikan DJP dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi seperti e – SPT, pembayaran secara online (*e – billing*), pendaftaran NPWP secara online (*e – regristration*), dan pelaporan pajak elektronik (*e – filling*) mampu memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran, sehingga bentuk pelayanan tersebut mampu memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. hasil penelitian Astana dan Ni Ketut (2017) ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Palupi (2010) yang membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. dalam penelitian Astana dan Ni Ketut (2017) manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif, perbaikan manajemen sumber daya manusia sudah sampai melahirkan tenaga – tenaga professional yang dapat menjawab setiap permasalahan maupun keluhan wajib pajak secara baik dan benar sehingga wajib pajak merasa puas yang akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Astana dan Ni Ketut (2017) juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Darmayasa (2016) yang membuktikan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak pribadi dan dalam penelitiannya *good governance* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP

Pratama Gianyar. Hasilnya menunjukkan bahwa aparatur DJP yang bersih, adil, dan jujur dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan perpajakan akan menumbuhkan rasa aman wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya tanpa harus takut pembayaran pajak disalah gunakan, sehingga dengan adanya kondisi tersebut akan dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Darmayasa (2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelaksanaan *good governance* pada kepatuhan wajib pajak. Pratiwi (2016) dalam penelitiannya sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, semakin tinggi tingkat penerapan sanksi perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Penelitian kembali dilakukan karena terdapat inkonsistensi hasil penelitian mengenai sistem administrasi perpajakan modern di berbagai wilayah. Widya (2015) dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial sistem administrasi perpajakan modern pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Irawan (2014) yang memperoleh hasil bahwa secara parsial tidak ada pengaruh sistem administrasi perpajakan modern pada kepatuhan wajib pajak di KPP Madya Palembang. Hasil yang berbeda juga diperoleh dari peneitian Astana dan Ni Ketut (2017) juga didukung oleh penelitian yang

dilakukan Palupi (2010) yang membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Darmayasa (2016) yang membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama BandungUtara. Pratiwi (2016) dalam penelitiannya sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib di KPP Pratama Denpasar Timur. Berbeda dengan penelitian Maryati (2014) dan Yuliani (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Astana dan Ni Ketut (2017) yang meneliti tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. **Persamaan** penelitian dengan penelitian Astana dan Ni Ketut (2017)yaitu penggunaan variabel independen yaitu administrasi perpajakan modern yang dikembangkan melalui struktur organisasi, proses bisnis teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan *good governance*. **Perbedaan** penelitian ini dengan penelitian Astana dan Ni Ketut (2017) yaitu, **pertama** penambahan variabel sanksi perpajakan, **alasan** penambahan variabel tersebut karena sanksi perpajakan dapat menjamin atau sebagai alat pencegah ketidakpatuhan wajib pajak dalam

menuruti atau mentaati peraturan perundang – undang perpajakan (Mardiasmo 2011), sehingga dengan adanya sanksi perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. **Kedua** yang membedakan penelitian ini dengan Astana dan Ni Ketut dilakukan di KPP Pratama Gianyar, sedangkan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Temanggung. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Temanggung karena berdasarkan informasi rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih mengalami fluktuatif dan masih adanya penunggakan pembayaran oleh wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Temanggung).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah struktur organisasi dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung ?
2. Apakah proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung ?
3. Apakah manajemen sumber daya manusia dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung ?
4. Apakah *good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung ?

5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh struktur organisasi dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung.
2. Untuk mengetahui pengaruh proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung.
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen sumber daya manusia dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung.

D. Kontribusi Penelitian

Manfaat dari diadakannya penelitian ini yaitu :

1. Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pemerintah. Direktorat Jendral Pajak bagaimana sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan hal tersebut wajib pajak akan patuh apabila kualitas sistem pelayanan perpajakan sangat baik dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta adanya sanksi perpajakan. bagi pihak lainnya, diharapkan dapat sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui dan menambah wawasan tentang sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Praktis

   a. Bagi peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh penerapan administrasi perpajakan modern yang dikembangkan melalui struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian serupa pada periode mendatang.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wacana bagi pembaca tentang penerapan administrasi perpajakan modern yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c. Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan informasi bagi pemerintah dalam bidang perpajakan terutama untuk membuat kebijakan terkait masalah penerapan administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu dapat memberikan masukan dan tambahan referensi untuk mempertahankan atau meningkatkan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang diterapkan berdasarkan hasil penilaian oleh responden dalam penelitian agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, khususnya yang terdaftar di KPP Pratama Temanggung.

d. Bagi wajib pajak

Penelitian ini diharapkan sebagai sebuah wacana yang berfungsi untuk menambah informasi dalam bidang perpajakan, terutama untuk meningkatkan kesadaran sebagai wajib pajak

bahwa pajak yang dibayar merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi untuk membiayai pembangunan dan kegiatan pemerintah dalam upaya mensejahterakan masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini adalah :

Bab I Pendahuluan. Bab ini meliputi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian ini dilakukan, serta serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi tentang uraian pembahasan dari permasalahan secara teoritis yang didasarkan pada literature, sumber pustaka, sumber ilmiyah yang berguna sebagai acuan perbandingan hasil penelitian.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini bertujuan untuk menerangkan dan menguraikan tentang populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel serta metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini bertujuan untuk membahas dan menguraikan pengujian yang telah dilakukan meliputi statistic deskriptif responden, uji kualitas data dan uji hipotesis.

Bab V Kesimpulan. Bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian dan saran – saran. Dibagian akhir akan diisi dengan lampiran yang dapat mendukung skripsi ini

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Teori

1. *Teory of Planned Behavior (TPB)*

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Teory of Planned Behavior (TPB). Teory of Planned Behavior (TPB)* menjelaskan bahwa adanya niat berperilaku untuk menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Hal – hal yang mungkin menghambat pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungan. *Teory of Planned Behavior (TPB)* (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku, sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu :

a. *Normative beliefs,* yaitu keyakinan tentang harapan *normative* orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. (*normative beliefs and motivation comply*).
b. *Behavioral beliefs,* yaitu keyakinan tentang individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcame evaluation*).
c. *Control beliefs,* yaitu keyakinan tentang keberadaan hal – hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal – hal yang

akan mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Model *Teory of Planned Behavior (TPB)* digunakan mengkaji perilaku yang lebih spesifik yaitu perilaku untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan, berdasarkan model *Teory of Planned Behavior (TPB)*, dapat dijelaskan bahwa perilaku – perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan di pengaruhi oleh niat untuk berperilaku tidak patuh. Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkunganya. Secara berurutan, *behavior beliefs* menghasilkan sikap negatif, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dipersepsikan (*perceived social pressure)* atau norma subjektif (*subjective norma*) dan *control beliefs* menimbulkan *perceived behavioral control* atau kontrol tingkah laku yang dipersepsikan (Ajzen 1980).

2. Perpajakan

Menurut Siti Remi (209:1) pajak adalah peralihan kekayaan dari rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investement*. Menurut undang – undang Nomor 16 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi 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. Pajak menurut pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar–sebesarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi menurut Siti Remi (2009:3), yaitu :

a. Fungsi Budgetair

   Fungsi Budgetair ini merupakan fungsi utama pajak, yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang – undang perpajakan yang berlaku.

b. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

   Fungsi *Regulerend* disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebajikan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Disamping usaha untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan juga sebagai usaha pemerintah untuk ikut adil dalam mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Fungsi *Regulerend* juga disebut fungsi tambahan, karena fungsi ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak yaitu fungsi *budgetair*.

3. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Reformasi perpajakn di indonesia telah dilakukan pertama kali pada tahun 1983 dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem administrasi mendasar atas pengelolaan perpajakn di indonesia dari sitem *Official Assessment* ke sistem *Self Assrssment* perubahan sistem ini bertujuan untuk mengurangi kontak langsung anatar aparat pajak dengan wajib pajak yang sebelumnya di khawatirkan dapat menimbulkan praktek–praktek illegal untuk menghindari atau mengurangi kewajiban perpajakan para wajib pajak yang bersangkutan (Diana, 2013:7)

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang digalakkan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan adalah relevan lagi menggunakan teknologi, hal tersebut penting dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab dari minimnya kepatuhan wajib pajak adalah proses administrasi yang sangat sulit, tidak efektif dan tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit (www.online.pajak.com)

Sistem administrasi perpajakan modern disetiap negara terdiri atas tiga antara lain *tax policy, tax law*, dan *tax administration.* Seiring dengan perkembangan IT maka sistem perpajakan di indonesia juga berkembang dari *Official Assessment System* hingga saat ini *Self Assrssment System*. Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban pajaknya, sedangkan fiskus melakukan pengawasan penuh melalui prosedur pemeriksaan. Konsep dan Tujuan Modernisasi Perpajakan, Diana (2013:14) menyatakan bahwa program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif, yang meliputi bidang – bidang, struktur organisasi, *busniness process* dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance*.

4. Struktur Organisasi

Menurut Robbin dan Coulter (2007:234) struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka format organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas – tugas pekerjaan di bagi – bagi atau dikelompokkan, sedangkan menurut Handoko (2003:169). Struktur organisasi didefinisikan sebagai mekanisme – mekanisme formal dimana organisasi di kelola. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa struktur organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi, juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur organisasi sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan dan pada akhirnya memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan dengan lingkungan.

Dimensi penerapan modernisasi struktur organisasi terdiri dari : (1) Pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, (2) Spesifikasi tugas dan

tanggung jawab, (3) Menyelesaikan dan menyempurnakan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT), (4) Pendelegasian wewenang melalui kordinasi yang memiliki tentang kendali dan, (5) Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan (Nasucha,2004). Madewing (2013) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak modernisasi yang diterapkan dalam struktur organisasi adalah dengan membagi setiap bidang berdasarkan fungsi, tugas dan tanggung jawab sehingga akan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaporkan atau menyetorkan pajak yang terutangnya. Adanya kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam melaporkan atau menyetorkan pajaknya akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut.

5. Proses Bisnis dan Teknologi Informasi serta Komunikasi

Proses bisnis dan teknologi serta komunikasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen (Loudon 2007:4). Menurut Lucas (2000) Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi. Bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan pada kantor – kantor pajak seperti e – SPT. Pembayaran secara *online* juga pelaporan pajak elektronik akan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan, pembayaran dan

pendaftaran, sehingga degan bentuk pelayanan tersebut di harapkan akan dapat memengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak. penelitian Palupi (2010) membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit – belit adalah perbaikan proses bisnis, yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP. Yang diarahkan pada penerpan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Diharapkan denagn *full automation*, akan 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 (Palupi, 2010)

6. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Menurut Mangkunegara (2013:2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja mencapai tujuan organsisai dan pengembangan individu pegawai. Berdasarkan beberapa

pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencanaan, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat – alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat – alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran karyawan tidak diikutsertakan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menjadi bagian dari manajemen yan focus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Menurut Hasibuan (2013:21) menyebutkan bahwa fungsi sumber daya manusia meliputi perncanaan, pengorganisasian,pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, kedisiplinan, dan pemberhentian.

7. Good Governance

Menurut Robert Charlick dalam Santoso (2008:130) mendefinisikan good governance sebagai pengelolaan segala macam urusan public secara efektif melalui pembuatan peraturan atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai – nilai kemasyarakatan. Menurut LAN (Lembaga

Administrasi Negara) dalam Sedarmayanti (2003:6) mengemukakan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua arti :

a. Nilai – nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
b. Aspek – aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan – tujuan tersebut.

Penerapan administrasi perpajakan modern juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jendral Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan prinsip – prinsip *Good Governance*. Dengan sistem administrasi perpajakn modern di dukung dengan sumber daya manusia (SDM) yang professional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja diharapkan akan tercipta prinsip *Good Corporate Governance* yang dilandasi transparansi, akuntable, responsive, independen dan adil. Hal tersebut akan mendukung visi Direktorat Jendral Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan oleh masyarakat dalam sistem baru dimana organisasi dirancang berdasarkan fungsinya akan memungkinkan pemberian pelayanan prima karena staff pendukung pelayanan khusus, hal tersebut membuat semua kegiatan pelayanan lebih terarah dan terstruktur.

Kepuasan pelayanan yang diperoleh wajib pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Bagian dari modernisasi administrasi perpajakan yang meliputi pembenahan struktur organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, manajemen sumber daya manusia, dan penerapan *good governance* juga merupakan salah satu bentuk pembaharuan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak guna untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Kepuasan pelayanan dapat berarti petugas yang ramah, tidak lamban, tidak berbelit – belit, tidak menunggu terlalu lama, kantor dan layanan yang nyaman, fasilitas yang menandai, dan lain sebagainya yang menimbulkan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak yang nantinya berakibat pada tumbuhnya patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajaka perpajakannya (http://pajaktaxes.blogspot.com).

Good governance merupakan program pemerintah yang bersih dan berwibawa juga merupakan bagian dari modernisasi administrasi perpajakan. *Good governance* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penerapan tata kelola yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Membangkitkan kesadaran dan memotivasi aparatur pajak untuk menjadi aparatur DJP yang bersih, adil, dan jujur, serta menjunjung nilai – nilai moral dan etika merupakan langkah awal DJP dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Wajib pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayaran pajaknya tanpa harus takut pembayaran pajak disalah gunakan untuk kepentingan pribadi

sehingga diharapkan dengan bentuk pelayanan tersebut akan dapat mempengaruhi kepatuhan sukarela wajib pajak orang pribadi.

8. Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang – undang perpajakan. menurut Mardiasmo (2011) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, dengan adanya sanksi perpajakan dipandang sebagai jaminan atau alat pencegah wajib pajak di dalam menuruti atau mentaati peraturan perundang – undang perpajakan. Sanksi perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan dikarenakan adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi pelanggarnya. Menurut Lubis (2010:3) dalam Utami (2013) adapula sanksi perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi yaitu sebagai berikut :

a. Rp. 100.000 apabila surat pemberitahuan (SPT) masa tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai batas waktu, misalnya paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak.

b. Sanksi bunga untuk pajak penghasilan (PPh) wajib pajak orang pribadi yaitu 2% sebulan untuk selama – lamanya 24 bulan atas jumlah yang terutang tidak atau kurang dibayar
c. Sanksi pidana bagi wajib pajak orang pribadi yang karena kealpaannya.

Tantangan yang terdapat pada administrasi pajak adalah untuk mempertahankan atau meningkatkan kepatuhan dari jumlah besar pembayar pajak, dengan keberagaman faktor – faktor sosial dan psikologis yang melekat pada perilaku pemabayaran pajak. Pembayar pajak bervariasi dalam aspek latar belakangnya, demografi dan keikutsertaannya dalam suatu kelompok. Pembayar pajak merupakan bagaian dari berbagai macam kategori kelompok sosial yang pengaruhnya terhadap moral pajak dan perilaku cenderung tergantung pada baimana pembayar pajak tersebut. Sanksi perpajakan adalah sebuah jaminan yang bersifat mencegah para wajib pajak agar patuh dan melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan norma dan undang – undang perpajakan yang berlaku (Maediasmo, 2011:59). Selain itu menurut Sony Devano dan Siti Rahayu (2006:198) sanksi perpajakan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu sanksi administrasi sanksi perdana, sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administasi bunga, denda dan kenaikan sedangkan sanksi pidana bisa berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara.

B. Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian (tahun)	Variabel penelitian	Hasil penelitian
1	Siti Aminah (2014)	**Variabel Independen :** sistem administrasi perpajakan modern antara lain struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi. **Variabel Dependen :** kepatuhan wajib pajak orang pribadi	a. Variabel struktur organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhanwajib pajak orang pribadi b. Variabel prosedur organisai dan strategi organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2	Maryati Eka (2014)	**Variabel Independen :** sanksi perpajakan . motivasi, tingkat pendidikan **Variabel Dependen :** kepatuhan wajib pajak orang pribadi	a. Tingkat pendidikan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi b. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3	Fikriyah (2015)	**Variabel Independen :** sistem administrasi perpajakan modern yang dikembangkan menjadi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi **Variabel Dependen :** kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surakarta.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu
(Lanjutan)

No	Penelitian (tahun)	Variabel penelitian	Hasil penelitian
4	Widya Sarunan (2015)	**Variabel Independen :** pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan **Variabel Dependen :** kepatuhan wajib pajakorang pribadi dan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak pratama manado	Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada kantor pelayanan pajak pratama manado mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.
5	Darmayasa I.G (2016)	**Variabel Independen :** pengaruh modernisasi sistem perpajakan yang dikembangkan melalui struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan *good governance* **Variabel Dependen :** kepatuhan wajib pajak orang pribadi	a. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dikembangkan melalui struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan *good governance* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi b. Modernisasi sistem administrasiperpajakan yang dikembangkan melalui proses bisnis dan teknologi serta komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6	Putu Agustini Eka Pratiwi W dan Ni Luh Supadmi (2016)	**Variabel Independen :** penerapan sistem administrasi perpajakan modern dikembangkan menjadi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi	Hasil analisis penelitian ditemukan adanya pengaruh positif variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, budaya organisasi dan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu
(Lanjutan)

No	Penelitian (tahun)	Variabel penelitian	Hasil penelitian
		organisasi, budaya organisasi, dan sanksi perpajakan **Variabel Dependen :** kepatuhan wajib pajak orang pribadi	sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur
7	I Wayan Sugi Astana dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2017)	**Variabel Independen :** administrasi perpajakan modern yang meliputi struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* dan kesadaran wajib pajak **Variabel Dependen :** kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar

C. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh Struktur Organisasi Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Temanggung.

Struktur organisasi menggambarkan kerangka dan susunan hubungan diantara fungsi, bagian atau posisi juga menunjukkan hierarki organisasi dan struktur organisasi sebagai wadah untuk menjalankan wewenang, tanggung jawab dan sistem pelaporan terhadap atasan dan

pada akhirnya memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap hidup walaupun orang datang dan pergi serta pengkoordinasian hubungan dengan lingkungan (Handoko, 2003:169).

Theory Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku, untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategi selain itu struktur organisasi diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi, untuk mengiplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan sehingga dengan adanya struktur organisasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Beberapa penelitian hubungan antara struktur organisasi dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi penelitian Fakriyah (2015) dan Darmayasa (2016) menunjukkan hasil bahwa struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Modernisasi struktur organisasi kerja lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi seperti adanya bagian

pengawasan, penagihan dan pemeriksaan akan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan pernyataan – pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut ;

H1 : Struktur organisasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung

2. Pengaruh Proses Bisnis Dan Teknologi Informasi Serta Komunikasi Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Temanggung.

Proses bisnis dan teknologi serta komunikasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen (Loudon 2007:4). Menurut Lucas (2000) teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi. Proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi merupakan bagian dari modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Theory Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit – belit adalah perbaikan proses bisnis yang mencakup metode sistem dan prosedur kerja, untuk itu perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP yang diarahkan pada penerapan *full automation*

dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Diharapkan dengan *full automation* akan tercipta suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat dan *paperless* sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Palupi, E. 2010) baik dari segi kualitas maupun waktu, sehingga dengan adanya proses bisnis dan teknologi serta komunikasi tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian – penelitian yang membuktikan adanya hubungan antara penerapan bisnis dan komunikasi dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Palupi (2010) dan Astana dan Ni Ketut (2017) membuktikan bahwa proses bisnis dan teknologi serta komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pernyataan – pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Proses bisnis dan teknologi informasi serta komuikasi berpengaruh positif tpada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung

3. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Temanggung.

Menurut Mangkunegara (2013:2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut

dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Theory Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku, dalam perbaikan sistem dan manajemen sumber daya manusia dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang *capable* dan berintegritas (Palupi, E. 2010), maka semakin baik manajemen sumber daya manusia di KPP Pratama Temanggung akan berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang menunjukkan hubungan manajemen sumber daya manusia dalam sistem administrasi perpajakn modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu penelitian yang dilakukan Darmayasa (2016), Astana dan Ni Ketut (2017) membuktikan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pernyataan–pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Manajemen Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Temanggung

4. Pengaruh *Good Governance* Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Temanggung.

Menurut Robert Charlick dalam Santoso (2008:130) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan public secara efektif melalui pembuatan peraturan dan kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai – nilai kemasyarakatan. Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam Sedarmayanti (2003:6) mengemukakan *good* dalam *good governance* mengandung dua arti yaitu (1) nilai – nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. (2) aspek–aspek fungsional dari pemerintah efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan – tujuan tersebut.

Theory Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip–prinsip kepemerintahan yang salah satunya adalah profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintah agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat denagn biaya terjangkau. Dengan adanya peraturan pemerintah tersebut suatu organisasi akan berjalan dengan baik apabila terdapat rambu – rambu yang jelas

untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi konsistensi implementasi rambu–rambu tersebut. Dalam praktek biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal *(internal control)* yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya baik di sengaja maupun tidak (Palupi, E. 2010). Dengan adanya *good governance* yang baik akab berpengaruh terhadap niat pajak untuk patuh.

Penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh *good governance* dalam sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu penelitian Darmayasa (2016), Astana dan Ni Ketut (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelaksanaan *good governance* pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan – pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 Good governance berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Temanggung

5. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Temanggung.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang–undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Dengan adanya sanksi maka wajib pajak akan selalu

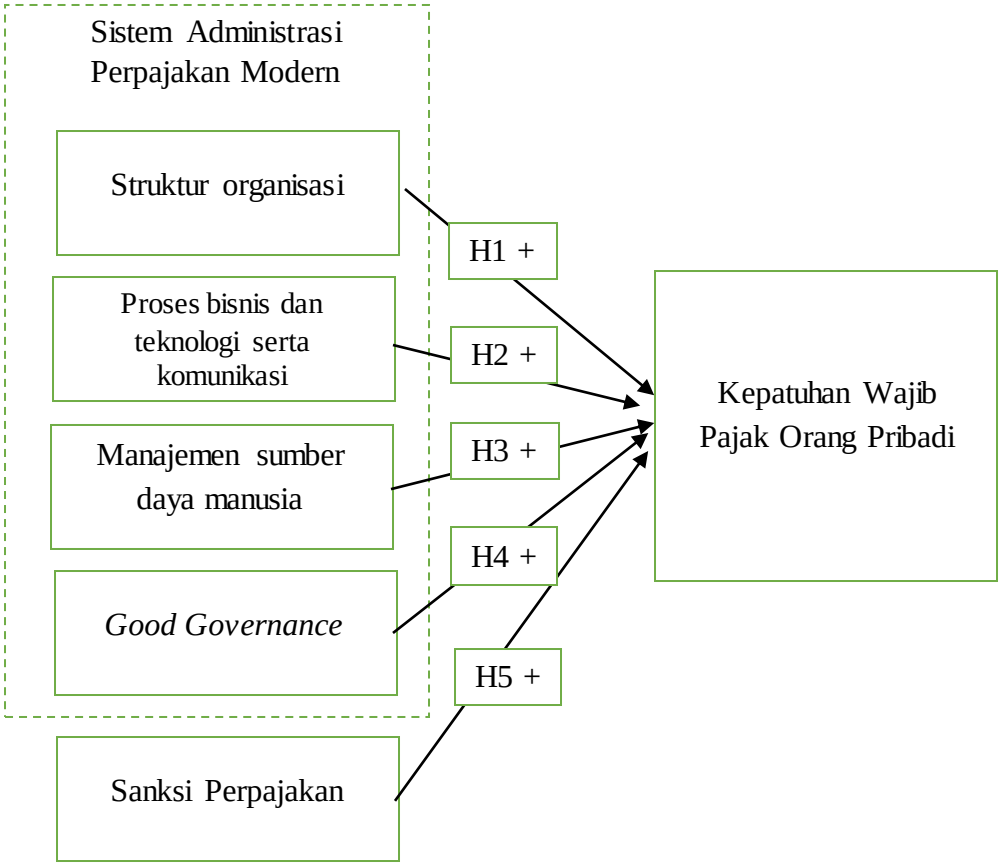
membayar pajak dengan kesadaran bahwa tidak melanggar sanksi pajak yang telah ditentukan.

Theory Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku dengan di tetapkan sanksi perpajakan akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak karena sanksi diperlukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dalam membayar pajak.

Penelitian – penelitian yang membuktikan adanya hubungan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2016) dan Mutia (2014) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan – pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Temanggung

D. Model penelitian



Gambar 2.1

Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung, karena peneliti ingin mengetahui tingkat kepatuhan membayar pajak di daerah Temanggung. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Temanggung dan mempunyai NPWP di Temanggung. Populasi dalam penelitian ini 116.565 wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Temanggung, 2017).

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode Slovin. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Metode Slovin ini dianggap tepat karena jumlah populasi dalam penelitian ini sangat besar dan dimaksudkan untuk memperkecil jumlah pengambilan sampel atau mempersempit wilayah populasi agar teknis penelitian menjadi lancar dan efisien (Jatmiko,2006). Jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Sevilla et al, 2007)

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

Dimana :

n = besar

N = ukuran populasi

Moe = *Margin of erors maksimum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat di toleransi (ditentukan 5%)

$n = \frac{116.565}{1+(116.565 \times 0{,}05^2)} = 398{,}632069$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel adalah 398,632069 dan untuk memudahkan perhitungan selanjutnya dibulatkan menjadi 400. Dengan demikian penelitian ini menggunakan 400 orang WPOP.

B. Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan menjelaskan sesuatu yang menggunakan penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistic. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden yang menjadi sampel untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam kuisioner. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Temanggung.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuisioner. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup, dengan responden dapat memilih jawaban yang telah disediakan di dalam kuisioner. Kuisioner dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di

Kantor KPP Pratama Temanggung dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Temanggung telah dipilih untuk menjadi untuk menjadi responden.

Dalam metode survei, data penelitian terdiri dari data karakteristik responden dan variabel penelitian (administrasi perpajakan modern,kepatuhan wajib pajak) yang dikumpulkan melalui angket dengan sejumlah daftar pertanyaan sedangkan untuk variabel penelitian PPh Orang Pribadi dikumpulkan melalui observasi atau pencatatan. Kuisioner tersebut terdapat sejumlah daftar pertanyaan tentang persepsi responden atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Metode survei ini dijalankan dengan pendekatan kuantitaf dengan melakukan pengambilan sampel atas sejumlah populasi yang ada, dalam hal ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. Selanjutnya, dilakukan generalisasi atas sejumlah pembuktian hipotesis yang telah ditetapkan, dengan survei, responden (orang – orang yang menjadi subjek penelitian). Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert 1 sampai 5 yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

C. Variabel Penelitian Dan Pengukurannya

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen dalam dalam penelitian ini adalah variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern (X) yang dikembangkan antara lain yaitu :

a. Struktur Organisasi (X1)

Struktur Organisasi dapat diartikan sebagai kerangka format organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas – tugas pekerjaan di bagi – bagi atau dikelompokkan (Robbin dan Coulter, 2007:284). Variabel ini diukur berdasarkan dengan instrument tertentu, indikator dari variabel struktur organisasi meliputi : debirokrasi, struktur berbasis fungsi perpajakan, pemisahaan pemeriksaan dengan keberatan, segmentasi wajib pajak, internal audit, efisiensi (Pandiangan 2008) cara pengukuran variabel ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Penelitian Palupi (2010) menyatakan bahwa skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Dengan demikian, tipe data yang digunakan adalah tipe interval 5 poin skala tersebut terdiri dari poin (1) sangat setuju (SS), poin (2) setuju (S), poin (3) netral (N), poin (4) tidak setuju (TS), poin (5) sangat tidak setuju (STS), sebanyak 6 pertanyaan.

b. Proses Bisnis dan Teknologi Informasi Serta Komunikasi (X2)

Proses bisnis dan teknologi serta komunikasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen (Laudon, 2007:4). Variabel ini diukur berdasarkan dengan instrumen tertentu, cara pengukuran variabel ini adalah menggunakan skala Likert. Penelitian Palupi (2010) menyatakan bahwa skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Dengan demikian, tipe data yang digunakan adalah tipe interval 5 poin skala tersebut terdiri dari poin (1) sangat setuju (SS), poin (2) setuju (S), poin (3) netral (N), poin (4) tidak setuju (TS), poin (5) sangat tidak setuju (STS), sebanyak 6 pertanyaan.

c. Manajemen Sumber Daya Manusia (X3)

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2013:10). Indikator variabel ini merupakan kompetensi, optimalisasi teknologi, *customer driven*, *continuous improvement* (Pandiangan 2008). Variabel ini diukur berdasarkan dengan instrumen tertentu cara pengukuran variabel ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Penelitian Palupi (2010) menyatakan bahwa skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang

sama. Dengan demikian, tipe data yang digunakan adalah tipe interval 5 poin skala tersebut terdiri dari poin (1) sangat setuju (SS), poin (2) setuju (S), poin (3) netral (N), poin (4) tidak setuju (TS), poin (5) sangat tidak setuju (STS), sebanyak 5 pertanyaan.

d. Good Governance (X4)

Menurut Robert Charlick dalam Santoso (2008:130) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan public secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai – nilai kemasyarakatan. Indikator variabel ini meliputi nilai, normakomitmen pegawai terhadap tugasnya. Variabel ini diukur berdasarkan dengan instrumen tertentu, cara pengukuran variabel ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Dengan demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval, 5 poin skala tersebut terdiri dari poin (1) sangat setuju (SS), poin (2) setuju (S), poin (3) netral (N), poin (4) tidak setuju (TS), poin (5) sangat tidak setuju (STS), sebanyak 3 pertanyaan.

e. Sanksi Perpajakan (X5)

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan

(Mardiasmo, 2011). Variabel ini diukur berdasarkan dengan instrumentertentu, cara pengukuran variabel ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Penelitian Suhendri (2010) menyatakan bahwa skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama. Dengan demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval, 5 poin skala tersebut terdiri dari poin (1) sangat setuju (SS), poin (2) setuju (S), poin (3) netral (N), poin (4) tidak setuju (TS), poin (5) sangat tidak setuju (STS), sebanyak 5 pertanyaan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut James *et all* dalam Timbul Hamonangan (2012:84) kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan, jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang – undang perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)

Indikator variabel kepatuhan wjaib pajak ini meliputi mendaftarkan diri, pelaporan surat pemberitahuan (SPT), perhitungan dan pembayaran pajak terutang, pembayaran tnggakan. Variabel – variabel tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan demikian, tipe data yang digunakan adalah tipe interval, variabel diukur dengan instrument yang berasal dari penelitian Widayati dan Nurlis (2010). 5 poin skala tersebut terdiri dari dari poin (1) sangat setuju (SS), poin (2) setuju (S), poin (3) netral (N), poin (4) tidak setuju (TS), poin (5) sangat tidak setuju (STS), sebanyak 10 pertanyaan.

D. Metode Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden penelitian (nama responden, jenis kelamin, umur, jenjang pendidikan, tingkat jabatan dan lama masa kerja). Peneliti juga menggunakan statistik diskriptif yang terdiri dari mean, deviasi standar, minimum dan maksimum (Ghozali 2013:19).

2. Uji Kualitas Data

Untuk menguji kualitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner, maka diperlukan uji validitas, dan uji reliabilitas dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2013: 52). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian validitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (*CFA*). *CFA* digunakan untuk menguji apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi variabel. Jika masing-masing indikator memiliki *loading factor>0,50*, maka indikator tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013: 56).

Analisis faktor seperti *CFA* membutuhkan terpenuhinya serangkaian asumsi. Asumsi pertama ialah korelasi antar variabel harus cukup kuat, hal ini dapat dilihat dari nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (*KMO*) > 0,50 serta signifikansi dari *Barlett's Test*<0,05. Kemudian melihat *Measure of Sampling Adequacy* (*MSA*) > 0,5 untuk memastikan variabel masih bisa diprediksi dan dianaisis lebih lanjut. Analisis faktor dapat menentukan seberapa besar faktor yang nantinya terbentuk mampu menjelaskan variabel (Ghozali, 2013: 58).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan menghitung *croanbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal/reliabel jika memberikan nilai *croanbach's alpha* lebih dari 0,70. (Ghozali, 2013:47).

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis. Persamaannya adalah :

$$\mathbf{KWOP = a + X_1SO + X_2PBTIK + X_3MSDM + X_4GG + X_5SP + e}$$

Dimana:

KWOP	: kepatuhan wajib pajak orang pribadi
SO	: struktur organisasi
PBTIK	: proses bisnis dan teknik informasi serta komunikasi
MSDM	: manajemen sumber daya manusia
GG	: *good governance*
SP	: sanksi perpajakan
e	: error
a	: konstanta

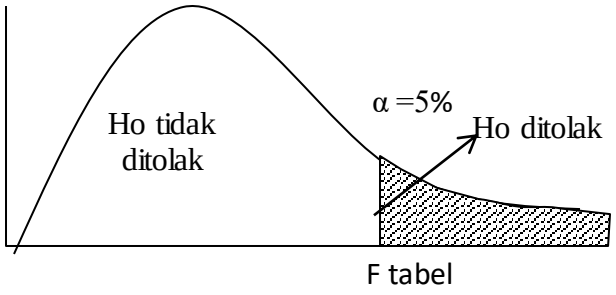
b. Uji R^2 (Koefisien Determinan)

Uji ini digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya (variasi) nilai variabel dependen.Nilai koefisien determinasi mempunyai rentang antara 0 sampai 1.Apabila nilai R2 semakin mendekati 1 maka variabel-variabel independen memberikan hamper semua informasi

yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen (Ghozali, 2013;97).

c. Uji F

Menurut Ghozali (2013: 97), uji F digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual (*goodness of fit*). Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah model yang digunakan fit atau tidak fit. Penentuan kriteria uji didasarkan pada perbandingan antara F hitung dan F tabel. Tingkat signifikansi pada penelitian ini sebesar 5% dengan derajat pembilang (df_1) = k dan derajat kebebasan penyebut (df_2) = n – k – 1 dengan n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen. Jika F hitung > F tabel, maka Ho ditolak atau Ha diterima, artinya model penelitian sudah fit. Jika F hiung < F tabel, maka Ho diterima atau Ha ditolak, artinya model penelitian tidak fit.



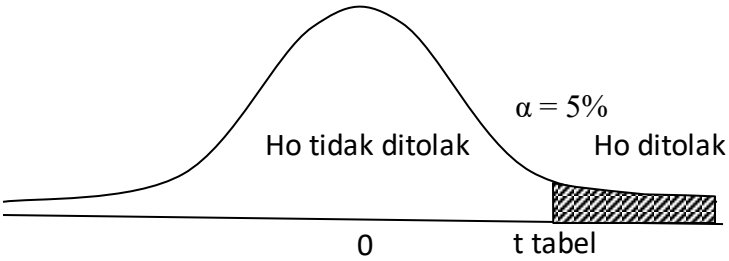
Gambar 3.1
Uji F

d. Uji t (test)

Uji t menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variai variabel dependen (Ghozali, 2013;98).

Tujuan pengujian dengan uji t adalah untuk mengetahui koefisien regresi sighnifikan atau tidak, uji t dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel. Menentukan nilai t table digunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan df = n-1. Kriteria pengujian adalah :

1) Jika T hitung > T tabel, dan *p value*<0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2) Jika T hitung < T tabel, dan p value >0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambar 3.2
Uji t

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh admnistrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Temanggung. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Temanggung dengan jumlah sampel 333 wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa partisipasi struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governnce*, dan sanksi perpajakan menunjukan nilai *adjusted* R^2 sebesar 0,504 atau 50,4%, sedangkan sisanya 49,6% dipengaruhi oleh variabel lainya.
2. Hasil Uji F menunjukkan bahwa model yang digunakan pada penelitian ini sudah fit.
3. Hasil uji t menunjukkan bahwa proses bisnis dan teknologi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governance* dan sanksi perpajakan dalam sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Struktur organisasi dan manajemen sumber daya manusia dalam sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini kurang bervariasi, sehingga hasil uji derteminasi nilai *adjusted* R^2menunjukkan bahwa partisipasi struktur organisasi, proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi, manajemen sumber daya manusia, *good governnce*, dan sanksi perpajakan R^2 sebesar 0,504 atau 50,4%, sedangkan sisanya 49,6% dipengaruhi oleh variabel lainya. Sehingga ada penelitian ini, kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen masih terbatas.
2. Karena menggunakan kuesioner, adanya kemungkinan respon bias dari responden yang dapat disebabkan karena tidak serius, tidak jujur, ataupun peneliti yang tidak mengetahui apakah yang mengisi kuesioner benar-benar responden yang bersangkutan.

C. Saran

1. Pada penelitian selanjutnya, dapat ditambahkan variabel-variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti pemahaman wajib pajak dan pemeriksaan pajak sebagai variabel moderasi dan yang lainnya, yang dapat memungkinkan untuk berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta agar dapat meningkatkan nilai nilai *adjusted* R^2,

2. Bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti judul yang sama, peneliti menyarankan agar dalam pembuatan skala kuesioner menggunakan skala genap untuk mengantisipasi jawaban responden yang menjawab netral.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. 1001. The Theory of Planned Behavior, *Organisational Behavior and Human Dectsion Proceses*, h: 179-211.

Ajzen, I &Fishbein, M. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior, 83-111, Prentice*-Hall, Englewood Seliffs, New York

Aminah, Siti. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Knator Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Surakarta, *E-Jurnal Akuntansi* Universitas Muhammadiyah Surakarta

Angky. Febriansyah. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayaanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Cicadas, *ISSN : 2086-0447, E-Jurnal Universitas Komputer Indonesia*

Aprilina. 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*

Astana, I Wayan Sugi dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib *Pajak ISSN : 2302-8556 e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*

Azwar, Saifudin, 2000. Edisi-3. *Realibilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*, Bandung : PT Refika Aditama

Darmayasa, I ,G. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E – Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14 (1). h: 226-252

Fikriyah, 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta. *E–Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta*

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Handoko, T, Hani. (2003). *Manajemen. Edisi 2*. BPFE Yogyakarta

Hartono, Jogiyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman – Pengalaman*. BPFE. Yogyakarta

Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh Belas, Jakarta. Bumi Aksara

Irawan, Hasan. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. *Jurnal Akuntansi STIE MDP*

Laudon, Knneth C,: Loudon, Jane P. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Palgrave, Basingstoke

Lubis, Irwansyah. 2010. *Review Pajak: Orang Pribadi & Orang Asing*, Salemba Empat, Jakarta

Lucas, Henry J. 2010. *Information Technology For Management*, 7th ed. McGraw-Hill

Madewing, I. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Keptauhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara. Repository Unhas.

http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/6056

Mangkunegara, A.A Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi

Maryati, Eka. 2014. Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wilayah KPP Pratama Bintan). *Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Maritime Raja Ali Haji Tanjungpinang*

Mutia, Sri Putri Tita. 2014. Pengaruh Sanki Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Tingkat Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang. *Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang*

Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Penerbit PT Alex Media Komputindo

Palupi, E. 2010. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Pengahasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat. *Tesis, Program Pasca Sarjana Magister Sains Ilmu Administrasi Universitas Indonesia*

Pratiwi, P. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wahib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*

Robin, S dan Coulter M. 2007. *Manajemen. Edisi Kedelapan*. Jakarta: PT Indeks

Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori Dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika AditamaSedarmayanti, 2003. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Cetakan Kedua. Mandar Maju. Bandung

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

Sony Devano & Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan: Konsep, Teori Dan Isu. Jakarta: Kencana

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suhendri, Dayat. 2015. Pengaruh Pengetahuan Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang) *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang

Susilawati, K. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*

Timbul, Hamongan & Imam, Mukli. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi Bogor*: Penerbit Raih Aksa Sukses

Utami, Thia Dewi. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Akuntansi SI, STIE MDP, 1-9*

Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas, *SNA 13 Purwokerto. Pajak*

Widya K Sarunan. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *ISSN 2303-1174. E-Jurnal Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado*

Yuliani , Nur Laila. 2016. Analisis Determinan Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Magelang*

www.Kutukuliah.blogspot.co.id/2013/06/rumus-slovin-dalam-menentukan-jumlah-sample-penelitian-html?m=1

www.online-pajak.com/id/modernisasiadministrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak (diakses pada tanggal 10/03/2017)

http://pajaktaxes.blogspot.com/2007/04/sistem-administrasi-perpajakan-modern.html (diakses pada tanggal 10/03/2017)

KPP Pratama Temanggung 28/04/2017