

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang penulis telah menyebarkan kuesioner kepada 100 responden disajikan sampel dalam penelitian ini.

Penulis tidak menyertakan nama responden tetapi hanya karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, dan lama menjadi wajib pajak. Berikut ini disajikan tabel-tabel mengenai karakteristik responden:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	67	67 %
Perempuan	33	33 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang diambil sampelnya sebanyak 100 orang berdasarkan jenis kelamin, terdiri dari laki-laki sebanyak 67 orang (67 %) dan perempuan sebanyak 33 orang (33 %).

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<20 tahun	9	9 %
21-30 tahun	49	49 %
31-40 tahun	24	24 %
>40 tahun	18	18 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang diambil sampelnya sebanyak 100 orang berdasarkan umur terdiri dari umur <20 tahun sebanyak 9 orang (9%), umur 21-30 tahun sebanyak 49 orang (49%), umur 31-40 tahun sebanyak 24 orang (24%), dan umur >40 tahun sebanyak 18 orang (18%).

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	23	23 %
Karyawan BUMN	20	20 %
Karyawan Swasta	27	27 %
Karyawan Honorer	14	14 %
Wiraswasta	16	16 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 tersebut di atas menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (23%) bekerja sebagai PNS, sebanyak 20 orang (20%) bekerja sebagai Karyawan BUMN, sebanyak 27 orang (27%) bekerja sebagai Karyawan Swasta, sebanyak 14 orang (14%) bekerja sebagai Karyawan Honorer, dan sebanyak 16 orang (16%) bekerja sebagai Wiraswasta.

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	23	23 %
D3	20	20 %
S1	57	57 %
S2	-	-
S3	-	-
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut di atas menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang responden (23%) berpendidikan SMA, diikuti oleh responden yang berpendidikan Diploma 3 (D3) sebanyak 20 orang (20%), kemudian untuk responden yang berpendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 57 orang (57%), dan untuk pendidikan Strata 2 (S2) dan Strata 3 (S3) tidak ada responden.

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Lama menjadi Wajib Pajak

Lama menjadi Wajib Pajak	Frekuensi	Persentase (%)
< 5 tahun	64	64 %
6 – 10 tahun	-	-
> 10 tahun	36	36 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden yang diambil sampelnya sebanyak 100 orang berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak terdiri dari < 5 tahun sebanyak 64 orang (64%), 6-10 tahun sebanyak 0 orang (0%), dan > 10 tahun sebanyak 36 orang (36%).

4.2. Statistik Deskriptif

Untuk menganalisis data berdasarkan kecenderungan jawaban yang diperoleh dari responden terhadap masing-masing variabel, maka akan disajikan hasil jawaban responden dalam bentuk deskriptif berikut ini:

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Struktur Organisasi	100	2,00	5,00	3,9326	,65645
Proses Bisnis Melalui TIK	100	3,40	5,00	4,2040	,42638
Sumber Daya Manusia	100	2,50	5,00	3,7955	,58750
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3,30	4,80	4,1090	,30948
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data diolah. Output SPSS V.20. 2019

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui variabel struktur organisasi memiliki rata-rata 3,93. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan struktur organisasi. Nilai minimum variabel struktur organisasi adalah 2 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak setuju untuk pertanyaan yang diajukan. Sementara nilai maksimum variabel struktur organisasi adalah 5 yang menunjukkan terdapat responden yang menjawab sangat setuju untuk pertanyaan yang diajukan.

Variabel proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi memiliki rata-rata 4,2. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan proses bisnis

melalui teknologi informasi dan komunikasi. Nilai minimum variabel proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi adalah 3,4 yang artinya terdapat responden yang menjawab kurang setuju untuk pertanyaan yang diajukan. Sementara nilai maksimum variabel proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi adalah 5 yang menunjukkan terdapat responden yang menjawab sangat setuju untuk pertanyaan yang diajukan.

Variabel sumber daya manusia memiliki rata-rata 3,7. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan sumber daya manusia. Nilai minimum variabel proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi adalah 2,5 yang artinya terdapat responden yang menjawab tidak setuju untuk pertanyaan yang diajukan. Sementara nilai maksimum variabel sumber daya manusia adalah 5 yang menunjukkan terdapat responden yang menjawab sangat setuju untuk pertanyaan yang diajukan.

Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki rata-rata 4,1. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai minimum variabel kepatuhan wajib pajak adalah 3,3 yang artinya terdapat responden yang menjawab kurang setuju untuk pertanyaan yang diajukan. Sementara nilai maksimum variabel kepatuhan wajib pajak adalah 4,8 yang menunjukkan terdapat responden yang menjawab sangat setuju untuk pertanyaan yang diajukan.

4.3. Uji Kualitas Data

Tepat atau tidaknya pengujian hipotesis mengenai hubungan variabel penelitian bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam penelitian. Pengujian hipotesis tidak akan mengenai sasaran apabila data yang digunakan tidak dapat menggambarkan konsep yang diukur secara tepat, serta tidak reliabel. Data yang disebarkan pada seluruh responden dalam penelitian ini diuji keabsahan dan keandalannya dengan program SPSS 20.

4.3.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011), uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa baik ketepatan dan kecermatan suatu instrumen untuk mengukur suatu konsep yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* yang terdapat dalam program SPSS 20. Nilai probabilitas dikatakan signifikan apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai dibawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid. Tabel 4.7 berikut menunjukkan uji validitas dari 4 variabel yaitu struktur organisasi, proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi, sumber daya manusia dan kepatuhan wajib pajak dengan 100 sampel responden.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Signifikansi	Keputusan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP_1	0,000	VALID
	KWP_2	0,000	VALID
	KWP_3	0,000	VALID
	KWP_4	0,000	VALID
	KWP_5	0,000	VALID
	KWP_6	0,000	VALID
	KWP_7	0,000	VALID
	KWP_8	0,000	VALID
	KWP_9	0,000	VALID
	KWP_10	0,000	VALID
Struktur Organisasi	Struktur_1	0,000	VALID
	Struktur_2	0,000	VALID
	Struktur_3	0,000	VALID
Proses Bisnis Melalui TIK	TIK_1	0,000	VALID
	TIK_2	0,000	VALID
	TIK_3	0,000	VALID
	TIK_4	0,000	VALID
	TIK_5	0,000	VALID
Sumber Daya Manusia	SDM_1	0,000	VALID
	SDM_2	0,000	VALID
	SDM_3	0,000	VALID
	SDM_4	0,000	VALID

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel-variabel penelitian pada tabel 4.7 dapat dilihat bahwa semua tingkat signifikansi dari item pertanyaan lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel penelitian ini adalah valid pada derajat 5% dan dapat digunakan untuk mengukur masalah yang diteliti.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2011), reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronbach Alpha* diatas 0,70. Hasil perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keputusan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,783	RELIABEL
Struktur Organisasi (X1)	0,917	RELIABEL
Proses Bisnis Melalui TIK (X2)	0,834	RELIABEL
Sumber Daya Manusia (X3)	0,861	RELIABEL

Sumber: Data primer, diolah (2019)

Dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program SPSS 20 didapat hasil koefisien *Cronbach Alpha* untuk empat variabel lebih besar dari 0,70. Variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,783, variabel struktur organisasi sebesar 0,917, variabel proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi sebesar 0,834 dan variabel sumber daya manusia sebesar 0,861. Maka dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

4.4. Uji Hipotesis

4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah metode yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu struktur organisasi, proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi, dan sumber daya manusia terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil uji regresi linier berganda dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2,445	,308		7,931	,000
1	Struktur Organisasi	,044	,044	,093	,984	,328
	Teknologi Informasi	,249	,068	,343	3,675	,000
	Komunikasi	,118	,050	,223	2,375	,020

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah. Output SPSS V.20. 2019

Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 2,445 + 0,044X_1 + 0,249X_2 + 0,118X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pada persamaan diatas nilai konstanta diperoleh sebesar 2,445 yang berarti jika variabel independen yaitu struktur organisasi, proses bisnis melalui TIK dan sumber daya manusia tidak ada maka kepatuhan wajib pajak adalah sebesar nilai konstanta 2,445.

2. Koefisien regresi struktur organisasi (X1)

Koefisien regresi struktur organisasi pada persamaan diatas diperoleh sebesar 0,044 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan struktur organisasi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 4,4% tanpa dipengaruhi faktor lainnya.

3. Koefisien regresi proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi (X2)

Koefisien regresi proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi pada persamaan diatas diperoleh sebesar 0,249 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 24,9 % tanpa dipengaruhi faktor lainnya.

4. Koefisien regresi sumber daya manusia(X3)

Koefisien regresi sumber daya manusia pada persamaan diatas diperoleh sebesar 0,118 (positif). Hal ini menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan sumber daya manusia akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 11,8 % tanpa dipengaruhi faktorlainnya.

4.4.2. Uji Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi penelitian dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,487 ^a	,237	,214	,27445

a. Predictors: (Constant), Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi Komunikasi, Struktur Organisasi

Sumber: Datadiolah. Output SPSS V.20. 2019.

Koefisien determinasi pada tabel 4.10 berada pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,214 artinya pengaruh struktur organisasi, proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi dan sumber daya manusia sebesar 21,4%, sedangkan sisanya sebesar 78,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.5. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Kedua variabel dikatakan berpengaruh signifikan secara serentak jika tingkat signifikansi F kurang dari 0,05. Hasil uji F dapat dilihat di tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Signifikansi Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	D f	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,251	3	,750	9,960	,000 ^b
	Residual	7,231	96	,075		
	Total	9,482	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi Komunikasi, Struktur Organisasi

Sumber: Data diolah. Output SPSS V.20. 2019

Pengujian simultan diperoleh nilai F sebesar $9,960 > F$ tabel 2,70 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi (X1), proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi (X2) dan sumber daya manusia (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4.6. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistikt)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Penelitian ini menguji hipotesis dilihat dari nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis didukung dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis tidak didukung. Hasil uji statistik t dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,445	,308		7,931	,000
1 Struktur Organisasi	,044	,044	,093	,984	,328
1 Teknologi Informasi Komunikasi	,249	,068	,343	3,675	,000
1 Sumber Daya Manusia	,118	,050	,223	2,375	,020

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah. Output SPSS V.20. 2019

Uji statistik t antara struktur organisasi (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) menghasilkan nilai t hitung (0,984) dan nilai signifikansi 0,328 > 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka Ho diterima dan disimpulkan bahwa struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang.

Uji statistik t antara proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) menghasilkan nilai t hitung (3,675) dan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka Ho ditolak dan disimpulkan bahwa proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang.

Uji statistik t antara sumber daya manusia (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) menghasilkan nilai t hitung (2,375) dan nilai signifikansi $0,020 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang.

4.7. Pembahasan

4.7.1. Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil uji parsial antara struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan uji statistik t sebesar 0,984 dengan nilai signifikansi 0,328. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih besar dari 0,05. Hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setiana, dkk.(2010) serta Irawan dan Khairani (2013).

Perubahan pada struktur organisasi dengan meleburnya tiga kantor menjadi satu yaitu Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, struktur organisasi berdasarkan fungsi, pembentukan *Account Representative* (AR) tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut disebabkan beberapa hal, antara lain dikeluarkannya Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 15/PMK.07/2014 dan Nomor 10 Tahun 2014 tanggal 24 Januari 2014 yang berisi pengalihan Pajak

Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebagai pajak daerah, sehingga DJP tidak lagi menjadi pihak yang memungut PBB- P2. Kepatuhan wajib pajak pun tidak dapat dipengaruhi secara langsung dengan meleburnya ketiga kantor tersebut. Selain itu, wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden adalah PNS, pegawai swasta, dan pekerjaan bebas yang hanya memenuhi kewajiban perpajakannya pada PPh orang pribadi saja sehingga mereka juga tidak terlalu paham mengenai pembentukan organisasi berdasarkan fungsi yang dirancang melalui pemisahan fungsi yang jelas antara Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

4.7.2. Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan hasil uji parsial antara proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Arah koefisien regresi bertanda positif yang artinya semakin meningkatnya proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Seperti yang telah diungkapkan Anthony dan Dearden (1980) dalam Hernita (2006), bahwa saat ini dan mendatang kegiatan administrasi pemerintahan tidak dapat dihindarkan akan semakin banyak memanfaatkan jasa jaringan komputer dan telekomunikasi

elektrik. Mengingat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin hari semakin pesat perkembangannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arini dan Isharijadi (2015), Nurfanani dan Herawati (2013), serta Mentayani dan Rusmanto (2015), yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang, perlu adanya perbaikan sistem pembayaran secara *online*, pengadaan infrastruktur yang memadai di lingkungan kantor pajak guna mendukung dalam rangka pelayanan kepada wajib pajak serta penyempurnaan sistem *online* yang sudah ada supaya menjadi lebih baik lagi. Masalah teknis yang sering dialami wajib pajak yaitu jaringan internet yang kurang stabil, tiba-tiba jaringan *drop* dan sistem *error*. Sebagai sistem layanan publik, hal ini seharusnya tidak boleh terjadi.

4.7.3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Berdasarkan hasil uji parsial antara sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,020. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima dan dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Arah koefisien regresi bertanda positif yang artinya semakin baik sumber daya manusia dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurfanani dan Herawati

(2013), serta Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016). Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari administrasi perpajakan yang penting. Adanya perubahan struktur organisasi dan proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seharusnya juga dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, berintegritas dan *capable*. Penerapan teknologi dalam sistem administrasi harus diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia yang memadai yang bisa menyelesaikan setiap kendala teknis yang dialami para wajib pajak saat menjalankan aplikasi.