

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Pada KPP PRATAMA ILIR BARAT KOTA PALEMBANG)**



Skripsi oleh
INDAH KURNIA SARI
01031181320030
Akuntansi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Pada KPP PRATAMA ILIR BARAT KOTA PALEMBANG)**

Disusun oleh :

Nama : Indah Kurnia Sari
NIM : 01031181320030
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan **Dosen Pembimbing**

Ketua,



Tanggal : 25 Agustus 2019

**Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP. 19620507 199512 1 001**

Anggota,



Tanggal : 27 Agustus 2019

**Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19690525 199603 2 001**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Pada KPP PRATAMA ILIR BARAT KOTA PALEMBANG)**

Disusun oleh :

Nama : Indah Kurnia Sari
NIM : 01031181320030
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 20 Desember 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 20 Desember 2019

Ketua,



Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP. 19620507 199512 1 001

Anggota,



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19690525 199603 2 001

Anggota,



Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 19650816 199512 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 19730317 199703 1 002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Indah Kurnia Sari
NIM : 01031181320030
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP PRATAMA Ilir Barat Kota Palembang)”.

Pembimbing :

Ketua : Abukosim, S.E., M.M., Ak
Anggota : Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 20 Desember 2019

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 23 Januari 2020

Pembuat Pernyataan



Indah Kurnia Sari

NIM. 01031181320030

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mengaruniakan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP PRATAMA Ilir Barat Kota Palembang)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh yang terbentuk antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan sebagai input bagi penulis untuk memperbaiki di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi yang membutuhkan.

Inderalaya, 23 Januari 2020



Indah Kurnia Sari

NIM. 01031181320030

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan.
2. Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE** beserta jajarannya.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Bapak **Prof. Dr. Taufiq, S.E., M.Si.**
4. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Bapak **Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA** dan Ibu **Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak **Abukosim, S.E., M.M., Ak, CA** dan Ibu **Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, kritis, saran, dan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ibu **Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak** selaku dosen penguji Seminar Proposal yang telah memberikan waktu, saran, dan dukungan kepada penulis.
7. Bapak **Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak., CA** selaku dosen penguji Ujian Komprehensif yang telah memberikan waktu, saran, dan dukungan kepada penulis.
8. Ibu **Emylia Yuniartie, S.E., M.Si., Ak** selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak nasihat dan arahan kepada penulis dari semester awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya selama masa studi.

10. Seluruh staff dan karyawan di Jurusan Akuntansi, bagian tata usaha, dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam semua proses yang diperlukan.
11. Kedua orang tuaku yang ku cintai, Bapak Endang Wijaya dan Ibu Susilawati terima kasih yang tak terhingga, atas semua doa yang selalu kalian panjatkan, dukungan yang tiada henti-hentinya, motivasi, serta kasih sayang yang begitu besar untuk segala-galanya.
12. Untuk Adikku yang ku sayangi, Muhammad Rizki Romadhon, serta seluruh keluarga besarku, terima kasih atas dukungan dan hiburan yang telah kalian berikan selama ini.
13. Terkhusus untuk mbak ku, Ismi Anita Rukaini terima kasih sudah menjadi penyemangat, penghibur, dan selalu siap mendengarkan keluh kesah ku meski kamu tidak paham.
14. Sahabat-Sahabatku yang sudah hampir 10 tahun bersama, Indri Amanda Putri, Sela Depi Andala, Ay Thutu, dan Desi Itanty yang selalu memberikan suntikan semangat.
15. Sahabat-sahabatku terabsurd, Tri Astuti, Widya Wati, dan Kurnia yang selalu menyemangati dan menghibur.
16. Orang yang kusayangi, Sandy Arasy yang selalu memberiku support, dukungan dan motivasi.
17. Pejuang ba'da subuh teman-teman seperjuangan yang kompak kalau mau bimbingan yang akan ku rindukan.
18. Teman-teman Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya angkatan 2013, terima kasih atas kebersamaan yang indah selama penulis menempuh pendidikan.
19. Teman-teman di **Ikatan Mahasiswa Akuntansi (IMA)**, terima kasih atas pelajaran mengenai berorganisasi yang diberikan dan telah menjadi keluarga baru.
20. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang dengan tulus memberikan motivasi dan do'a sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga Allah SWT membalas semua yang telah kalian berikan kepada penulis dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.

Inderalaya, 23 Januari 2020



Indah Kurnia Sari

NIM. 01031181320030

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama : Indah Kurnia Sari
NIM : 01031181320030
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP PRATAMA Ilir Barat Kota Palembang).

Telah kami periksa cara penulisan, *grammer*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Inderalaya, 23 Januari 2020

Ketua,



Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP. 19620507 199512 1 001

Anggota,



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19690525 199603 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 19730317 199703 1 002

ABSTRAK

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Pada KPP PRATAMA ILIR BARAT KOTA PALEMBANG)

Oleh :

Indah Kurnia Sari
Abukosim, S.E., M.M., Ak
Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) dan beberapa studi kepustakaan. Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan ke wajib pajak orang pribadi dengan metode *convenience*. Data kuesioner diuji validitas, reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan regresi pada SPSS Versi 20.

Hasil yang ditunjukkan adalah sebagai berikut: (1) struktur organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang, (2) proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang, (3) sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang.

Kata Kunci: Modernisasi, Sistem Administrasi, Kepatuhan Wajib Pajak.

Ketua,



Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP. 19620507 199512 1 001

Anggota,



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19690525 199603 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 19730317 199703 1 002

ABSTRACT

**ANALYSIS OF FACTORS - CAUSES OF EXAMINATION
MANDATORY TAXATION IN THE CITY OF PALEMBANG**

By:

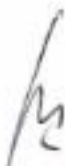
**Indah Kurnia Sari
Abukosim, S.E., M.M., Ak
Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak**

This study aimed to analyze the influence of modernization of the tax administration system on tax compliance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Palembang . The research data obtained from the questionnaire (primary) and some library research. The questionnaire in this study were distributed to self taxpayers with convenience sampling method Questionnaire data were tested by validity, reliability test, and test hypothesis using regreesion with SPSS version 20.

The result showed that: (1) Organization structure does not affect on tax compliance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang, (2) process business using technology affect on tax compliance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang, (3) human resource affect on tax compliance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang.

Keyword: modernization, tax administration, tax compliance.

Chairman,



Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP. 19620507 199512 1 001

Member,



Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak
NIP. 19690525 199603 2 001

*Acknowledge by,
Head of Accounting Departement*



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 19730317 199703 1 002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pengertian dan Fungsi Pajak.....	12
2.1.2. Pengertian Wajib Pajak.....	14
2.1.3. Sistem Administrasi Perpajakan	16
2.1.3.1. Pengertian Administrasi.....	16
2.1.3.2. Administrasi Perpajakan.....	17
2.1.3.3. Modernisasi Administrasi Perpajakan	19
2.1.4. Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	20
2.1.4.1. Struktur Organisasi	21
2.1.4.2. Teknologi Informasi Komunikasi Dalam Sistem Administrasi Perpajakan	23
2.1.4.3. Sumber Daya Manusia.....	24
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
2.4. Hipotesis Penelitian.....	31

2.4.1. Hubungan Modernisasi Melalui Struktur Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.4.2. Hubungan Modernisasi Melalui Proses Bisnis Melalui Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.4.3. Hubungan Modernisasi Melalui Sumber Daya Manusia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	33

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2. Rancangan Penelitian.....	35
3.3. Jenis dan Sumber Data	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Populasi dan Sampel	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	38
3.6.2. Uji Kualitas Data.....	38
3.6.2.1. Uji Reliabilitas	38
3.6.2.2. Uji Validitas.....	38
3.6.3. Uji Hipotesis.....	39
3.6.3.1. Analisis Regresi Berganda.....	39
3.6.3.2. Uji Koefisien Determinasi	40
3.6.3.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	40

3.6.3.4. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)....	41
3.7. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	41

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	44
4.2. Statistik Deskriptif	47
4.3. Uji Kualitas Data.....	49
4.3.1. Uji Validitas.....	49
4.3.2. Uji Reliabilitas	51
4.4. Uji Hipotesis.....	52
4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.4.2. Uji Koefisien Determinasi.....	54
4.5. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	54
4.6. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	55
4.7. Pembahasan.....	57
4.7.1. Pengujian Hipotesis Pertama	57
4.7.2. Pengujian Hipotesis Kedua.....	58
4.7.3. Pengujian Hipotesis Ketiga.....	59

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Negara APBN 2015-2018.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar KPP PRATAMA Ilir Barat Kota Palembang	8
Tabel 1.3 Jumlah Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP PRATAMA Ilir Barat Kota Palembang.....	9
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Daftar Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Variabel	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	46
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	51

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi	52
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Simultan.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Permohonan Menjadi Responden.....	67
Lampiran II Data Responden.....	68
Lampiran III Tabel Tabulasi Jawaban Responden	71
Lampiran IV Analisis Deskriptif	84
Lampiran V Uji Validitas	84
Lampiran VI Uji Reliabilitas Struktur Organisasi	90
Lampiran VII Uji Reliabilitas Proses Bisnis Melalui TIK.....	90
Lampiran VIII Uji Reliabilitas Sumber Daya Manusia	91
Lampiran XI Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi penerimaan kas negara, di mana pajak merupakan iuran yang berasal dari rakyat untuk kas negara yang sifatnya memaksa tanpa ada imbalan secara langsung, dengan tujuan untuk kesejahteraan rakyat itu sendiri. Sehubungan dengan itu perkembangan mengenai perpajakan terus berlangsung hingga sekarang ini disamping itu terus dilakukan perubahan-perubahan untuk memaksimalkan pendapatan negara melalui pajak. Dari awal berdiri sampai saat ini DJP telah beberapa kali menjalankan agenda perubahan. Perubahan pertama yang cukup besar terjadi pada tahun 1983 di mana beberapa Undang-Undang baru dibidang perpajakan disahkan untuk mengganti Undang-Undang lama peninggalan Belanda. Sistem pemungutan pajak diubah dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*. *Self Assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan potensial Negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional dan pengeluaran pemerintah. Melalui penerimaan pajak maka Negara dapat meningkatkan pembangunan di setiap sektor pemerintahan serta mensejahterakan rakyat. Pajak memiliki dua fungsi utama yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regularend*. Fungsi *budgetair* merupakan fungsi pajak sebagai alat untuk mengumpulkan dana dari

masyarakat yang akan digunakan untuk membiayai pembangunan nasional dan pengeluaran pemerintah. Fungsi *regularend* merupakan fungsi pajak yang berkaitan dengan peran pajak dalam mengatur perekonomian, alokasi sumber daya, konsumsi dan investasi publik (Resmi, 2014).

Kedua fungsi tersebut sudah jelas bahwa pajak merupakan produk kebijakan pemerintah dibidang fiskal/keuangan. Di Indonesia sudah beberapa kali mengalami perubahan besar sejak era reformasi hingga sekarang. Sistem pajak mengalami perubahan yang cukup penting karena didasari berbagai faktor yang mengharuskan sistem pajak yang sesuai dengan kondisi yang ada. Ketika harga ekspor minyak bumi turun pada masa Pasca *Oil Boom* pada tahun anggaran 1981/1982 dari harga US\$ 35.00/barrel menjadi US\$ 29.53/barrel pada tahun anggaran 1983/1984. Kejadian ini menjadi masalah berat bagi Indonesia yang saat itu menjadikan penerimaan dari sektor migas menjadi sumber penerimaan utama. Masalah tersebut mengharuskan pemerintah menggali sumber pendapatan Negara dari sektor lain salah satunya pajak yang belum dikelola secara optimal. Sehingga, muncul kebijakan baru dalam perpajakan untuk memicu peningkatan penerimaan Negara. Hal tersebut menjadikan contoh bahwa sistem perpajakan sebagai sebuah kebijakan dalam bidang keuangan harus berubah seiring perubahan kondisi sosial ekonomi terbaru.

Selain itu, penerimaan pajak yang merupakan penerimaan Negara juga memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan nasional dan pembiayaan Negara. Hal ini terlihat dari kontribusi penerimaan sektor pajak pada

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) periode 2015-2018 seperti yang disajikan dalam tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Penerimaan Negara pada APBN 2015-2018
(dalam triliun rupiah)

Jenis Penerimaan	2015	2016	2017	2018
Penerimaan Pajak	1.201,7	1.360,1	1.271,7	1.424,0
Penerimaan Bea dan Cukai	178,3	186,5	191,2	194,1
PNBP	410,3	273,8	250,0	275,4
Hibah	3,3	2,0	1,4	1,2
Total Pendapatan	1.793,6	1.822,5	1.750,3	1.894,7
Persentase Pajak	66,9%	74,6%	72,6%	79,8%

Sumber: www.pajak.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa kontribusi penerimaan pajak dalam APBN lebih dari 65% bahkan mencapai 79,8% pada tahun 2018. Besarnya peran penerimaan pajak ini membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Penerimaan pajak sangat erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban bagi wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku (Alm, dan Schultz, 1993). Sedangkan menurut Chau (2009), salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Negara tersebut.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, salah satunya yaitu reformasi di bidang perpajakan.

Menurut Arifin (2015), reformasi sistem perpajakan meliputi dua aspek yaitu:

1. Reformasi di bidang kebijakan perpajakan (*Tax Policy Reform*) meliputi; Perubahan UU PPh, UU PPn dan PPnBm, UU PBB, UU Bea Materai, serta UU Kepabeanan dan UU Cukai.
2. Reformasi sistem administrasi perpajakan (*Tax Administrative Reform*) meliputi;
 - a. Pembentukan dan perluasan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khusus Wajib Pajak (WP) besar, diantaranya meliputi pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, pengembangan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi.
 - b. Pengembangan basis data, pembayaran pajak dan penyampaian SPT secara *online*.

Slemrod dan Kopczuk (2002), menyatakan bahwa ada bukti empiris keterkaitan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak, dengan argumen bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan akan berjalan efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak jika perancangan dan pelaksanaan hukum pajak berjalan konsisten. Pratiwi (2016), berpendapat bahwa semakin baik penerapan sistem administrasi perpajakan yang modern maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan tahun 2002 ditandai dengan adanya Keputusan Menteri Keuangan No. 65/KMK.01/2002. Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Sistem modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan perubahan struktur organisasi. Perubahan yang dilakukan dengan melakukan perubahan dalam susunan struktur yang terdapat perubahan tanggungjawab dan wewenang dalam pelaksanaan perpajakan. Perubahan ini dimaksudkan untuk menyederhanakan atau meringkas pola administrasi perpajakan yang berorientasi pada pelayanan publik dan pengawasan yang canggih, maka struktur organisasi Direktorat Jendral Pajak diubah pada level pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sampai saat ini perubahan yang sudah dilakukan yaitu ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, sehingga dengan perubahan pelayanan satu atap ini Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.

Mentayani dan Rusmanto (2015), juga menjelaskan bahwa perlu adanya perbaikan terhadap struktur organisasi berdasarkan fungsi dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan dan pemeriksaan sehingga

memudahkan pekerjaan fiskus dalam melayani Wajib Pajak, melakukan arahan dan bimbingan mengenai kewajiban perpajakan. Sehingga meningkatnya pelayanan pajak melalui perubahan struktur organisasi dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Madewing (2013), juga mengatakan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak. Hal itu dilakukan untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan selanjutnya ditandai dengan penyempurnaan proses bisnis dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi (*full automation*). Sehingga akan menciptakan suatu proses bisnis yang efektif dan efisien baik biaya, waktu dan kualitas karena administrasi menjadi cepat, mudah dan akurat. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Selain daripada itu, reformasi di bidang ini diharapkan dapat mengurangi tindak korupsi yang semakin marak dalam periode akhir-akhir ini. Arini dan Isharijadi (2015), juga mengatakan bahwa proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi (TIK) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penyempurnaan proses bisnis dilakukan untuk menyederhanakan proses pengawasan serta mempercepat proses pengambilan keputusan secara efisien dan efektif. Penyempurnaan proses bisnis dengan memanfaatkan TIK ditandai dengan adanya fasilitas *e-filing*, *e-billing*, *e-payment*, *e-registration*, dan *e-counseling*. Madewing (2013), juga mengatakan bahwa dengan adanya perbaikan sistem

pembayaran secara *online*, pengadaan infrastruktur yang mendukung dan penerapan sistem administrasi modern dengan *e-SPT* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan karena fasilitas-fasilitas tersebut dapat memudahkan Wajib Pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga dapat ditandai dengan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia dituntut untuk memiliki kompetensi dan wawasan yang luas. Sumber daya manusia memegang peranan yang cukup penting dalam modernisasi ini. Secanggih apapun teknologi dan sebanyak apapun sumber daya alam yang tersedia, tanpa didukung oleh SDM yang handal, maka keberhasilannya pun akan sulit untuk dicapai atau bahkan tidak dapat dicapai. SDM yang handal tentu akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Menurut Madewing (2013), penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia dengan melakukan *mapping* terhadap seluruh pegawai pajak. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui karakteristik tiap pegawai. Sehingga dapat diterapkan "*the right man on the right place*". Selain itu juga adanya kode etik pegawai sebagai acuan melaksanakan tugas.

Penelitian ini kembali dilakukan karena terdapat hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan ini ditempat yang berbeda. Arini dan Isharijadi (2015), dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan parsial modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan variabel struktur organisasi dan *business process* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Madiun. Penelitian ini sejalan dengan hasil

penelitian yang dilakukan Sarunan (2015), terdapat pengaruh positif dan signifikan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan di KPP Pratama Manado. Hasil yang berbeda juga diperoleh dari penelitian Mentayani dan Rusmanto (2015), yang membuktikan bahwa manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016), juga memberikan hasil bahwa *business process* dan TIK tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat Kota Palembang dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern. Berikut adalah jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama IIR Barat Kota Palembang tahun 2013-2017.

Tabel 1.2
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar KPP Pratama IIR Barat Kota Palembang (dalam milyaran)

Tahun	Orang Pribadi
2013	103,401
2014	112,933
2015	121,929
2016	131,642
2017	142,033

Sumber: KPP Pratama IIR Barat Kota Palembang, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa ada kenaikan jumlah wajib pajak orang pribadi tiap tahunnya. Namun, kenaikan jumlah wajib pajak tersebut

tidak sejalan dengan penerimaan pajak pada KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang. Berikut adalah data jumlah penerimaan pajak pada KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang dari tahun 2013-2017.

Tabel 1.3
Jumlah Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang
(dalam milyaran rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
2013	7,597,180,000	5,796,013,250	76,29%
2014	7,532,497,000	5,340,657,662	70,90%
2015	6,912,214,000	14,670,804,418	212,24%
2016	46,173,291,000	10,041,500,690	21,75%
2017	37,756,951,000	12,070,268,785	31,97%

Sumber: KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang, 2019

Berdasarkan latar belakang tersebut serta penelitian sebelumnya, peneliti tertarik dalam penelitian ini yang merupakan replikasi dari penelitian Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016). Adapun perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan variabel independen struktur organisasi (X1), proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi (X2) dan sumber daya manusia (X3).
2. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang, sedangkan sampel dalam penelitian Darmayasa dan Putu Ery Setiawan (2016) adalah WPOP KPP Pratama Badung Utara.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat mengukur sejauh mana modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Ilir Barat Kota Palembang”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yaitu:

1. Apakah modernisasi melalui struktur organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah modernisasi melalui proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah modernisasi melalui sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menguji secara empiris pengaruh modernisasi melalui struktur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Menguji secara empiris pengaruh modernisasi melalui proses bisnis melalui teknologi informasi dan komunikasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Menguji secara empiris pengaruh modernisasi melalui sumber daya manusia terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap Wajib Pajak.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alm, J., McClelland, D.H. and Schultz, W.D. 1993. Why do people pay taxes? *Journal of Public Economy*. pp: 21-38.
- Arfiana, Yulita. (2008). *Korelasi Efektivitas Penerapan Teknologi Informasi Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dengan Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Arini, Diah Sulistia dan Isharijadi. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 4(2).
- Arifin, Adhitya Febrian. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama. *Perbanas Review* 1(1).
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal Of Accounting And Taxation*, 1(2). pp: 34-40.
- Darmayasa, I Gede dan Putu Ery Setiawan. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(1), 226-252.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Laporan Tahunan Jenderal Pajak 2007. *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan*. Jakarta.
- Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. (2014). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5(1).

- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Handayani, Soewarno. (1983). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen Cetakan Keempat*. Jakarta: Gunung Agung.
- Irawan, Hasan dan Siti Khairani. (2013). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang Hal. 2. <http://eprints.mdp.ac.id/720/>. Diakses pada 10 Oktober 2016.
- Keban, Yeremias. (2004). *Enam Dimensi Strategis Adminisrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 tentang pembentukan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2005). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Madewing, Irmayanti. (2013). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara*. Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makasar.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Mashyur, Hadi. (2013). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 4(1).
- Mentayani, Ida, dkk. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2).

- Nurfanani, Arruuman dan Tubandriyah Herawati. (2013). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- Pakpahan, Robert. (2004). *Menuju Sistem dan Administrasi Perpajakan Berkelas Dunia: Studi Perpajakan di Indonesia dengan Inspirasi Pengalaman Jepang*. Jakarta: JICA.
- Pratiwi, Putu Agustini Eka dan Ni Luh Supadmi. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(1), 27-54.
- Punarbhawa, I Gusti Agung Bagus dan Ni Ketut Lely Aryani M., (2013). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 5(2), 381-397.
- Rahman, Abdul. (2011). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochmah, Alia dan Akhmad Riduwan. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 3(10).
- Rosdiana, Haula. & Irianto, Edi Slamet. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan Indonesia*, Cetakan Pertama, Jakarta Selatan, Visimedia.
- Sarunan, Widya K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA*, 3(4), 518-526.
- Sekaran, Uma. (2013). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Setiana, Sinta, dkk. (2010). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara). *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 134161.

Slemrod, Joel and Wojciech Kopczuk. (2002). The Optimal Elasticity Of Taxable Income. *Journal Of Public Economics* 84. 91-112.

Suharso dan Ana Retnoningsih. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*. Semarang: Widya Karya.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kelimabelas*. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 9. Jakarta. Salemba Empat.

www.pajak.go.id