



# JURNAL RISET AKUNTANSI

Volume V/No.2/Oktober 2013

ISSN : 2086-0447

ANALISIS SISTEM AKUNTANSI PIUTANG DAGANG PADA KOPERASI

**Adi Rachmanto**

**Dadan Kusumawardana**

ANALISIS KAS RATIO DAN PEMBIAYAAN MURABAHAH PENGARUHNYA TERHADAP PENDAPATAN MARGIN MURABAHAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK

**Arni Purwanti**

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Survey Pada 5 KPP di Kanwil DJP Jabar 1)

**Kusuma Dani**

**Ony Widilestariningtyas**

**Juan Kasma**

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Survey Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Karees)

**Lusiana Jayanti Sara**

**Ery Rahmat**

PENGARUH KESEHATAN KEUANGAN BANK TERHADAP NILAI INVESTASI MASYARAKAT DALAM SAHAM BANK

**Ning Wahyuni**

DUKUNGAN TOP MANAJEMEN PAD ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT

(Studi Kasus Pada Organisasi Pengelola Zakat Di Bandung)

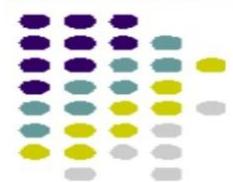
**Adeh Ratna Komala**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI

**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

JL.Dipatiukur 112-114 Bandung 40132 Telp.022-2504119, Fax. 022-253375

Email : akuntansi@email.unikom.ac.id



**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN SISTEM  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
(Survey Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Karees)

Oleh :  
**LUSIANA JAYANTI SARA  
ERY RAHMAT**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIKOM**

**ABSTRACT**

*Fenomena yang terjadi adalah pengetahuan pajak dimana sebagian besar wajib pajak tentang pajak masih rendah dan pemahaman masyarakat mengenai sistem administrasi perpajakan modern masih rendah, masih adanya wajib pajak yang kurang mengerti dan memahami benar mengenai e-system dan cara penggunaannya, sering terjadi kendala dari segi teknis dalam sistem online sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees dengan jumlah responden 60 orang. Menggunakan uji validitas dan uji reabilitas sebagai alat ukur penelitian. Pengujian statistik yang dilakukan adalah merancang model struktural, merancang model pengukuran, mengkontruksi diagram jalur, konversi diagram jalur kedalam persamaan, estimasi, uji kecocokan model dan uji hipotesis menggunakan software SmartPLS 2.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees.*

## **I. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, salah satu tujuan dibentuknya Pemerintah Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Untuk mencapai kesejahteraan bagi segenap bangsa Indonesia ini dapat dilakukan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang (I Nyoman; 2009). Kedua fungsi ini bias berjalan jika didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai (I Nyoman; 2009). Salah satu sumber pembiayaan tersebut adalah pajak (I Nyoman; 2009).

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang (Siti Kurnia rahayu; 2010). Karena jika

wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak (Siti Kurnia Rahayu; 2010). Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang (Siti kurnia Rahayu; 2010).

Terbukti menurut Agus Martowardojo menyatakan tingkat kepatuhan seluruh unsur di Indonesia terhadap pajak masih rendah. Seperti wajib pajak perorangan masih sebanyak 8,5 juta dari 110 juta yang aktif bekerja dengan rasio SPT hanya 7,7 persen. Dibandingkan dengan Negara lain seperti Jepang mencapai 50%. Sementara itu, badan usaha yang berdomisili dengan tempat usaha tetap dan aktif sebanyak 12 juta maka hanya 3,6% kepatuhan (Agus Martowardojo; 2009).

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah (Gardina dan Haryanto; 2006). Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu juga ada yang diperoleh dari radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak dan adapula yang diperoleh dari pelatihan pajak (Gardina dan Haryanto; 2006). Lebih lanjut Gardina dan Haryanto (2006) mengatakan bahwa frekuensi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Bahkan, pengetahuan tentang pajak belum secara komprehensif menyentuh dunia pendidikan (Gardina dan Haryanto; 2006). Oleh karena itu, pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali mereka yang menempuh jurusan perpajakan (Gardina dan Haryanto; 2006).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu; 2010). Kelemahan administrasi perpajakan modern disebabkan oleh belum optimalnya upaya reformasi administrasi yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan reformasi struktur, prosedur, strategi, dan budaya sehingga reformasi administrasi yang dilakukan selama ini masih terfokus pada reformasi administrasi dari aspek reorganisasi dengan memperbesar struktur organisasi, memperbanyak jumlah pegawai dan memperbanyak jalur prosedur (Hendroharto, 2006).

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.
2. Seberapa besar pengaruh sistem administrasi pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

## II. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

### 2.1 Kajian Pustaka

#### 2.1.1 Pengetahuan Pajak

Menurut Veronica Carolina,dkk (2009:7) menyatakan bahwa:

“Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”.

#### Indikator Pengetahuan Pajak

Verani Supriyati (2012) tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan:

1. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT;
2. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT;
3. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

#### 2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Suparman (2007:1) menyatakan bahwa :

“Sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat”.

#### Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Dalam era glonalisasi pelayanan pelayanan yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan system informasi. Terdapat beberapa e-system yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak yaitu (Siti Kurnia Rahayu; 2010):

- a. *e-Registration*;
- b. *e-SPT*;
- c. *e-Filling*.

### 2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan menurut James et all dalam Timbul Hamonangan (2012:84) adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) menyatakan bahwa :

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

### Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

- 1) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri;
- 2) Kepatuhan untuk menyertorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT);
- 3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran utang pajak;
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

### 2.2.1 Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Fallan (1999) menyatakan seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:141):

“Kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan disuatu negara yang adil. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak”.

Supriyati & Nurhidayati (2008; Vol.7 No 1 ) menyatakan bahwa:

“Bahwa pengetahuan mengenai perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah mulai bertambahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh DJP.”

**2.2.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian Sinta Setiana, Tan Kwang En, Lidya Agustina (2010):

“Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi modern yang terdiri dari struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak”.

Menurut Abdul Rahman (2009) *“Modern tax administration system significantly correlates to taxpayer’s compliance”*.

**III. Metodologi Penelitian**

**3.1 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiono (2010:29), pengertian metode analisis deskriptif menyatakan bahwa:

“Statistika yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya”.

Sedangkan verifikatif menurut Sugiono (2010:6) menyatakan bahwa:

“Penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan suatu perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukan hipotesis ditolak atau diterima”.

**3.2 Operasionalisasi Variabel**

**Tabel 3.1  
Operasional Variabel**

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Nomer Kuesioner
<b>Pengetahuan Pajak (X1)</b>	Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, batas waktu pelaporan SPT, serta mengetahui sanksi administrasi atau denda yang berkaitan dengan penyimpangan berupa kealpaan atau kesengajaan untuk tidak melaporkan dan menyetorkan pajak terutang. (Taslim; 2007)	1. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT	Ordinal	1 - 2
		2. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT		3
		3. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi		4 - 5
		Verani Supriyati; 2012)		

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Nomer Kuesioner
<b>Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2)</b>	Modernisasi system perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan <i>GOOD Governance</i> dan pelayanan prima kepada masyarakat. <i>GOOD governance</i> , merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan system teknologi yg handal dan terkini. (Siti Kurnia Rahayu, 2010 : 109)	1. <i>e-Registration</i> 2. <i>e-SPT</i> 3. <i>e-Filing</i> (Siti Kurnia Rahayu; 2010)	Ordinal	1 – 2 3 4 - 5
<b>Kepatuhan Wajib Pajak (Y)</b>	Kepatuhan wajib pajak suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Norman D. Nowak (Siti Kurnia, 2010:138)	1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri 2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) 3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembaayaran utang pajak 4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Chaizi Nasucha (2004:9)	Ordinal	1 – 2  3  4  5

### 3.3 Populasi dan Penarikan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2010 : 80), yaitu :

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

Maka dari itu populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sebanyak 60 orang yang dijadikan sebagai responden untuk dijadikan sampel dengan melanjutkan kepada hasil penelitian yang akan di uji.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2010 : 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik probabilitas sampling.

Menurut Sugiyono (2010 : 82) pengertian Probabilitas Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Adapun cara pengambilan sampel ini disajikan dengan cara simple random sampling menurut Sugiyono (2010:82) simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah probabilitas sampling dimana sampel di dasarkan atas populasi pada satu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Karena alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah structural equation modeling (SEM), maka ukuran sampel dihitung berdasarkan ketentuan yang ada dalam penggunaan structural equation modeling. Bentler and Chou (1987) dalam Schumacker and Lomax (2004:50) menyarankan jumlah sampel paling sedikit 5 kali jumlah parameter. Pada penetian ini terdapat sebanyak 10 parameter, yang terdiri dari 8 loading factor dan 2 koefisien jalur. Sesuai dengan pendapat Bentler and Chou tersebut maka jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned}n &= \text{jumlah parameter} \times 5 \\ &= 10 \times 5 \\ &= 50\end{aligned}$$

### **3.4 Metode Pengujian Data**

#### **1. Analisis Deskriptif atau Kualitatif**

Menurut Umi Narimawati (2010:245) Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

- a. Indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban yang menggambarkan peringkat jawaban.
- b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua jawaban responden.
- c. Dihitung skor setiap variabel / subvariabel = rata-rata dari total skor.
- d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

- e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan tentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor aktual} \times 100\%}{\text{Skor ideal}}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:245)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuisisioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

## 2. Analisis Verifikatif

Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *structural equation modelling (SEM)* yang berbasis *component atau variance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square (PLS)*. Menurut Imam Ghozali (2008) *partial least square (PLS)* adalah metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi, data tidak harus berdistribusi normal multivariate dan ukuran sampel juga tidak harus besar, walaupun *partial least square* digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten.

Pengujian dengan *partial least square (PLS)* diterapkan untuk memperoleh hasil pengolahan yang mampu mencapai tujuan penelitian dan membuktikan hipotesis penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1) Merancang Model Struktural

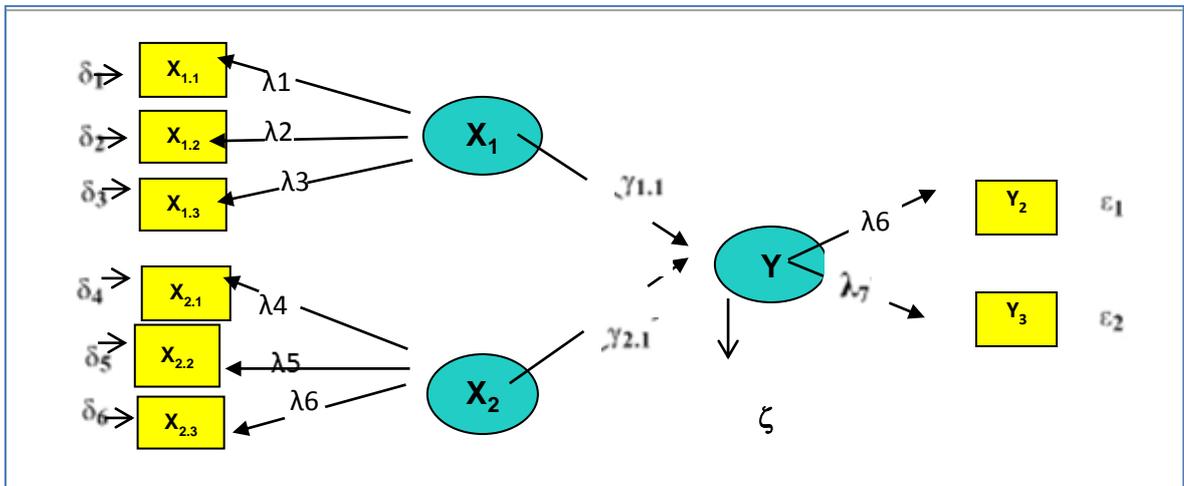
Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern) dan satu variabel laten endogen (kepatuhan wajib pajak).

### 2) Merancang Model Pengukuran

Variabel laten pengetahuan pajak dari 5 variabel manifes. Kemudian variabel laten sistem administrasi perpajakan modern dengan 3 variabel manifes dan variabel laten kepatuhan wajib pajak terdiri dari 4 variabel manifes. Karena setiap variabel laten terdiri dari dimensi dan variabel manifes (*observed variables*), maka pendekatan PLS yang digunakan adalah *second order factor model*.

**3) Mengkonstruksi Diagram Jalur**

Dalam mengkontruksi diagram jalur, model struktural dan model pengukuran digabung dalam satu diagram yang sering disebut dengan diagram jalur *full model*. Estimasi parameter adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variable late, estimasi jalur yang menghubungkan variable laten dan antar variable laten dan indikatornya, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter untuk indikator dan varible laten.



**Gambar 3.1**  
**Struktur Analisis Variabel Secara Keseluruhan**

Keterangan:

- $X_1$  : Pengetahuan Pajak
- $X_2$  : Sistem Administrasi Perpajakan Modern
- $Y$  : Kepatuhan Wajib Pajak
- $Z$  : Pengaruh faktor lain terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- $\gamma_{1.1}$  : Koefisien pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- $\gamma_{1.2}$  : Koefisien pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak

**4) Konversi Diagram Jalur Kedalam Bentuk Persamaan**

Diagram jalur dapat diformulasikan kedalam bentuk persamaan struktural sebagai berikut:

$$PP \eta = \lambda_1 \xi + \zeta$$

Kemudian persamaan pengukuran masing-masing variabel laten pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

- a) Model pengukuran untuk variabel eksogen  
 $X1.1 = \lambda_1 \xi_1 + \delta_1$   
 $X1.2 = \lambda_2 \xi_1 + \delta_2$   
 $X1.3 = \lambda_3 \xi_1 + \delta_3$   
 $X2.1 = \lambda_4 \xi_2 + \delta_4$   
 $X2.2 = \lambda_5 \xi_2 + \delta_5$   
 $X2.3 = \lambda_6 \xi_2 + \delta_6$
- b) Model pengukuran untuk variabel endogen  
 $Y1 = \lambda_7 \eta + \varepsilon_1$   
 $Y2 = \lambda_8 \eta + \varepsilon_2$

### 5) Estimasi

Menurut Imam Ghozali (2006:85), pada tahapan ini nilai  $\gamma$ ,  $\beta$  dan  $\lambda$  yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program SmartPLS. Dasar yang digunakan untuk dalam estimasi adalah *resampling* dengan *Bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone.

### 6) Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kecocokan model pada structural equation modeling melalui pendekatan partial least square terdiri dari dua jenis, yaitu uji kecocokan model pengukuran dan uji kecocokan model struktural. Model pengukuran/measurement model (Outer model) dalam dievaluasi dengan convergent validity and discriminant validity. Convergent validity dinilai berdasarkan korelasi antara item score/ component score dengan construct score yang dihitung dengan PLS.

*Discriminant validity* melihat bagaimana validitas dari konstruk yang terbentuk dibandingkan dengan konstruk yang lainnya. *Discriminant validity* dilihat berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dimana direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0,5. Menurut Imam Ghozali (2006:212) selanjutnya evaluasi model pengukuran/measurement model (Outer model) juga dapat dilihat dari nilai *composite reliability* (CR) dimana nilai *composite reliability* diharapkan lebih besar dari 0,70.

Selanjutnya pada uji kecocokan model struktural terdapat dua ukuran yang sering digunakan, yaitu nilai R-square dan nilai statistik t. R-square untuk konstruk dependen menunjukkan besarnya pengaruh/ketepatan konstruk independen dalam mempengaruhi konstruk dependen. Kemudian menurut Imam Ghozali (2006:99) semakin besar nilai R-square berarti semakin baik

model yang dihasilkan. Kemudian nilai tatistik t yang besar (lebih besar dari 1,96) juga menunjukkan bahwa model yang dihasilkan semakin baik.

### 3.4.2 Pengujian Hipotesis

Kebijakan pajak dan pengetahuan pajak baik secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Bandung Karees. Persamaan model struktural:

$$\eta_1 = \gamma_{31} \xi_2 + \gamma_{32} \xi_3 + \zeta_3$$

Model pengukuran dan struktural terdiri dari 2 exogenous constructs (m=2) dan 6 indikator (p=5), dan 1 endogenous constructs (n=1) dan 4 indikator (q=6).

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

- Ho :  $\gamma_{1.1} = 0$  : Pengaruh  $\xi_1$  terhadap  $\eta$  tidak signifikan
- Ho :  $\gamma_{1.2} \neq 0$  : Pengaruh  $\xi_1$  terhadap  $\eta$  signifikan
- Ho :  $\gamma_{2.1} = 0$  : Pengaruh  $\xi_2$  terhadap  $\eta$  tidak signifikan
- Ho :  $\gamma_{2.1} \neq 0$  : Pengaruh  $\xi_2$  terhadap  $\eta$  signifikan

$$t = \frac{\hat{\gamma}_{3i}}{SE(\hat{\gamma}_{3i})}$$

Statistik uji yang digunakan adalah :

Tolak Ho jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada taraf signifikan. Dimana t tabel untuk  $\alpha = 0,05$  sebesar 1,96.

#### a. Pengujian secara parsial

Hipotesis

- H<sub>01</sub>;  $\gamma_{1.1} = 0$ , kebijakan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H<sub>11</sub>;  $\gamma_{1.1} \neq 0$ , kebijakan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H<sub>02</sub>;  $\gamma_{2.1} = 0$ , pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- H<sub>12</sub>;  $\gamma_{2.1} \neq 0$ , pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kriteria Pengujian:

- Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  (1,96) maka H<sub>0</sub> ditolak, berarti H<sub>a</sub> diterima.
- Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  (1,96) maka H<sub>0</sub> diterima, berarti H<sub>a</sub> ditolak

## b. Pengujian Secara Simultan

Hipotesis

$H_0 : \gamma \& \beta = 0$ , Secara simultan kebijakan pajak dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

$H_1 : \gamma \& \beta \neq 0$ , Secara simultan kebijakan pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kriteria uji:  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ )

## IV. Hasil Penelitian

### 4.1 Hasil Pengujian Validitas

**Tabel 4.1**  
Hasil Uji Validitas Kuesioner

Pengetahuan pajak			
Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0,840	0,30	Valid
Item 2	0,831	0,30	Valid
Item 3	0,743	0,30	Valid
Item 4	0,761	0,30	Valid
Item 5	0,737	0,30	Valid
Sistem administrasi perpajakan modern			
Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 6	0,644	0,30	Valid
Item 7	0,546	0,30	Valid
Item 8	0,523	0,30	Valid
Item 9	0,682	0,30	Valid
Item 10	0,507	0,30	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak			
Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 11	0,792	0,30	Valid
Item 12	0,756	0,30	Valid
Item 13	0,757	0,30	Valid
Item 14	0,708	0,30	Valid
Item 15	0,764	0,30	Valid

### 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

**Tabel 4.2**  
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics Pengetahuan pajak			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,842
		N of Items	3 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,778
		N of Items	2 <sup>b</sup>
Total N of Items			5
Correlation Between Forms			,901
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,948
	Unequal Length		,950
Guttman Split-Half Coefficient			,916

a. The items are: Item.1, Item.3, Item.5.

b. The items are: Item.5, Item.2, Item.4.

**Reliability Statistics Sistem administrasi perpajakan modern**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,657
		N of Items	3 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,634
		N of Items	2 <sup>b</sup>
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			,703
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,826
	Unequal Length		,831
Guttman Split-Half Coefficient			,808

a. The items are: Item.6, Item.8, Item.10.

b. The items are: Item.10, Item.7, Item.9.

**Reliability Statistics Kepatuhan Wajib Pajak**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,846
		N of Items	3 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,682
		N of Items	2 <sup>b</sup>
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			,875
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,933
	Unequal Length		,936
Guttman Split-Half Coefficient			,887

a. The items are: Item.11, Item.13, Item.15.

b. The items are: Item.15, Item.12, Item.14.

**4.3 Analisis Deskriptif Pengetahuan pajak**

Pengetahuan pajak para Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner.

**Tabel 4.3**  
**Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Pajak**

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Sosialisasi perpajakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat menambah pengetahuan/ informasi	246	325	75,69%	Baik
Pengetahuan pajak yang dimiliki oleh Bpk/ Ibu mempermudah dalam melakukan pengisian SPT	248	325	76,31%	Memudahkan
Tahu batas waktu jatuh tempo penyerahan SPT	202	325	62,15%	Cukup
Sering menerima sanksi akibat terlambat menyetorkan SPT	245	325	75,38%	Jarang
Membayar pajak berarti telah melakukan kewajiban sebagai warga negara yang baik	229	325	70,46%	Baik
<b>Total</b>	<b>1170</b>	<b>1625</b>	<b>72,00%</b>	<b>Cukup Mudah</b>

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2014)

Hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel pengetahuan pajak sebesar 72,0 berada di antara interval 68% – 84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak sebagian besar Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah baik. Bila dilihat berdasarkan butir

pernyataan, tampak bahwa sosialisasi perpajakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dirasakan oleh sebagian besar Wajib Pajak dapat menambah pengetahuan/ informasi tentang perpajakan. Karena pengetahuan pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak mempermudah dalam melakukan pengisian SPT Hanya saja Wajib Pajak masih banyak yang belum tahu batas waktu jatuh tempo penyerahan SPT. Namun demikian pada umumnya Wajib Pajak jarang menerima sanksi akibat terlambat menyetorkan SPT karena Wajib Pajak menyadari bahwa membayar pajak berarti telah melakukan kewajiban sebagai warga negara yang baik.

#### 4.4 Analisis Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern diukur menggunakan 3 indikator dan dioperasionalkan menjadi 5 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden untuk setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil persentase skor jawaban responden seperti tampak dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Sistem**  
**Administrasi Perpajakan Modern**

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
<i>e-registration</i> memberikan kemudahan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak	238	325	73,23%	Memudahkan
<i>e-registration</i> mempercepat proses pendaftaran sebagai wajib pajak	232	325	71,38%	Cepat
Pembayaran pajak secara <i>on-line</i> memudahkan karena prosesnya cepat	229	325	70,46%	Memudahkan
Mudah melihat situs-situs pajak <i>e-Filling</i> (penyampian SPT secara <i>online&amp;real time</i> )	210	325	64,62%	Cukup
<i>e-Filling</i> membantu lebih mudah menyampaikan SPT dimanapun berada	206	325	63,38%	Cukup
<b>Total</b>	<b>1115</b>	<b>1625</b>	<b>68,62%</b>	<b>Baik</b>

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2013)

Hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel sistem administrasi perpajakan modern sebesar 68,62 berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah baik menurut sebagian

besar Wajib Pajak. Bila dilihat berdasarkan butir pernyataan, tampak bahwa *e-registration* memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. *e-registration* juga mempercepat proses pendaftaran sebagai wajib pajak dan pembayaran pajak secara *on-line* memudahkan bagi Wajib Pajak karena prosesnya cepat. Namun masih banyak Wajib Pajak yang kesulitan melihat situs-situs pajak *e-Filing* (penyampian SPT secara *online&real time*) sehingga *e-Filing* belum banyak membantu guna memudahkan menyampaikan SPT dimanapun Wajib Pajak berada.

#### 4.5 Model Pengukuran Variabel Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak terdiri dari 3 variabel manifest dan bobot faktor masing-masing variabel manifes dalam merefleksikan variabel pengetahuan pajak.

**Tabel 4.5**  
**Bobot Faktor Variabel Pengetahuan Pajak**

Variabel Manifest	Bobot factor	Measurement model	R <sup>2</sup>	t <sub>hitung</sub>
Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT	0.900	PP = 0.900 X <sub>1.1</sub> + 0.190	0.810	38.372
Pemahaman batas waktu pelaporan SPT	0.940	PP = 0.940 X <sub>1.2</sub> + 0.116	0.884	54.940
Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi	0.864	PP = 0.864 X <sub>1.3</sub> + 0.254	0.746	28.932
<b>Composite reliability(CR) = 0.925</b>				
<b>Average Variance Extracted(AVE) = 0.803</b>				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

#### 4.6 Model Pengukuran Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari 3 variabel manifest dan bobot faktor masing-masing variabel manifes dalam merefleksikan variabel sistem administrasi perpajakan modern.

**Tabel 4.6**  
**Bobot Faktor Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Variabel Manifest	Bobot factor	Measurement model	R <sup>2</sup>	t <sub>hitung</sub>
<i>e-RegISTRATION</i>	0.859	SAPM = 0.859 X <sub>2.1</sub> + 0.262	0.738	24.475
<i>e-SPT</i>	0.682	SAPM = 0.682 X <sub>2.2</sub> + 0.535	0.465	5.835
<i>e-Filing</i>	0.876	SAPM = 0.876 X <sub>2.3</sub> + 0.233	0.767	31.027
<b>Composite reliability(CR) = 0.850</b>				
<b>Average Variance Extracted(AVE) = 0.657</b>				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

#### 4.7 Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 2 variabel manifest dan bobot faktor masing-masing variabel manifest dalam membentuk variabel kepatuhan Wajib Pajak .

**Tabel 4.7**  
**Bobot Faktor Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel Manifest	Bobot factor	Measurement model	R <sup>2</sup>	t <sub>hitung</sub>
Mendaftarkan Diri	0.952	KWP = 0.952 Y <sub>1</sub> + 0.094	0.906	85.344
Melaporkan SPT tepat waktu	0.953	KWP = 0.953 Y <sub>2</sub> + 0.092	0.906	94.295
<b>Composite reliability(CR) = 0.952</b>				
<b>Average Variance Extracted(AVE) = 0.908</b>				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

#### 4.8 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan paradigma penelitian maka hipotesis yang akan diuji dirumuskan sebagai berikut.

**Tabel 4.8**  
**Model Struktural Pengaruh Pengetahuan pajak dan Sistem administrasi perpajakan modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Endogenous Constructs	Exogenous Constructs		Error variance
	PP	SAPM	
KWP	$\gamma_{1.1}PP$	$\gamma_{1.2}SAPM$	+ $\zeta$

Keterangan:

PP : Pengetahuan pajak

SAPM : Sistem administrasi perpajakan modern

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

$\zeta$  : Pengaruh faktor lain terhadap kepatuhan Wajib Pajak

$\gamma_{1.1}$  : Koefisien pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

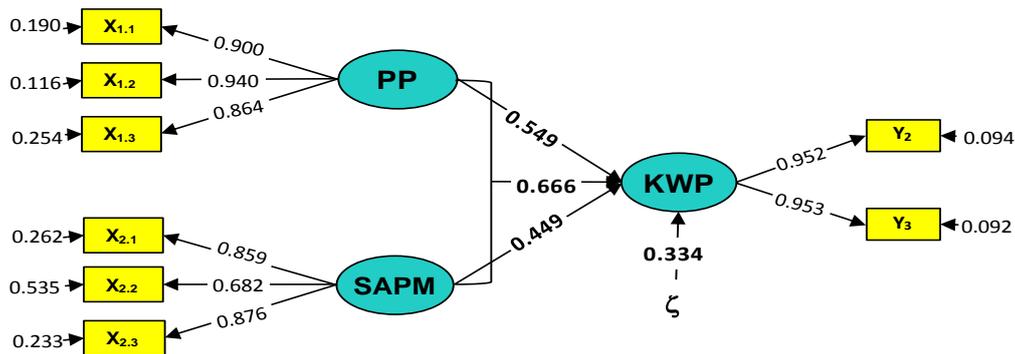
$\gamma_{1.2}$  : Koefisien pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Dari lampiran hasil pengolahan data menggunakan *software SmartPLS* diperoleh persamaan struktural sebagai berikut.

**Tabel 4.9**  
**Persamaan Struktural Pengaruh Pengetahuan pajak, dan Sistem administrasi perpajakan modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Endogenous Constructs	Exogenous Constructs		Error variance
	PP	SAPM	
KWP	0,549 (8,160)	0,449 (5,471)	0,334

**Keterangan: Angka dalam kurung adalah nilai statistik uji-t.**



Gambar 4.5  
Diagram Jalur Pengujian Hipotesis

Melalui nilai-nilai koefisien jalur yang terdapat pada gambar 4.2 selanjutnya dihitung besar pengaruh masing-masing variabel eksogen (pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan hasilnya sebagai berikut. Besar pengaruh “Pengetahuan pajak” terhadap kepatuhan Wajib Pajak dihitung sebagai berikut:

- Pengaruh langsung “Pengetahuan pajak” terhadap kepatuhan Wajib Pajak  $= (\gamma_{1.1})^2 = (0,549) \times (0,549) = 0,301$  **(30,1%)**
- Pengaruh tidak langsung “Pengetahuan pajak” terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hubungannya dengan sistem administrasi perpajakan modern  $= \gamma_{1.1} \times \phi_{1.2} \times \gamma_{1.2} = (0,549) \times (0,331) \times (0,449) = 0,082$  **(8,2%)**.

Jadi total pengaruh “pengetahuan pajak” terhadap kepatuhan Wajib Pajak = 30,1% + 8,2% = **38,3%** dengan arah positif, artinya 38,3% perubahan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat dijelaskan atau disebabkan oleh “pengetahuan pajak”.

Besar pengaruh “Sistem administrasi perpajakan modern” terhadap kepatuhan Wajib Pajak dihitung sebagai berikut:

- Pengaruh langsung “sistem administrasi perpajakan modern” terhadap kepatuhan Wajib Pajak  $= (\gamma_{1.2})^2 = (0,449) \times (0,449) = 0,201$  **(20,1%)**
- Pengaruh tidak langsung “sistem administrasi perpajakan modern” terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hubungannya dengan pengetahuan pajak  $= \gamma_{1.2} \times \phi_{1.2} \times \gamma_{1.1} = (0,449) \times (0,331) \times (0,549) = 0,082$  **(8,2%)**.

Jadi total pengaruh “sistem administrasi perpajakan modern” terhadap kepatuhan Wajib Pajak = 20,1% + 8,2% = **28,3%** dengan arah positif, artinya 28,3% perubahan

kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat dijelaskan atau disebabkan oleh “sistem administrasi perpajakan modern”.

#### 4.8.1 Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial.

##### a. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Secara Bersama-sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis:

$H_0$  : Semua  $\gamma_{1,i} = 0$   
 $i = 1 \text{ \& } 2$  Pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees .

$H_a$  : Ada  $\gamma_{1,i} \neq 0$   
 $i = 1 \text{ \& } 2$  Pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees .

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan melalui statistik uji F dengan ketentuan tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , atau sebaliknya terima  $H_0$  jika  $F_{hitung}$  lebih kecil atau sama dengan  $F_{tabel}$ . Melalui nilai koefisien determinasi (nilai  $R^2$ ) dapat dihitung nilai F dengan rumus sebagai berikut.

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R_{Y(X_1, X_2)}^2}{k(1-R_{Y(X_1, X_2)}^2)}$$

$$F_{hitung} = \frac{(65-2-1) \times 0,666}{2 \times (1-0,666)}$$

$$= 61,81$$

Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

##### b. Pengaruh Pengetahuan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

c. Hipotesis:

$H_0$  :  $\gamma_{1,1} = 0$  Pengetahuan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees .

$H_a$  :  $\gamma_{1,1} \neq 0$  Pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Pengaruh Pengetahuan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Koef. Jalur	$t_{hitung}$	$t_{kritis}$	Ho	Ha
0,549	8,160	1,96	Ditolak	diterima

Nilai  $t_{hitung}$  variabel pengetahuan pajak (8,160) >  $t_{kritis}$  (1,96). Karena nilai  $t_{hitung}$  >  $t_{kritis}$ , maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara langsung pengetahuan pajak memberikan pengaruh sebesar 30,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan sistem administrasi perpajakan modern memberikan pengaruh sebesar 8,2% sehingga total pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 38,3 persen.

#### **d. Pengaruh Sistem administrasi perpajakan modern Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis:

- $H_0 : \gamma_{1.2} = 0$  Sistem administrasi perpajakan modern secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
- $H_a : \gamma_{1.2} \neq 0$  Sistem administrasi perpajakan modern secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Pengujian Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Koef. Jalur	$t_{hitung}$	$t_{kritis}$	Ho	Ha
0,449	5,741	1,96	ditolak	diterima

Nilai  $t_{hitung}$  variabel sistem administrasi perpajakan modern (5,741) >  $t_{kritis}$  (1,96). Karena nilai  $t_{hitung}$  >  $t_{kritis}$ , maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi sistem administrasi perpajakan modern secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara langsung sistem administrasi perpajakan modern memberikan kontribusi sebesar 20,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan pengetahuan pajak memberikan pengaruh sebesar 8,2%

sehingga total pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 28,3 persen.

## 5. Kesimpulan Dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan:

1. Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak seperti wajib pajak tidak tepat waktu dalam menyetor dan melaporkan SPT terjadi karena masih banyak wajib pajak masih belum mengetahui bagaimana peraturan perpajakan.
2. Sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak terjadi karena masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui dan memahami benar *e-system* dan cara penggunaannya serta sering terjadi kendala dari segi teknis dalam sistem *online* sehingga bertumpuknya data yang akhirnya sistem *online* menjadi terhambat.

### 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Ketidak pahaman wajib pajak akan pengetahuan pajak maka diberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat tentang perpajakan dan pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak dapat mempermudah dalam pengisian SPT. Serta memberikan informasi yang cepat apabila terjadi perubahan pajak dan batas jatuh tempo penyerahan SPT.
2. Fokus perhatian yang utama agar kegiatan *e-filing* berjalan dengan baik. Untuk mengatasi masalah pada sistem administrasi perpajakan modern maka sebaiknya ditingkatkan dengan lebih baik melalui jumlah SDM menambah persentase jumlah pengetahuan mengenai *e-filing*. Selain itu diikuti dengan peningkatan kualitas *e-filing*, kualitas *e-filing* dapat ditingkatkan dengan cara melalui pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan dan sistem mutasi secara terencana. Kemudian komunikasi antara petugas pajak dan wajib pajak perlu diperbaiki dengan cara sosialisasi yang diadakan oleh KPP kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mengetahui tentang sistem administrasi perpajakan

modern. Dengan diperhatikannya masalah pada sistem administrasi perpajakan modern, maka tingkat kepatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak akan semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Banu Witono. (2008). *Peranan Pengetahuan Pajak Pada kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.7, No.2, September 2008.
- Berry, L. L, Parasuraman, A. and Zeithaml V. (1994). *"Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive*.
- Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Direktorat Jendral Pajak. (2001). *Undang-Undang Pajak Tahun 2000*. Jakarta: Salemba Empat. (2004). *Undang-Undang Pajak Tahun 2000*. Jakarta: Salemba Empat
- Gunadi. "Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi Masyarakat," Dalam *Perspektif Baru*, URL: <http://www.perspektif.net/articles/view.asp?id=43> 1, 27 September 2003.
- Gunadi. 2002. *Ketentuan Perhitungan dan Pelunasan Pajak Penghasilan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ilyas. Wirawan B dan Richard Burton. 2007. *Hukum Pajak*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Marcus Taufan Sofyan. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar*, Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta.
- Robert Juran (1998), *Marketing Research & Applied Orientation*, New Jersey Prentice hall.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*, edisi 1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rapina, Jerry, Yenni Carolina. (2011). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Vol.III, No.2 Oktober 2011.

- Safri Nurmantu, 2005, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit.
- Siti Resmi. 2008. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, buku 1, edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Sopnar, Lumbantoruan. 1997. *Ensiklopedi Perpajakan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sri Rahayu., & Ita, Salsalina. L. (2009). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung*. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 1, No. 2: 119-138.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif dan R&D (7<sup>th</sup> ed)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Supriyati, & Nur Hidayat. (2008). *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Waajib Pajak*. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, vol.7, No.1, Mei 2008.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umi Narimawati, Sri Dewi A., & Lina I. (2011). *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.
- Waluyo. (2007). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta.
- Widayanti dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan*

ISSN 2086-0447



9 772086 045558