

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DAN IMPLIKASINYA PADA  
MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI  
KEWAJIBAN PERPAJAKAN**

(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ANI KRISTIYANINGSIH**

**NIM. 145030400111044**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG  
2018**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

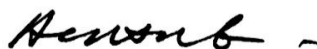
Hari : Rabu  
Tanggal : 30 Mei 2018  
Jam : 11.00 WIB  
Skripsi atas nama : Ani Kristiyaningsih  
Judul : Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung)

dan dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,



**Drs. Heru Susilo, MA**

**NIP. 19591219 198601 1 01**

Anggota,



**Sri Sulasmiyati, S.Sos, MAP**  
**NIP. 19770420 200502 2 001**



**Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak**  
**NIP. 19881223 201504 2 001**

## **IDENTITAS PENGUJI**

**NAMA PEMBIMBING** : Drs. Heru Susilo, MA  
**NIK** : 19591219 198601 1 01

**NAMA PENGUJI I** : Sri Sulasmiyati, S.Sos, MAP  
**NIP** : 19770420 200502 2 001

**NAMA PENGUJI II** : Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak  
**NIP** : 19881223 201504 2 001



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 22 Mei 2018  
Mahasiswa,



**Ani Kristiyaningsih**  
**145030400111044**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP (Curriculum Vitae)



### ALAMAT

Desa Baron, Kecamatan  
Nanggung,  
Kabupaten Nganjuk,  
Jawa Timur, Indonesia.

### TELEPON/HP

0822-4460-5900

### GMAIL

tyani.ani17@gmail.com

### PROFIL

Nama : Ani Kristiyaningsih  
NIM : 145030400111044  
Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 17 April 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam

### PENDIDIKAN FORMAL

2014-2018 : Universitas Brawijaya  
2011-2014 : MAN Tambakberas, Jombang  
2008-2011 : MTsN Nglawak, Kertosono  
2002-2008 : SD Negeri Baron II

### PENGALAMAN MAGANG

2017 : Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Tulungagung

### PENGALAMAN ORGANISASI

2015 : Staf Muda Kementerian Keagamaan  
Badan Eksekutif Mahasiswa FIA UB  
2016 : Staf Kementerian Kominfo Badan  
Ekskutif Mahasiswa FIA UB

### PENGALAMAN KEPANITIAAN

2016 : Sekretaris pelaksanaan *Try Out* SBMPTN  
Badan Ekskutif Mahasiswa FIA UB  
2016 : Anggota divisi kestar *Tax Planning*  
*Competition* HIMAPAJAK FIA UB

## Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak Drs. Heru Susilo, MA selaku dosen pembimbing akademik skripsi, Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.sos, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Kepala KPP Pratama Tulungagung yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di KPP Pratama Tulungagung, seluruh pegawai KPP Pratama Tulungagung atas bantuannya selama kegiatan penelitian berlangsung, teman-teman seperjuangan Perpajakan angkatan 2014 khususnya cimboku Ika, Emilda, Dila, Sifa, Rahmah, dan Dewi, serta Alif dan orang-orang terdekat peneliti yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih penulis persembahkan kepada Ibunda dan Ayahanda Serta Adinda tercinta atas dukungan dan doa tiada henti yang tulus ikhlas mengiringi penulis selama menuntut ilmu hingga sampai pada saat penulis selesai menjalani studi.

Malang, 06 Juni 2018

Penulis

## ABSTRAK

Ani Kristiyaningsih, 2018, **Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung)**. Drs. Heru Susilo, MA. 181 hal + xvii.

---

Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan merupakan suatu proses pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang bertujuan untuk menyempurnakan sistem administrasi dan kinerja sumber daya manusia sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dengan tujuan memotivasi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan di KPP Pratama Tulungagung.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh melalui data internal dari KPP Pratama Tulungagung. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Sampel yang diolah sebanyak 79 responden dengan menggunakan teknik *accidental*. Metode analisis menggunakan path, statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan dan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap motivasi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan kontribusi modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 37,2% dan sisanya sebesar 62,8% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Rekomendasi untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung agar dapat mengoptimalkan *server website* sehingga gangguan dalam mengakses pelayanan *onlinenya* dapat berkurang serta menambah fasilitas dan aparat pajaknya agar pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan mudah bagi Wajib Pajak.

**Kata Kunci: Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Motivasi Wajib Pajak.**

## ABSTRACT

Ani Kristiyaningsih, 2018, *The Effect of Modernization Tax Administration of Service Quality and Implication On Taxpayer Motivation in Fulfilling Tax Obligatory (Study on Tax Office Pratama Tulungagung)*. Drs. Heru Susilo, MA. 181 pages + xvii.

---

*Implementation of modernization of tax administration is a process of renewal in taxation administration which aims to improve the administrative system and human resource performance so that will improve the quality of service that can provide satisfaction to Taxpayers with the aim of motivating Taxpayers to meet their tax obligatory.*

*This study aims to determine the effect of modernization tax administration of service quality and implication on the motivation of Taxpayers in fulfilling tax obligatory in KPP Pratama Tulungagung.*

*The type of this research is explanatory research with quantitative approach. The data used comes from the primary data obtained through questionnaires and secondary data obtained through internal data from KPP Pratama Tulungagung. Population in this research is Individual Taxpayer registered in KPP Pratama Tulungagung. The sample is 79 respondents by using accidental technique. The analytical method uses paths, descriptive statistics and inferential statistics.*

*Based on t test result, it can be concluded that the variables of modernization of tax administration have a significant and positive effect on service quality and taxpayer motivation in fulfilling the tax obligatory, but the service quality variable does not affect the taxpayer's motivation in fulfilling the tax obligatory. The result of determination coefficient test shows the contribution of modernization of tax administration and service quality to Taxpayers motivation in fulfilling tax obligatory equal to 37,2% and balance 62,8% is contribution of other variable not discussed in this research.*

*Recommendations for Tax Office Pratama Tulungagung in order to optimize the website server so that interference in accessing its online services can be reduced and increase the facilities and tax officials so that services can be done more quickly and easily for the Taxpayer.*

**Keywords: Tax Administration Modernization, Service Quality, Taxpayer Motivation.**



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur yang tiada terhingga peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung)”**.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Bapak Drs. Heru Susilo, MA selaku dosen pembimbing akademik skripsi yang telah bersedia meluangkan tenaga dan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan;

5. Seluruh jajaran dosen, karyawan, dan tenaga kependidikan yang tergabung dalam civitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
6. Bapak Rudy Gunawan Bastari, selaku kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang sudah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung;
7. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung atas bantuannya selama kegiatan penelitian berlangsung;
8. Abah dan Ibunda tercinta, yang memiliki peran yang sangat penting dan tidak terhingga, yang telah memberikan do'a tulus ikhlas, motivasi, dan kasih sayang serta dukungan moril & materil kepada peneliti untuk tetap semangat, serta kakak dan adikku tersayang yakni Ika dan Rifa'I yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti;
9. Terspesial keluarga besar cimboku Ika, Emilda, Dila, Sifa, Dewi, dan Rahmah yang selalu menjadi tempat pulang dalam berbagi keluh kesah dan saat gembira, menjadi keluarga kedua di Malang, yang selalu memberikan semangat luar biasa dalam berbagi ilmu dan jawaban atas pertanyaan bagi peneliti selama menjalani studi hingga selesai;
10. Sahabat seperjuangan yang tidak akan ternilai oleh apapun kebaikannya, sahabat yang selalu menemani dalam setiap langkah peneliti, Alif Badriyatin;

11. Seluruh teman-teman perpajakan angkatan 2014, khususnya sahabat magang Mila dan Shelly yang selalu memberikan dukungan dan keceriaan kepada peneliti sampai skripsi ini dapat diselesaikan;
12. Seseorang yang selalu menemani dalam setiap langkah dan selalu mendukung peneliti, terspesial Denitto Giantoro;
13. Sebagai manusia biasa, tempatnya berbagai kekurangan, kekeliruan dan kekhilafan untuk itu peneliti memohon maaf kepada seluruh pihak atas ucapan dan perbuatan yang melukai baik itu yang disadari maupun yang tidak peneliti sadari selama menjalani proses studi, khususnya selama proses menyusun skripsi ini dan termasuk di dalam skripsi ini. Besar harapan peneliti atas kritik dan saran yang diberikan kepada peneliti dari berbagai pihak, guna menjadi masukan yang positif terhadap perbaikan kedepan untuk skripsi ini.

Demikian skripsi ini saya buat. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan bagi pihak yang membutuhkan baik secara akademis maupun praktis.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Malang, 22 Mei 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Hlm.</b>
<b>HALAMAM JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO... ..</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Empiris.....	12
B. Tinjauan Teoritis .....	21
1. Perpajakan.....	21
a. Definisi Pajak .....	21
b. Fungsi Pajak .....	22
c. Pengelompokan Pajak .....	23
d. Syarat Pemungutan Pajak.....	24
e. Sistem Pemungutan Pajak .....	25
f. Hambatan Pemungutan Pajak .....	26
2. Reformasi Administrasi Perpajakan .....	26
a. Administrasi Perpajakan .....	26
b. Peran Administrasi Perpajakan .....	28
c. Reformasi Administrasi Perpajakan.....	29

d. Tujuan Reformasi Administrasi Perpajakan .....	29
3. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	30
4. Program Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	38
5. Kualitas Pelayanan.....	39
6. Motivasi Wajib Pajak .....	45
a. Maslow's Model .....	46
b. Frederick Hertzberg (Teori Dua Faktor).....	47
c. Mc Clelland.....	48
C. Hubungan Antar Variabel .....	51
1. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	51
2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan .....	52
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.....	53
4. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Melalui Kualitas Pelayanan.....	54
E. Model Konsep, Model Hipotesis dan Hipotesis .....	54
1. Model Konsep.....	54
2. Model Hipotesis dan Hipotesis .....	55

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	58
B. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian .....	59
C. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran .....	60
1. Variabel Penelitian.....	60
2. Skala Pengukuran .....	61
D. Konsep Operasional Variabel .....	62
E. Populasi dan Sampel .....	67
1. Populasi.....	67
2. Sampel .....	67
F. Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	70
1. Sumber Data .....	70
2. Metode Pengumpulan Data.....	71
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	72
1. Uji Validitas .....	72
2. Uji Reliabilitas .....	73
H. Teknik Analisis Data .....	73
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	73
2. Uji Asumsi Klasik .....	74
a. Uji Normalitas.....	74
b. Uji Multikolinearitas.....	75
c. Uji Heteroskedastisitas .....	76

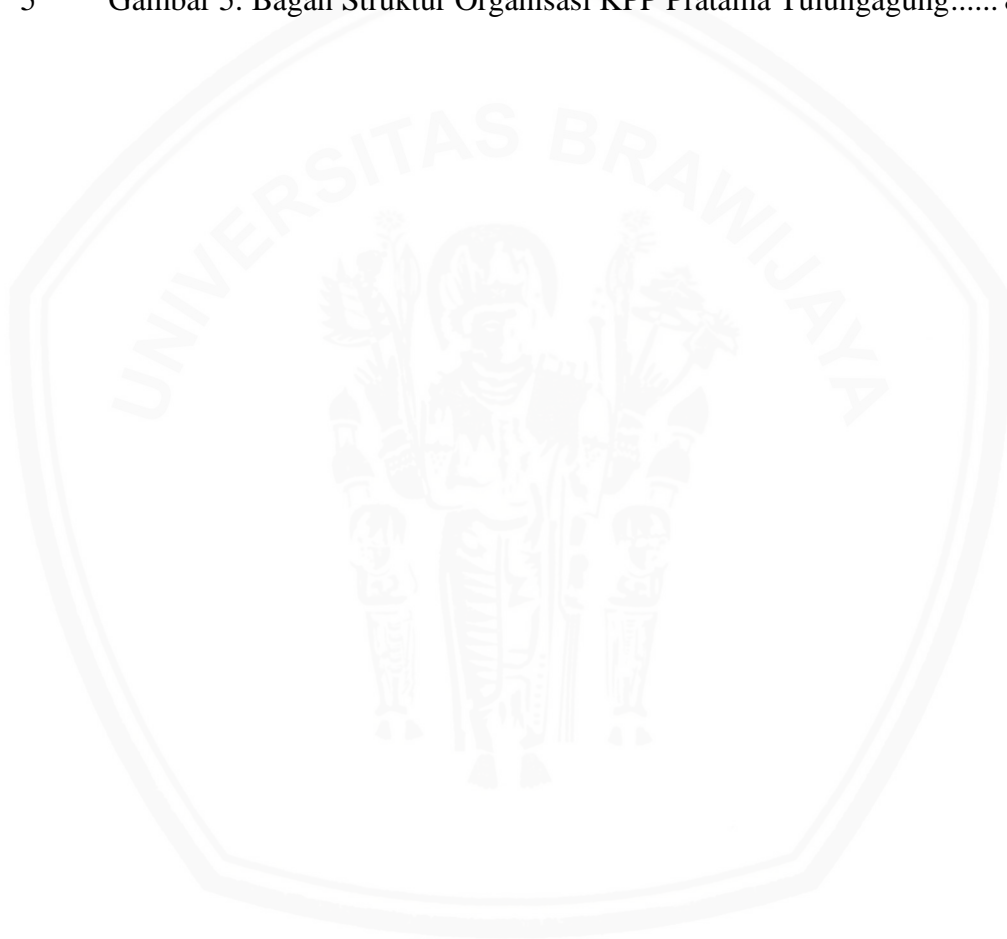
d. Uji Linieritas .....	77
3. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	78
4. Uji Hipotesis .....	80
a. Goodness of Fit Model ( $R^2$ ).....	81
b. Uji Parsial (Uji t).....	81
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	83
1. Profil KPP Pratama Tulungagung .....	83
2. Struktur Organisasi .....	84
B. Gambaran Umum Responden.....	89
C. Analisis Data.....	92
1. Pengujian Instrumen .....	92
a. Uji Validitas.....	92
b. Uji Reliabilitas .....	95
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	96
3. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	118
4. Pengujian Hipotesis .....	121
a. <i>Goodness of Fir Model</i> ( $R^2$ ) .....	121
b. Uji Parsial (Uji t) .....	123
D. Pembahasan .....	124
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	129
B. Saran .....	130
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Nama	Halaman
1	Tabel 1. Penerimaan Negara pada APBN 2011-2016.....	1
2	Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	17
3	Tabel 3. Skala Likert .....	61
4	Tabel 4. Variabel, Indikator, dan Item .....	64
5	Tabel 5. Hasil Uji Normalitas .....	75
6	Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas .....	76
7	Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
8	Tabel 8. Hasil Uji Linieritas.....	78
9	Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia ..	89
10	Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir .....	90
11	Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Lama Menjadi Wajib Pajak.....	91
12	Tabel 12. Hasil Uji Validitas.....	93
13	Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas .....	96
14	Tabel 14. Interpretasi <i>Mean</i> Jawaban Responden.....	97
15	Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Moderniasi Administrasi Perpajakan (X) .....	98
16	Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Z) .....	105
17	Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi kewajiban perpajakan (Y).....	110
18	Tabel 18. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	119
19	Tabel 19. Hasil <i>Goodness of Fit Model</i> ( $R^2$ ).....	121
20	Tabel 20. Hasil Uji Parsial t .....	123

**DAFTAR GAMBAR**

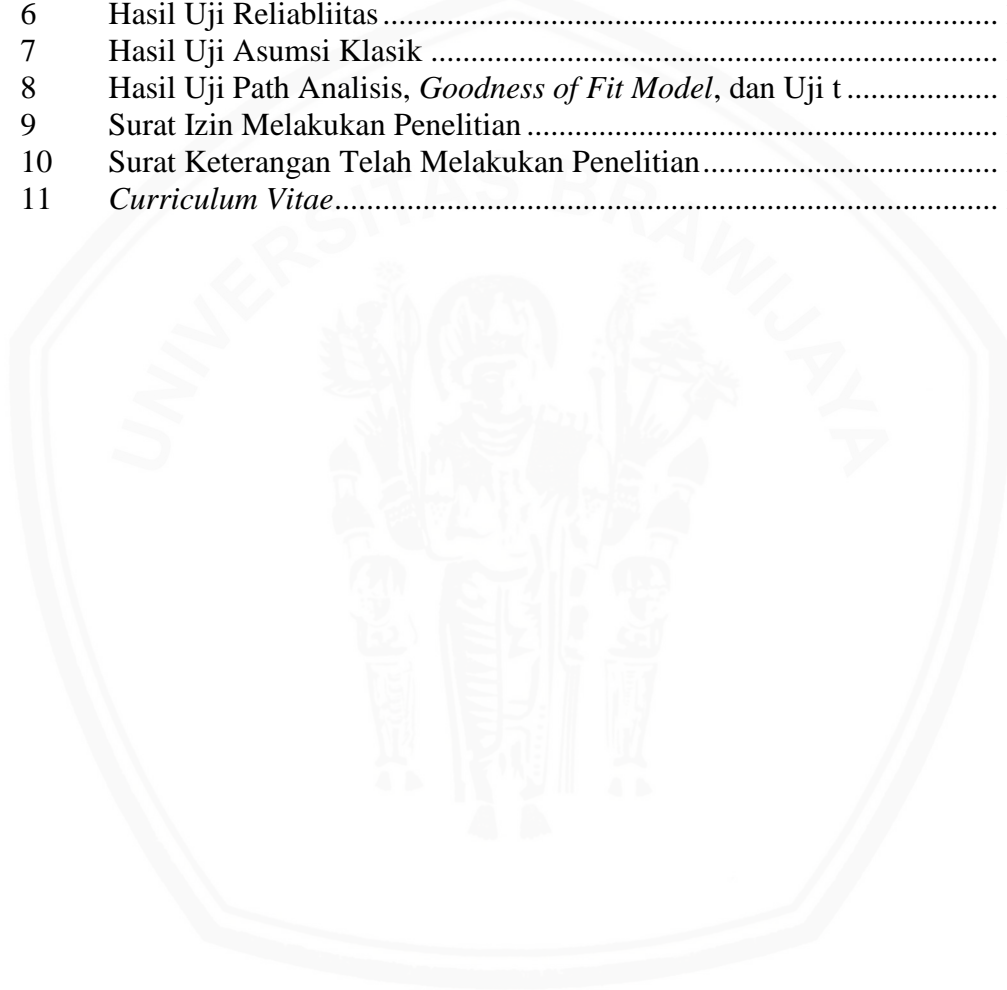
<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Halaman</b>
1	Gambar 1. Model Konsep .....	55
2	Gambar 2. Model Hipotesis Hubungan Antar Variabel Secara Langsung .....	56
3	Gambar 3. Model Hipotesis Hubungan Antar Variabel Secara Tidak Langsung .....	56
4	Gambar 4. Bagan Analisis Jalur .....	79
5	Gambar 5. Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Tulungagung.....	85





## LAMPIRAN

No.	Nama	Halaman
1	Kuesioner Penelitian .....	135
2	Tabulasi Data Kuesioner .....	142
3	Distribusi Frekuensi Responden .....	151
4	Distribusi Jawaban Responden .....	153
5	Hasil Uji Validitas.....	163
6	Hasil Uji Reliabilitas .....	170
7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	171
8	Hasil Uji Path Analisis, <i>Goodness of Fit Model</i> , dan Uji t .....	177
9	Surat Izin Melakukan Penelitian .....	179
10	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	180
11	<i>Curriculum Vitae</i> .....	181



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan (Rosdiana dan Irianto, 2012:46). Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan pajak sebagai kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Penerimaan pajak dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) adalah penerimaan negara yang terbesar. Hal tersebut dapat kita lihat dari kontribusi penerimaan sektor pajak pada APBN periode 2011-2016 seperti disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Penerimaan Negara Pada APBN 2011-2016**

Penerimaan Negara pada APBN 2011-2016 (dalam miliar rupiah)						
Jenis Penerimaan	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Penerimaan Pajak	771.599	857.072	937.234	996.326	1.064.564	1.108.972
Penerimaan Bea dan Cukai	102.276	123.308	140.073	150.405	175.854	175.997
PNBP	331.472	351.805	354.752	398.591	255.628	261.976
Hibah	5.254	5.787	6.833	5.035	11.973	8.988
Total Pendapatan	1.210.601	1.337.972	1.438.892	1.550.357	1.508.019	1.555.933
Presentase Pendapatan Pajak /Total Pendapatan	63,7%	64,1%	65,1%	64,3%	70,1%	71,3%

Sumber: *www.bi.go.id*, 2018.

Berdasarkan data tersebut diatas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak pada APBN lebih dari 63%, bahkan pada tahun 2016 mencapai 71,3%. Besarnya kontribusi penerimaan pajak bagi pengeluaran negara menuntut pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu meningkatkan penerimaan pajak. Untuk mewujudkan peningkatan penerimaan pajak maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan terobosan-terobosan baru melalui kebijakannya, salah satunya yakni dengan melakukan reformasi perpajakan.

Reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan yang secara komprehensif sebagai satu kesatuan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu bidang administrasi, bidang peraturan, dan bidang pengawasan (Rahayu, 2010:109). Melalui modernisasi administrasi perpajakan diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan (Rahayu, 2010:109).

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, lalu diikuti dengan pembentukan KPP Madya dan KPP Pratama untuk melayani setiap jenis pajak (Rahayu, 2010:120). Konsep modernisasi administrasi pada prinsipnya adalah merupakan perubahan sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak menjadi institusi yang profesional dengan citra yang baik dimata masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal dan masyarakat dapat memandang

pajak menjadi suatu kewajiban partisipatif bukanlah beban (Rahayu, 2010:110).

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Hasanah dan Indriani, 2013). Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan bahwa “Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap DJP”.

Menurut Rahayu (2010:128) fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia untuk dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak dan seirama dengan modernisasi yaitu: (1) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT); (2) *Account Representative* (AR); (3) *Help Desk*; (4) *Complaint Center*; (5) *Call Center*; (6) Media Informasi Pajak; (7) Pojok Pajak; dan (8) *e-system* Perpajakan. Segi produktivitas pegawai itu masih banyak aparat yang masih melakukan kecurangan yang dapat merugikan negara, seperti kasus Gayus yang melakukan kecurangan dengan cara bekerja sama dengan Wajib Pajak yang seharusnya membayarkan pajaknya puluhan juta namun dengan bantuannya hanya membayar sebagiannya saja. Hal tersebut yang membuat masyarakat

tidak percaya untuk membayar pajak sehingga dapat mengakibatkan menurunnya keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Maria Karanta dalam Rahayu (2010:141) persepsi Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya menitikberatkan pada kesederhanaan prosedur pembayaran pajak, kebutuhan perpajakan Wajib Pajak, asas keadilan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, faktor keahlian pelayanan dan koreksi laporan dalam pemeriksaan pajak. Dengan integritas tinggi tentunya pemenuhan kewajiban perpajakan akan lebih baik, dimana kesadaran Wajib Pajak sudah cukup baik.

Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak atau memenuhi kewajiban perpajakannya yang mengarah pada motivasi perilaku membayar pajak dari mereka tidak terlepas dari kinerja pelayanan perpajakan yang optimal dan modernisasi administrasi perpajakan (Sartika dan Sopia dalam Ghania, 2010). Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dirasa perlu untuk menjaga hubungannya dengan Wajib Pajak sehingga apabila Wajib Pajak merasa puas akan layanan fiskus, diharapkan Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Jenkins dan Forlemu (1993) melakukan penelitian dengan judul *“Enhancing Voluntary Compliance by Reducing Compliance Costs: A Taxpayer Services Approach”*. Penelitian ini membahas perlunya administrasi pajak untuk beralih ke kepatuhan sukarela yang didukung oleh layanan pembayar pajak dan strategi penegakan hukum. Manfaat dari perubahan

penekanan tersebut menunjukkan bahwa keuntungan jangka panjang melebihi biaya jangka pendeknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran pajak efektif dipengaruhi oleh kepatuhan sukarela, pelayanan pajak, dan implementasi teknologi informasi. Menurut Alm dan Cherry (2011) bahwa paradigma "layanan" mengakui peran penegakan, tetapi juga menekankan peran administrasi pajak sebagai fasilitator dan penyedia layanan kepada Wajib Pajak warga negara

Penelitian yang dilakukan oleh Dewintari (2011) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara bersama-sama pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung. Selain itu, penelitian oleh Ghania (2010) menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian Caroko, *et al* (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh yang signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak, sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak, dan pengaruh simultan pada variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di dapat hasil yang signifikan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung dimana telah diterapkan struktur berbasis fungsi dengan sistem administrasi modern. Menurut Rahayu (2010:110) salah satu latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan adalah untuk meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Apabila integritas Wajib Pajak tinggi, tentunya pemenuhan kewajiban perpajakan akan lebih baik dimana *voluntary compliance* Wajib Pajak berada pada posisi yang baik dan motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat (Rahayu, 2010:145). Ketika *voluntary compliance* Wajib Pajak rendah maka motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga rendah. Alasan yang membuat peneliti ingin memilih penelitian di KPP Pratama Tulungagung adalah melihat dari prestasi yang telah diraih oleh KPP Pratama Tulungagung, yakni berhasil meraih juara I ditingkat Kantor Wilayah Jawa Timur III sebagai media sosial teraktif 2018. Untuk itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di KPP Tulungagung.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat topik tersebut dalam penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLIKASINYA PADA MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung?
2. Apakah terdapat pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung?
4. Apakah terdapat pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.



2. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.
3. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.
4. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris pengaruh modernisasi administrasi terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Kontribusi Praktis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai dampak dan peran modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.

- b. Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.
- c. Bagi pihak lain kontribusi dari penelitian ini di harapkan membantu menyelesaikan masalah dari pihak-pihak lain yang memiliki masalah yang serupa.

## 2. Kontribusi Akademis

- a. Sebagai salah satu bentuk kajian dalam studi perpajakan terutama yang berhubungan dengan penelitian terkait modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- b. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca khususnya mengenai modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- c. Sebagai bentuk dalam referensi untuk penelitian selanjutnya yang relevan serta sebagai bahan untuk pembanding bagi penelitian sebelumnya.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab secara singkat dari keseluruhan skripsi. Penulisan skripsi ini dipaparkan dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **Bab I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran secara garis besar tentang permasalahan yang diangkat. Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **Bab II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah atau topik yang diteliti. Bab ini juga menjelaskan mengenai kerangka pemikiran yang mendasari hipotesis dalam penelitian.

### **Bab III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian dan penjelasan mengenai jenis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasionalnya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasannya serta menyajikan gambaran umum tempat penelitian.

## **Bab V    PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan akhir dari pembahasan penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya disertai dengan saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu merupakan salah satu proses untuk menyempurnakan penelitian ini yang dijadikan sebagai referensi untuk memberikan gambaran dan arahan kepada peneliti. Penelitian ini menggunakan 7 penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

1. Jenkins dan Forlemu (1993) melakukan penelitian dengan judul “*Enhancing Voluntary Compliance by Reducing Compliance Costs: A Taxpayer Services Approach*”. Penelitian ini membahas perlunya administrasi pajak untuk beralih ke kepatuhan sukarela yang didukung oleh layanan pembayar pajak dan strategi penegakan hukum. Manfaat dari perubahan penekanan tersebut menunjukkan bahwa keuntungan jangka panjang melebihi biaya jangka pendeknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran pajak efektif dipengaruhi oleh kepatuhan sukarela, pelayanan pajak, dan implementasi teknologi informasi.
2. Nurul Ghania (2010) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kebayoran Lama dan di

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Pasar Minggu. Penelitian ini menggunakan variabel independen kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan sedangkan variabel dependennya yakni motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei.. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kinerja pelayanan pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan secara bersama-sama kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

3. Dianne Dewintari (2011) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung. Penelitian ini menggunakan variabel independen pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, variabel *intervening* kualitas

pelayanan dan variabel dependen kepatuhan Wajib Pajak Badan. Jenis penelitian ini berbentuk deskriptif dan verikatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara bersama-sama pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung.

4. Pancawati Hardiningsih (2011) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara. Penelitian ini menggunakan variabel independen meliputi kesadaran, pengetahuan perpajakan, pemahaman perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan, dan kualitas layanan dengan variabel dependen kemauan membayar pajak. Jenis penelitian ini menggunakan survei dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dan kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

5. James Alm dan Todd Cherry (2011) melakukan penelitian dengan judul “*Tax Payers Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior*”. Paradigma "layanan" mengakui peran penegakan, tetapi juga menekankan peran administrasi pajak sebagai fasilitator dan penyedia layanan kepada Wajib Pajak warga negara. Penelitian ini menggunakan eksperimen laboratorium untuk menguji efektivitas program layanan pembayaran pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Pengaturan eksperimental dasar kami meniru lingkungan yang terjadi secara alami, yakni subjek memperoleh pendapatan, mereka harus memilih apakah akan memasukkan pengembalian pajak, dan mereka kemudian harus memilih berapa banyak dari laba bersih mereka untuk dilaporkan kepada otoritas pajak yang dapat mengauditnya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan pajak memiliki dampak positif dan signifikan pada kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak.
6. Nuramalia Hasanah dan Susi Indriani (2013) melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kebon Jeruk 1. Penelitian ini menggunakan variabel independen pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi pajak dengan variabel dependen kualitas pelayanan pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *self assessment system* secara parsial berpengaruh



signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, modernisasi administrasi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, serta pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.

7. Bayu Caroko, Heru Susilo, Zahro Z.A (2015) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak” yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Variabel dependennya yakni motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh yang signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak, kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh yang signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak, sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak, dan pengaruh simultan pada variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di dapat hasil yang signifikan.

**Tabel 2. Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti, Judul, dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Jenkins dan Forlemu “ <i>Enhancing Voluntary Compliance by Reducing Compliance Costs: A Taxpayer Services Approach</i> ” (1993)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran pajak efektif dipengaruhi oleh kepatuhan sukarela, pelayanan pajak, dan implementasi teknologi informasi.	Megggunakan variabel pelayanan pajak.	Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen kepatuhan sukarela dan implementasi teknologi informasi dan variabel dependen sistem pembayaran pajak.
2.	Nurul Ghania “Analisis Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak, dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan” (2010)	Ketiga variabel yang diujikan antara lain kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan secara bersama-sama kecerdasan spiritual, kinerja	Variabel independennya sama menggunakan modernisasi administrasi perpajakan dan variabel dependennya sama menggunakan maotivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.	pelayanan pajak yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu penelitian terdahulu menggunakan analisis data regresi linier berganda sedangkan penelitian ini menggunakan <i>path analysis</i> .

		<p>pelayanan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.</p>		
3.	<p>Dianne Dewintari “Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan” (2011)</p>	<p>Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan secara bersama-sama pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.</p>	<p>Variabel imdependen sama-sama menggunakan modernisasi administrasi perpajakan dan variabel <i>intervening</i> kualitas pelayanan. Selain itu analisis data sama-sama menggunakan <i>path analysis</i>.</p>	<p>Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan penelitian ini variabel dependen motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.</p>
4.	<p>Pancawati Hardiningsih “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar</p>	<p>Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Pengetahuan peraturan</p>	<p>Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen kemauan membayar bayar dimana hal</p>	<p>Penelitian terdahulu kualitas pelayanan dijadikan sebagai variabel independen, sedangkan dalam penelitian ini</p>

	Pajak” (2011).	perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.	tersebut berarti motivasi Wajib Pajak untuk membayar pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.	sebagai variabel <i>intervening</i> . Penelitian terdahulu menggunakan analisis data regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan <i>path analysis</i> .
5.	James Alm dan Todd Cherry melakukan penelitian dengan judul “ <i>Tax Payers Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior</i> ” (2011)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak memiliki dampak positif dan signifikan pada kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak.	Menggunakan variabel pelayanan pajak.	Memiliki variabel terikat kepatuhan pembayaran pajak dan pelaporan pajak.
6.	Nuramalia Hasanah dan	Kedua variabel yang diujikan	Variabel independen	Penelitian terdahulu

	Susi Indriani “Efektivitas Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak” (2013)	antara lain pelaksanaan <i>self assessment system</i> dan modernisasi administrasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak serta pelaksanaan <i>self assessment system</i> dan modernisasi administrasi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.	sama-sama menggunakan modernisasi administrasi perpajakan.	menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak sebagai variabel dependen, sedangkan dalam penelitian ini sebagai variabel <i>intervening</i> . Selain itu penelitian terdahulu menggunakan analisis data regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan <i>path analysis</i> .
7.	Bayu Caroko, Heru Susilo, Zahro Z.A “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak” (2015)	Ketiga variabel yang diujikan yakni pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak secara parsial berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak dan pengaruh simultan pada variabel pengetahuan perpajakan,	Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian terdahulu yakni motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak dimana motivasi dalam membayar merupakan bentuk dari motivasi Wajib Pajak dalam mememnuhi kewajiban perpajakan.	variabel independen, sedangkan dalam penelitian ini sebagai variabel <i>intervening</i> . Penelitian terdahulu menggunakan analisis data regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan <i>path analysis</i> .

		kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak di dapat hasil yang signifikan.		
--	--	---	--	--

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.*

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Perpajakan**

#### **a. Definisi Pajak**

Definisi pajak menurut Undang-Undang nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2016:3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan (kontraprestasi) secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Dari definisi diatas tersebut dapat disimpulkan ciri-ciri pajak yang melekat pada pengertian pajak, yakni:

- 1) Pajak dapat dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya bersifat memaksa.
- 2) Pembayaran pajak tidak menunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) secara langsung.
- 3) Pajak diperuntukkan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah.
- 4) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

#### **b. Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber utama pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran pemerintah termasuk pengeluaran pembangunan. Menurut Mardiasmo (2016:4) terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

##### 1) Fungsi *Budgetair* (Anggaran)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

##### 2) Fungsi *Regulerend* (Mangatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- b) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c) Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa Negara.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber pembiayaan negara, baik sebagai pembiayaan pengeluaran rutin maupun pembangunan negara. Pajak juga berfungsi sebagai pengatur, dalam hal ini pajak difungsikan untuk mengatur atau sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

### c. Pengelompokan Pajak

Mardiasmo (2016:7) Pajak dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

#### 1) Menurut Golongan

Menurut golongannya pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a) Pajak Langsung, yakni pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contohnya Pajak Penghasilan (PPh) ditanggung sendiri oleh pihak-pihak yang memperoleh penghasilan.
- b) Pajak Tidak Langsung, yakni pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau kepada pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnnya pajak. Contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).



## 2) Menurut Sifat

Menurut sifatnya pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a) Pajak Subjektif, yakni pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak. Contohnya pengenaan Pajak Penghasilan memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak dalam hal status perkawinan, banyaknya anak dan tanggungan, dan hal lainnya. Keadaan pribadi tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.
- b) Pajak Objektif, yakni pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memerhatikan keadaan pribadi dari Subjek Pajaknya. Contohnya pengenaan Pajak Pertambahan Nilai.

## 3) Menurut Lembaga Pemungut

Menurut lembaga pemungutnya pajak dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Pajak Negara (Pajak Pusat), yakni pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah pada umumnya. Contohnya Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Ha katas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
- b) Pajak Daerah, yakni pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah masing-masing. Pajak provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan dia atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Pajak Kabupaten/Kota meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, dan Pajak Parkir.

### d. Syarat Pemungutan Pajak

Pelaksanaan pemungutan pajak memiliki beberapa syarat, diantaranya syarat pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016:4) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil yang dimaksudkan adalah bahwa mengenakan pajaknya secara umum dan merata serata disesuaikan dengan kemampuan masing-masing Wajib Pajak. Adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran, dan mengajukan banding.

- 2) Pemungutan pajak harus berdasarkan UU (syarat yuridis)  
Pajak di Indonesia di atur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat (2) yang berbunyi “segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang”. Hal ini memberikan jaminan hukum baik bagi negara maupun masyarakat.
- 3) Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)  
Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran arus kegiatan produksi dan perdagangan sehingga tidak akan menimbulkan kemerosotan perekonomian masyarakat.
- 4) Pemungutan pajak harus efisien  
Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan dan diminimalisir sebaik mungkin agar pemungutan pajaknya lebih besar daripada biaya pemungutan.
- 5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana  
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### e. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak yang pernah dilakukan di Indonesia yakni: *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Dalam buku Mardiasmo (2016:9) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3, yakni:

##### 1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya antara lain: (1) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, (2) Wajib Pajak bersifat pasif, (3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

##### 2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya antara lain: (1) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri, (2) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, (3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

### 3) *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

## f. Hambatan Pemungutan Pajak

Hambatan terhadap pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016:10) dapat dikelompokkan menjadi 2, yakni:

### 1) Perlawanan Pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak disebabkan antara lain:

- a) perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- b) sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat.
- c) sistem control tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

### 2) Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dari perbuatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:

- a) *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
- b) *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak)

## 2. Reformasi Administrasi Perpajakan

### a. Administrasi Perpajakan

Menurut Zain dan Arinta (1990:107) masalah yang berkaitan dengan administrasi perpajakan tidak hanya menyangkut masalah-masalah hukum, akan tetapi harus pula mempelajari berbagai masalah lainnya seperti ilmu ekonomi, terutama yang menyangkut kebijakan

fiskal untuk dapat mengerti sasaran dan dampak dari undang-undang perpajakan. Menurut Albert Lepawsky dalam Zain dan Arinta (1990:108) mengatakan bahwa:

“tidak ada satu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan malahan kelangsungan hidup dari peradaban itu sendiri akan sangat tergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah masyarakat modern”

Menurut pendapat diatas, apabila suatu negara ingin mencapai kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan dan kehidupan modern tidak mempunyai pilihan lain selain daripada mengutamakan pembinaan serta pengembangan administrasi dan filsafat administrasi yang sesuai dengan faktor-faktor lingkungan bangsa dan negara tersebut. Walaupun perbaikan dalam administrasi perpajakan tidaklah merupakan obat yang mujarab terutama dinegara yang sedang berkembang, namun satu hal yang haru diperhatikan bahwa sangatlah sulit untuk mengadakan perbaikan dibidang ekonomi tanpa memperhatikan unsur pajak sebagai sumber penerimaan negara (Zain dan Arini, 1990:109).

Administrasi perpajakan adalah instrumen yang efektif untuk merealisasikan keputusan-keputusan pemerintah dan apabila tanpa alat yang efektif, keputusan pemerintah tersebut hanyalah merupakan janji kosong atau bahkan hanya menambah kerumitan saja (Zain dan Arini, 1990:113). Administrasi perpajakan bertanggung jawab untuk mengelola dan melaksanakan undang-undang pajak menjadi efektif

maka untuk ini aparat dan instansi pajak merupakan tulang punggung dan mempunyai peranan penting dalam pelaksanaannya.

#### **b. Peran Administrasi Perpajakan**

Liberty Pandiangan dalam Rahayu (2010:93) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan negara sebagaimana amanat Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN). Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakannya (Rahayu: 2010:93).

Menurut Carlos A. Silvani dalam Rahayu (2010:93) menyebutkan bahwa administrasi pajak dikatakan efektif apabila mampu memecahkan masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Wajib Pajak yang tidak terdaftar, dengan administrasi pajak yang efektif akan mampu mendeteksi dan menindak dengan tegas bagi masyarakat yang telah memenuhi ketentuan menjadi Wajib Pajak tapi belum terdaftar. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan penerimaan pajak.
- 2) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), administrasi perpajakan efektif akan dapat mengetahui penyebab Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT melalui pemeriksaan pajak.
- 3) Penyelundupan pajak (*tax evaders*), yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan akan lebih terdeteksi dengan dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.
- 4) Penunggak pajak, upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif dalam set

administrasi pajak yang baik akan lebih efektif melaksanakan upaya tersebut.

Apabila kebijakan, peraturan pemerintah mengenai pajak sudah mampu mengatasi masalah-masalah tersebut diatas, maka administrasi perpajakan yang telah dijalankan dapat dikatakan sebagai sistem administrasi pajak yang baik (Rahayu, 2010:94).

#### **c. Reformasi Administrasi Perpajakan**

Menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2010:97) reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih ekonomis, efisien, dan cepat. Malcolm Gillis dalam Rahayu (2010:97) mengemukakan atribut yang menjadi dasar suatu reformasi perpajakan antara lain:

- 1) *Breadth of reform*; reformasi perpajakan memfokuskan pada struktur pajak atau sistem pajak, dan administrasi pajak.
- 2) *Scope of reform*; reformasi perpajakan dilakukan secara komprehensif (semua sumber penerimaan yang penting), atau dilakukan secara parsial (hanya meliputi satu atau dua komponen penting dari sistem perpajakan).
- 3) *Revenue goals*; reformasi perpajakan untuk meningkatkan penerimaan.
- 4) *Equity goals*; reformasi perpajakan untuk menegakkan keadilan.

#### **d. Tujuan Reformasi Administrasi Perpajakan**

Menurut Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (2007:14) tujuan dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak demi

terwujudnya kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Menurut Rahayu (2010:99) tujuan reformasi perpajakan meliputi:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak.
- 2) Menekan terjadinya penyelundupan pajak.
- 3) Meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya.
- 4) Menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak.
- 5) Meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak baik kepada fiskus maupun keadaan Wajib Pajak.

### 3. Modernisasi Administrasi Perpajakan

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu bidang administrasi, bidang peraturan, dan bidang pengawasan (Rahayu, 2010:109). Menurut Rahayu (2010:110) modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

#### a. Restrukturisasi Organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Struktur organisasi juga harus diberi fleksibilitas yang cukup untuk selalu dapat menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi DJP perlu dirubah, baik di level pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

#### 1) Kantor Pusat

Struktur kantor pusat DJP ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertical dibawahnya. Kantor pusat DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non-operasional. Untuk mengantisipasi perkembangan bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk direktorat transformasi yang bertugas untuk selalu melakukan pemikiran dan perbaikan di bidang *business process*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

#### 2) Kantor Operasional

a) Dalam memudahkan Wajib Pajak, ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak



cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.

- b) Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, KPP Pratama.
- c) Khusus di kantor operasional terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan Wajib Pajak.
- d) Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

b. *Business Process* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja.

Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah:

- 1) Diharapkan dengan *full automation*, akan tercipta suatu business process yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless* sehingga meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.
- 2) *Business process* dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN).
- 3) Fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dokumentasi, yaitu melalui:

- 1) *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan diseluruh unit DJP.
- 2) Perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas:
  - *e-filling* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet)
  - *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital)
  - *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB)
  - *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet)

Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

- 3) Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi DJP (SIDJP). Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah *case management* dan *workflow system* yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* Wajib Pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti Sistem Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan dan Akuntansi, Sistem Pelaporan, dan *Key Performance Indicator* juga terus dikembangkan.

*Business process* dirancang sedemikian rupa sehingga diharapkan dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN). Disamping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapa pun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Kegiatan *law enforcement*:

- 1) Dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis resiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi resiko yang dihadapi.
- 2) Untuk menerapkan keadilan bagi seluruh Wajib Pajak dan besarnya potensi yang dapat digali, maka DJP meluncurkan

program penggalian potensi Wajib Pajak *non-filter*, yaitu Wajib Pajak yang berhenti mengirimkan SPT.

- 3) DJP juga mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang terkait dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *Third Party Data Project*.
- 4) Guna menjadikan fungsi penagihan lebih efektif dan efisien, saat ini juga tengah dikembangkan dan dilaksanakan program *Debt Management Project*.

c. Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode, dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas. Diharapkan kedepannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja. Langkah perbaikan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) meliputi:

1. DJP melakukan kompetensi untuk seluruh 30.000 pegawai DJP guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai.
2. Kemudian seluruh jabatan harus di evaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya ditentukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut.
3. Selanjutnya beban kerja dari masing-masing jabatan tersebut dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai.
4. Sebagai catatan, pembuatan dan dokumentasi SOP untuk seluruh proses pekerjaan dapat dimanfaatkan juga sebagai standar penilain kinerja. Secara bersamaan dilakukan penilaian terhadap seluruh pegawai secara lebih obyektif dan konsisten sekaligus standar kompetensi jabatannya melalui proyek *assessment center*. Selisih antara hasil penilaian pegawai dengan standar kompetensi jabatan yang didudukinya dijadikan dasar perancangan program *capacity building* (termasuk pendidikan dan pelatihan) yang lebih fokus dan terarah. Saat ini, DJP sedang mengembangkan berbagai program pelatihan melalui motode *Adult Learning Principles*.
5. Semua itu nantinya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir, khususnya sistem mutasi dan promosi, serta sistem remunerasi yang lebih jelas, adil, dan akuntabel.

d. Pelaksanaan *Good Governance*

Suatu organisasi sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi konsisten implementasi rambu-rambu tersebut. *Good governance* seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam praktker berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak disengaja. DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut, berupa:

- 1) Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut.
- 2) Pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya indepeden untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional.
- 3) Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua subdirektorat yang khusus menangani pangawasan internal dibawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur, yaitu:

- Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (preventif), dan
  - Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman (reaktif).
- 4) Pembentukan *complain center* di masing-masing Kantor Wilayah modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak yang merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

Sebenarnya good governance tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Salah satu contoh konkritnya adalah penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut. Alat ukur tersebut berupa *Key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi untuk kebijakan baru. Sebagai bagian dari evaluasi kinerja, kantor pajak modern selalu mengadakan survei kepuasan Wajib Pajak setiap tahunnya dan hasilnya positif.

#### **4. Program Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Menurut Rahayu (2010:117) program-program modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan
  - 1) Meningkatkan Kepatuhan Sukarela

- Program kampanye sadar dan peduli pajak
- Program pengembangan pelayanan perpajakan
- 2) Memelihara Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
  - Program pengembangan pelayanan prima
  - Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan
- 3) Manangkal Ketidakpatuhan Perpajakan
  - Program merevisi pengenaan sanksi
  - Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh
  - Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan
  - Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan
  - Program penyempurnaan ekstensifikasi
  - Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT
  - Program pengembangan dan pemanfaatan bank data
- b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Administrasi Perpajakan
  - 1) Meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak
    - Program merevisi Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan
    - Program penerapan *Good Corporate Governance*
    - Program perbaikan mekanisme kebaratan dan banding
    - Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan
  - 2) Melanjutkan Pengembangan Administrasi Large Taxpayers Office (LTO) atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar
    - Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO
    - Program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD
    - Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus
    - Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya
- c. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan
  - 1) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak
  - 2) Program peningkatan kemampuan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil DJP
  - 3) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia
  - 4) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja
  - 5) Program penyusunan rencana kerja operasional.

## 5. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2014:6). Melalui Surat Edaran Direktur



Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan bahwa “Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap DJP”.

Menurut Fitzsmmons dalam Sinambela (2014:7) menyatakan bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
- 2) *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- 5) *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut Rahayu (2010:128) fasilitas pelayanan fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia untuk dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak dan seirama dengan modernisasi yaitu:

- a) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Merupakan sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak yang terintegrasi dalam penerimaan dokumen dan laporan semua jenis pajak seperti SSP dan SPT yang diserahkan langsung oleh Wajib

Pajak. Dokumen Wajib Pajak tersebut langsung diinput ke dalam sistem komputer oleh petugas TPT dan kemudian memberikan bukti penyerahan dokumen tersebut kepada Wajib Pajak.

Setiap petugas diberi *login* dan *password* sendiri untuk menjalankan pengawasan proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Sebagai bentuk pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak, dalam ruang TPT diberikan fasilitas ruang tunggu berAC, kursi yang representatif, air minum dan nomor antrian yang otomatis di print pada saat Wajib Pajak masuk.

b) *Account Representative (AR)*

Tugas dan tanggung jawab AR adalah sebagai berikut:

- Mengawasi kepatuhan perpajakan Wajib Pajak melalui data dan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP).
- Memberikan himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
- Menganalisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.
- Melakukan monitoring penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatan.
- Melakukan evaluasi hasil banding.
- Memeberikan bantuan pada Wajib Pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan.

- Melakukan pemutakhiran data Wajib Pajak dan membuat *company profile* Wajib Pajak.
- Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada Wajib Pajak.

c) *Help Desk*

Untuk memudahkan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak maka di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) disediakan *help desk* yang berlokasi di *lobby* gedung. Petugas yang ditugaskan di *help desk* adalah pegawai yang cakap, pandai berkomunikasi, dan memiliki pengetahuan tinggi tentang perpajakan. Fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base* agar dapat memberikan jawaban dari berbagai masalah mengenai pajak, menyangkut:

- Peraturan pajak yang komprehensif dan *up to date*
- Dikompilasi sesuai standar Q & A, *flowchart*, dan penjelasan singkat
- Dapat diakses dengan mudah dari komputer

d) *Complaint Center*

Berfungsi untuk menampung keluhan Wajib Pajak yang terdaftar mengenai pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding. Tidak termasuk keluhan mengenai pelanggaran kode etik pegawai, karena masalah ini ditangani secara khusus oleh unit tersendiri di KPP. Penyampaian pengaduan dapat melalui e-mail, kantor pos, telepon bebas pulsa, *facsimile*, dan langsung datang ke KPP.

e) *Call Center*

Fungsi utama yang ditangani call center menyangkut pelayanan konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan *complain* Wajib Pajak. Manfaat *call center* antara lain:

- Praktis dan efisien karena menggunakan *toll free number*
- Mengurangi kesibukan petugas dalam menjawab telepon karena sentralisasi penerimaan telepon dengan penanganan *complain* secara desentralisasi.
- Akurasi dapat ditingkatkan
- Pelayanan secara keseluruhan bisa ditingkatkan dengan dilengkapi *complain management service*

f) Media Informasi Pajak

Media informasi pajak dengan fasilitas touch screen disediakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) guna memberikan informasi peraturan perpajakan. Wajib Pajak dapat mengakses segala hal yang berhubungan dengan pajak secara gratis.

g) Pojok Pajak

Merupakan sarana penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat maupun Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang berada di pusat-pusat perbelanjaan, pusat bisnis, dan tempat tertentu lainnya berupa stan. Pojok Pajak minimal 1 unit untuk setiap Kantor Wilayah DJP. Pelayanan yang diberikan oleh Pojok Pajak adalah:

- Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- Konsultasi perpajakan yang bersifat umum sesuai panduan informasi perpajakan dan pengaduan Wajib Pajak.
- Penyampaian SPT Masa dan SPT Tahunan

h) *e-system* Perpajakan

Era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi, yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Terdapat beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau Wajib Pajak, yaitu:

- *e-registration*, adalah sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak, dan/atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan DJP.
- *e-SPT*, adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk digital ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara elektronik, meliputi *e-SPT* Masa Pajak Penghasilan, *e-SPT* Tahunan Pajak Penghasilan, *e-SPT* Pajak Pertambahan Nilai.
- *e-filing*, merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *online* dan *real time*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang menjadi barometer dalam mengukur keberhasilan pelayanan (Sinambela, 2014:8). Menurut Master dalam Sinambela (2014:7) berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas antara lain:

- 1) Ketidadaan komitmen dari manajemen
- 2) Ketidadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
- 3) Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
- 4) Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
- 5) Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
- 6) Ketidakmampuan *membangun learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
- 7) Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
- 8) Ketidacukupan sumber daya dan dana
- 9) Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
- 10) Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
- 11) Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
- 12) Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama

## **6. Motivasi Wajib Pajak**

Motivasi dianggap sebagai proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan (Robbins dan Judge, 2015:127). Secara umum model motivasi dikembangkan oleh Abraham Maslow, Frederick Herzberg, dan McClelland (Robbins dan Judge, 2015:128), yaitu:

### a. Maslow's Model

Model Maslow ini sering disebut dengan model hirarki kebutuhan karena menyangkut kebutuhan manusia, maka teori ini digunakan untuk menunjukkan kebutuhan seseorang yang harus dipenuhi agar ia termotivasi untuk bekerja (Robbins dan Judge, 2015:128). Menurut A.H Maslow pada umumnya terdapat lima hirarki kebutuhan manusia, yaitu:

- Kebutuhan fisiologis (fisik), merupakan kebutuhan pertama dan utama yang wajib dipenuhi oleh individu karena dengan terpenuhinya kebutuhan ini orang dapat mempertahankan hidup dari kematian. Kebutuhan utama inilah yang mendukung setiap individu untuk melakukan pekerjaan apa saja karena ia akan memperoleh imbalan, baik berupa uang maupun barang yang akan digunakan untuk menentukan kebutuhan utamanya.
- Kebutuhan keamanan, setelah kebutuhan pertama terpenuhi, timbul perasaan perlunya pemenuhan kebutuhan keamanan.
- Kebutuhan akan kebersamaan, tiap manusia senantiasa merasa perlu pergaulan dengan sesama manusia lain. Selama hidup, manusia di dunia ini tak mungkin lepas dari bantuan pihak lain. Walaupun sudah terpenuhi kebutuhan pertama dan kedua, jika ia tidak dapat bergaul dengan pihak lain maka pasti ia akan merasa sangat gelisah hidupnya.
- Kebutuhan penghormatan dan penghargaan, sejelek-jeleknya kelakuan manusia tetap mendambakan penghormatan dan

penghargaan. Itulah sebabnya orang berusaha melakukan pekerjaan/kegiatan yang memungkinkan ia mendapat penghormatan dan penghargaan masyarakat.

- Kebutuhan aktualisasi diri, yakni senantiasa percaya kepada diri sendiri. Inilah kebutuhan yang paling tinggi sehingga seseorang ingin mempertahankan prestasinya secara optimal.

#### **b. Frederick Herzberg (Teori Dua Faktor)**

Menurut Herzberg dalam Robbins dan Judge (2015:130) menunjukkan bahwa lawan dari kepuasan adalah bukan ketidakpuasan, karena menghapuskan karakteristik ketidakpuasan dari pekerjaan tidak lantas membuat pekerjaan menjadi memuaskan. Ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan, yakni:

- Faktor *higiene*, yakni memotivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan. Termasuk didalamnya adalah hubungan antar-manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan lain-lain (faktor ekstrinsik).
- Faktor motivator, yakni memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan. Termasuk didalamnya adalah penghargaan, pegakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dan lain-lain (faktor intrinsik).



### c. Mc Clelland

Menurut David Mc Clelland dalam Robbins dan Judge (2015:131) menekankan pada tiga kebutuhan penting, yakni:

- Kebutuhan akan pencapaian, yakni keinginan untuk mencapai tujuan lebih baik dari sebelumnya (pencapaian prestasi). Orang yang dalam hatinya ada perasaan yang menggebu-gebu untuk meraih prestasi terbaik, akan sangat bergairah dan termotivasi dalam melaksanakannya.
- Kebutuhan akan kekuasaan, yakni kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dengan cara yang tidak akan dilakukan tanpa dirinya.
- Kebutuhan akan afiliasi, yakni keinginan untuk hubungan yang penuh dengan persahabatan dan interpersonal yang dekat.

Inti masalah perpajakan adalah masalah memindahkan dana dari masyarakat selaku Wajib Pajak kepada kas negara selaku penyelenggara administrasi perpajakan berdasarkan undang-undang yang berlaku (Harjo, 2013:15). Namun sebagaimana kita ketahui bahwa pemindahan dana ini tidaklah semudah yang dibayangkan karena banyak persepsi-persepsi negatif Wajib Pajak. Oleh karena itu, diperlukan penerangan yang jelas kepada masyarakat tentang betapa pentingnya pemungutan pajak ini.

Ditinjau dari aspek ekonomi, pajak merupakan sumber penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang besar terhadap kelangsungan kegiatan perekonomian Negara dengan tujuan untuk kesejahteraan

masyarakat (Harjo, 2013:15). Ditinjau dari aspek hukum, pajak harus memiliki beberapa unsur yang tidak menyalahi tatanan hukum disutu negara. Adanya hukum yang jelas dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan maka masyarakat akan merasa dilindungi dan dijamin bahwa pembayaran yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku (Harjo, 2013:16). Ditinjau dari aspek sosiologi, pajak merupakan gejala sosial yang dihadapi masyarakat itu sendiri. Keberhasilan pungutan pajak tergantung dari kesadaran setiap individu dalam masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Harjo, 2013:17). Masyarakat akan sukareala melaksanakan kewajiban perpajakannya apabila mereka merasa bahwa pajak yang dibayarnya benar-benar tepat sasaran dan berguna bagi pembangunan nasional.

Masalah motivasi yang berhubungan dengan perpajakan adalah bagaimana cara merangsang sekelompok orang yang masing-masing memiliki kebutuhan mereka untuk bekerja sama menuju pencapaian pembangunan nasional suatu negara. Tujuan dari teori motivasi adalah memprediksi perilaku seseorang, tetapi perlu ditekankan perbedaan antara motivasi, perilaku, dan kinerja. Motivasi adalah penyebab perilaku dan apabila perilaku tersebut baik maka akan menghasilkan kinerja yang efektif. Umumnya seseorang berperilaku untuk mencapai tujuan yang di inginkan dan oleh sebab itu motivasi berkaitan dengan upaya menuju setiap tujuan (Robbins dan Judge, 2015:127).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku penyelenggara administrasi perpajakan dituntut untuk selalu meningkatkan keinginan dan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan penerimaan pajak dapat dipungut secara maksimal. Sudah merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan memuaskan bagi seluruh *stakeholder* dalam berbagai bentuk, baik dalam bentuk sarana maupun prasarana (Harjo, 2013:15). Selain itu pemerintah juga dituntut untuk melakukan transparansi kepada masyarakat agar mengurangi persepsi negatif Wajib Pajak terhadap pemerintah terkait penggunaan uang pajak.

Apabila hal ini dikaitkan dengan teori Maslow, bahwa disini tidak ada jaminan bahwa masyarakat yang berpenghasilan tinggi akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketika masyarakat berpenghasilan tinggi tersebut menyadari bahwa apabila mereka tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka ia akan dikenakan sanksi yang dapat merugikan dirinya sendiri. Selain itu, lambat laun ia akan menyadari bahwa pajak yang ia bayarkan akan ia nikmati meskipun tidak secara langsung dan membantu pembangunan suatu negara. Oleh sebab itu, fiskus perlu memberikan penghargaan kepada Wajib Pajak patuh tersebut yang diharapkan dapat memotivasi Wajib Pajak itu sendiri agar tetap selalu patuh dan Wajib Pajak lainnya agar berbuat seperti itu.

Apabila dikaitkan dengan teori Herzberg, bahwa apabila Wajib Pajak merasa puas maka ia akan termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya apabila pajak yang selama ini telah dibayarkan untuk pembiayaan pembangunan nasional yang mensejahterakan masyarakat dan bukan hanya menguntungkan pihak-pihak tertentu saja.

Undang-undang perpajakan menyebutkan bahwa kewajiban perpajakan meliputi:

1. Kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dan kewajiban untuk melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
2. Kewajiban menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.
3. Kewajiban menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak.
4. Kewajiban melayani pemeriksaan pajak.

### **C. Hubungan Antar Variabel**

#### **1. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Menurut Rahayu (2010:99) tujuan reformasi perpajakan salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dimana reformasi perpajakan ini salah satunya merupakan reformasi di bidang administrasi perpajakan, yakni modernisasi administrasi. Dewintari (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan di

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Dewintari (2011) didukung oleh penelitian Hasanah dan Indriani (2013) tentang modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kebon Jeruk 1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak.

## **2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan**

Menurut Malcolm Gillis dalam Rahayu (2010:97) mengemukakan atribut yang menjadi dasar suatu reformasi perpajakan salah satunya adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sasaran penerapan sistem administrasi perpajakan modern, yaitu peningkatan penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan Wajib Pajak, memberikan jaminan kepada Wajib Pajak bahwa DJP mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak, pegawai pajak yang berkompeten dan profesional sehingga diharapkan modernisasi administrasi perpajakan dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ghania (2010) melakukan penelitian tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Kebayoran Lama dan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Pasar Minggu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan**

Hardiningsih (2011) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Kemauan membayar pajak disini dapat diartikan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan kewajiban perpajakan seorang Wajib Pajak salah satu diantaranya adalah membayar pajak. Penelitian Hardiningsih (2011) didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Caroko, Susilo, dan Zahro (2015) tentang kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam membayar pajak yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh yang signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam membayar pajak.

#### **4. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Melalui Kualitas Pelayanan**

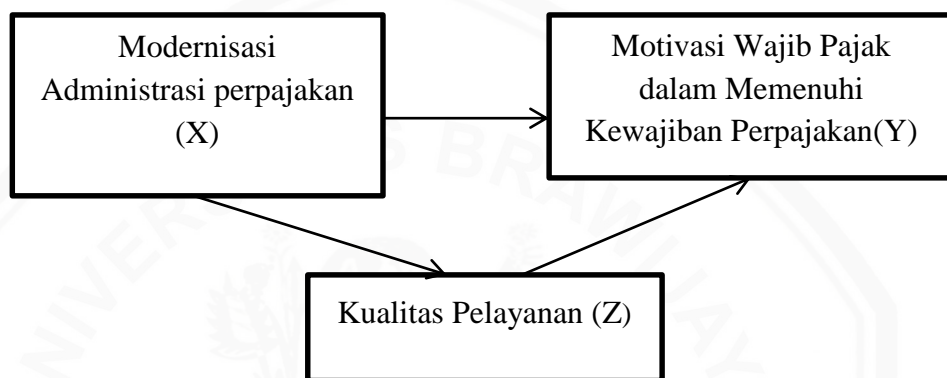
Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan Wajib Pajak Badan yang dilakukan oleh Dewintari (2011) menunjukkan bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan harus bisa berinteraksi sesuai dengan aturan yang ada dan memberikan kualitas pelayanannya dengan baik kepada Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung. Menurut Rahayu (2010:99) pembaruan perpajakan bagi instansi pajak untuk menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak agar dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak yang akhirnya akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak. Untuk meningkatkan penerimaan pajak dibutuhkan peningkatan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

#### **D. Model Konsep, Model Hipotesis, dan Hipotesis**

##### **1. Model Konsep**

Menurut Sugiyono (2006:47) model konsep yang baik akan menjelaskan secara teoritis pentautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan

konsep untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep menggambarkan suatu fenomena secara umum abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas. Dari uraian diatas maka model konsep penelitian ini seperti gambar sebagai berikut:



**Gambar 1. Model Konsep**  
*Sumber: Olahan Peneliti, 2018.*

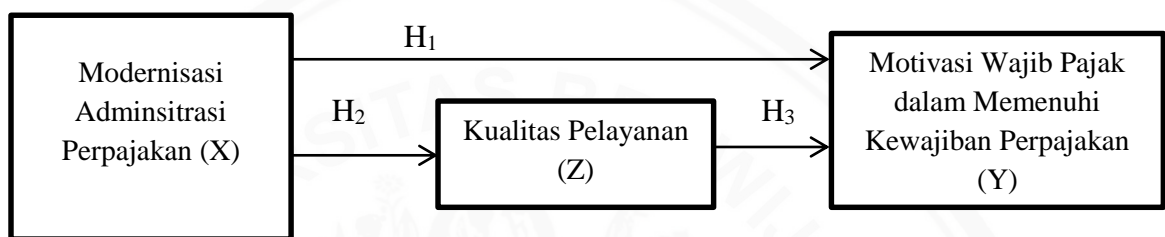
## 2. Model Hipotesis dan Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “*hupo*” yang berarti sementara dan “*thesis*” yang berarti pernyataan atau teori (Siregar, 2014:65). Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2014:65). Atas dasar definisi tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.

Penelitian ini akan menjelaskan mengenai pengaruh dari modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban

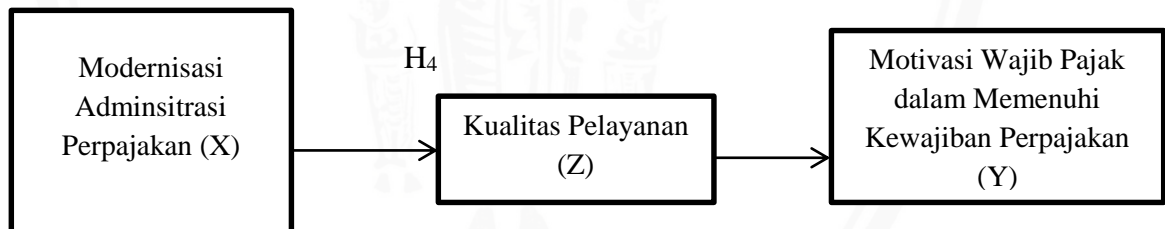


perpajakan pada KPP Pratama Tulungagung. Peran modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap motivasi Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sementara peran modernisasi administrasi perpajakan juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui kualitas pelayanan.



**Gambar 2. Model Hipotesis Hubungan Antar Variabel Secara Langsung**

*Sumber: Olahan Peneliti, 2018.*



**Gambar 3. Model Hipotesis Hubungan Antar Variabel Secara Tidak Langsung**

*Sumber: Olahan Peneliti, 2018.*

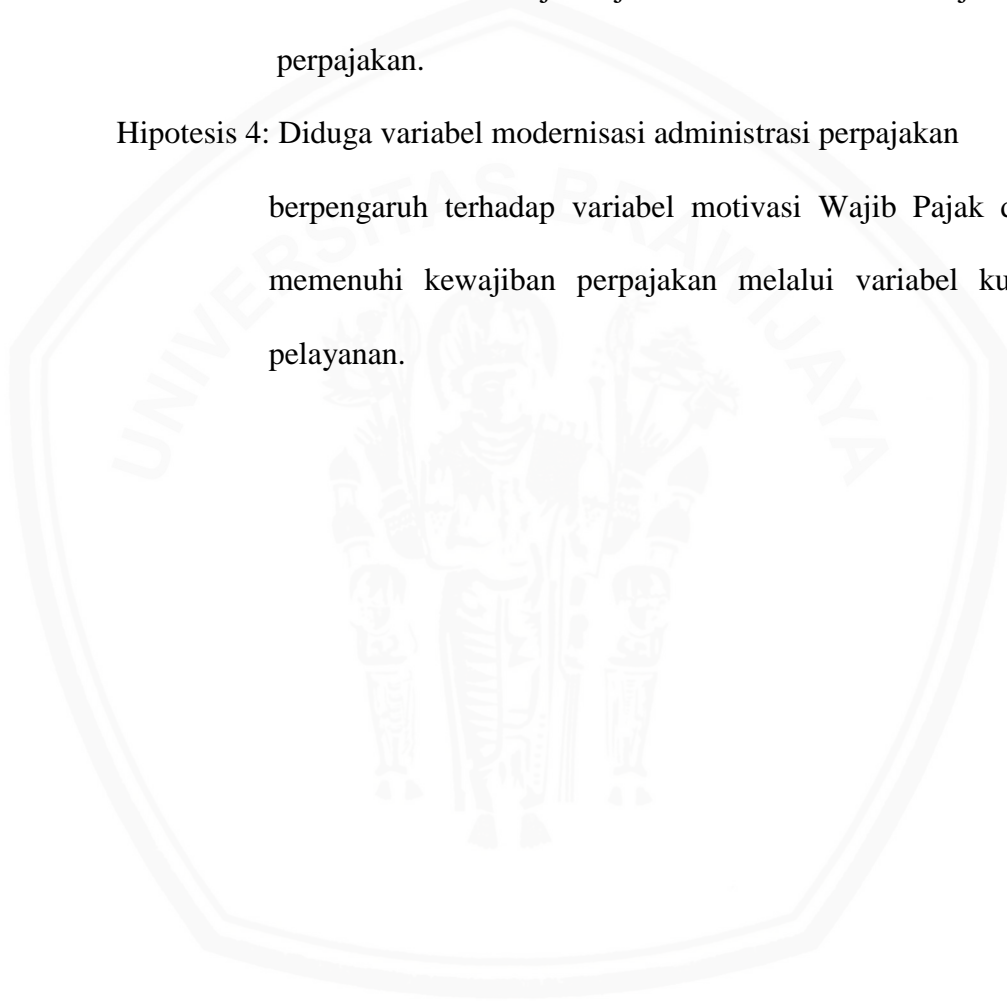
Atas dasar model hipotesis diatas maka hipotesis yang peneliti kemukakan pada penelitian ini adalah:

Hipotesis 1: Diduga variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

Hipotesis 2: Diduga variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap variabel motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Hipotesis 3: Diduga variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Hipotesis 4: Diduga variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap variabel motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui variabel kualitas pelayanan.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai, jenis penelitian ini merupakan *explanatory*. Menurut Siregar (2014:14) menerangkan bahwa yang dimaksud dengan penelitian *explanatory* (penjelasan) adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti secara hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena dalam penelitian ini untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menafsirkan, dan meramalkan hasilnya (Siregar, 2014:30). Penelitian ini akan diketahui hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang telah ditentukan, yaitu tentang modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.

## **B. Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti berada di Kota Tulungagung. Situs penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung yang beralamat di Jalan Jalan Ki Mangun Sarkoro Nomor 17, Beji, Boyolangu, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, Kode Pos 66212 Telp (0355) 336668. Lokasi dan situs penelitian ini dipilih karena didasari dari laporan KPP Pratama Tulungagung sepanjang tahun 2016 yang mencatat data WP terdaftar sebanyak 145.551 (seratus empat puluh lima ribu lima ratus lima puluh satu) WP, tetapi hanya sebanyak 128.217 (seratus dua puluh delapan ribu dua ratus tujuh belas) WP yang melaporkan SPT Tahunannya di tahun 2016.

Berdasarkan laporan tersebut, terlihat bahwa Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih kurang. Hal tersebut yang mendorong keinginan peneliti untuk melakukan penelitian dalam mengukur motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Tulungagung dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Alasan lain yang membuat peneliti ingin memilih penelitian di KPP Pratama Tulungagung adalah melihat dari prestasi yang telah diraih oleh KPP Pratama Tulungagung, yakni berhasil meraih juara I ditingkat Kantor Wilayah Jawa Timur III sebagai media sosial teraktif 2018.

## C. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Siregar (2014:18) adalah segala konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif). Pada penelitian ini variabel yang digunakan terbagi menjadi tiga jenis, yaitu variabel eksogen, variabel *intervening*, variabel endogen.

#### a. Variabel Eksogen

Variabel Eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (endogen), baik secara positif maupun negatif, yaitu jika terdapat variabel eksogen, variabel endogen juga hadir dengan setiap unit kenaikan dalam variabel eksogen, dan terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel endogen. (Sugiyono, 2010). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah modernisasi administrasi perpajakan (X).

#### b. Variabel *Intervening*

Variabel *intervening* merupakan variabel yang menjadi media pada suatu hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Siregar, 2014:19). Penelitian ini yang disebut variabel *intervening* adalah kualitas pelayanan (Z).

#### c. Variabel Endogen

Variabel endogen adalah variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Variabel endogen ini adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel eksogen (Sugiyono, 2010).

Variabel endogen dalam penelitian ini adalah motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Y).

## 2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan prosedur pemberian angka pada suatu objek agar dapat menyatakan karakteristik dari objek tersebut (Siregar, 2014:46). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 5 *point*. Menurut Siregar (2014:50) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Menurut Siregar (2014:50) dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dari indikator dijabarkan menjadi subindikator atau *item* yang dapat diukur. Jawaban setiap *item* terdiri dari jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju. Berikut merupakan tabel dari skala likert.

**Tabel 3. Skala Likert**

No.	Kriteria	Nilai
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Siregar (2014:50)

#### **D. Konsep Operasional Variabel**

Menurut Siregar (2014:31) operasional variabel adalah bentuk operasional dari variabel-variabel yang digunakan dan biasanya berisi definisi konseptual, indikator yang digunakan, alat ukur yang digunakan, dan penilaian alat ukur. Penelitian ini mempunyai 3 konseptual, yaitu:

##### **a. Konsep modernisasi administrasi perpajakan**

Modernisasi administrasi perpajakan ialah adanya perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak. Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu bidang administrasi, bidang peraturan, dan bidang pengawasan (Rahayu, 2010:109). Indikator modernisasi sistem administrasi perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem administrasi, kinerja, efektivitas pengawasan, dan Sumber Daya Manusia (SDM) professional (Dewintari, 2011). Pemilihan indikator didasarkan pada penelitian terdahulu yang didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Rahayu (2010:99) bahwa modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk pelaksanaan administrasi pajak yang baik, meningkatkan kinerja instansi pajak, meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak baik kepada fiskus maupun keadaan Wajib Pajak.

b. Konsep kualitas pelayanan

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan bahwa “Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap DJP”. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. (Hasanah dan Indriani, 2013). Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), *Account Representatif* (AR), *Help Desk*, *Complain Center*, dan Media Informasi Pajak (Dewintari, 2011). Pemilihan indikator tersebut juga telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rahayu (2010:128) bahwa kualitas pelayanan yang seirama dengan modernisasi administrasi perpajakan meliputi Tempat Pelayanan Terpadu, *Account Representatif* (AR), *Help Desk*, *Complain Center*, dan Media Informasi Pajak.

c. Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan

Masalah motivasi yang berhubungan dengan perpajakan adalah bagaimana cara merangsang sekelompok orang yang masing-masing memiliki kebutuhan mereka untuk bekerja sama menuju pencapaian pembangunan nasional suatu negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP)



selaku penyelenggara administrasi perpajakan dituntut untuk selalu meningkatkan keinginan dan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan penerimaan pajak dapat dipungut secara maksimal. Indikator motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam penelitian ini adalah unsur intrinsik dan ekstrinsik (Istanto, 2010). Pemilihan indikator ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg (Teori Dua Faktor) bahwa motivasi terdiri dari dua faktor, yakni faktor *higiene* (faktor intrinsik) dan faktor motivator (faktor ekstrinsik) (Robbins dan Judge, 2015:130).

**Tabel 4. Variabel, Indikator, dan Item**

Variabel	Indikator	Item
Modernisasi Adminitrasi Perpajakan (Dewintari, 2011 sesuai dengan teori dalam Rahayu (2010:99)).	Sistem Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan administrasi modern mempermudah.</li> <li>2. Tidak adanya gangguan dalam sistem administrasi modern.</li> <li>3. Penerapan adminisrasi modern pelayanan lebih efisien.</li> <li>4. Penerapan adminsitrasi modern berdampak ekonomis.</li> <li>5. Penyampaian informasi data dilakukan dengan cepat.</li> </ol>
	Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan kewajiban dan tugas sesuai dengan harapan.</li> <li>2. Memiliki petugas yang berpengetahuan dan memberikan pelayanan yang prima.</li> </ol>
	Efektivitas Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restrukturisasi organisasi berdampak baik.</li> <li>2. Fungsi pengawasan sangat membantu.</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Efektivitas pengawasan sudah baik.</li> <li>4. Peningkatan mutu sarana dan prasarana.</li> </ul>
	Sumber Daya Manusia (SDM) Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pegawai yang berlatar belakang pendidikan dan pengalaman yang baik.</li> <li>2. Penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya.</li> </ul>
Kualitas Pelayanan (Dewintari, 2011 sesuai dengan teori dalam Rahayu (2010:128)).	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sarana dan prasarana yang nyama.</li> <li>2. Mempermudah dalam melaporkan pajak.</li> </ul>
	<i>Account Representatif (AR)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mempermudah dalam mencari informasi mengenai hak dan kewajiban.</li> <li>2. Memiliki petugas yang handal.</li> <li>3. Memiliki petugas yang ramah.</li> </ul>
	<i>Help Desk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mempermudah dalam melaporkan pajak.</li> </ul>
	<i>Complain Center</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu menampung keluhan.</li> <li>2. Mampu menyelesaikan keluhan.</li> </ul>
	Media Informasi Pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Website yang disediakan sangat berguna.</li> <li>2. Pojok pajak mempermudah dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.</li> </ul>
Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Istanto, 2010 sesuai dengan teori Hertzberg dalam Robbins dan Judge (2015:130))	Intrinsik	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Telah melakukan prosedur perpajakan sesuai dengan peraturan.</li> <li>2. Melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela dan timbul dari kesadaran diri.</li> <li>3. Mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP.</li> <li>4. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan kenyataan yang ada.</li> </ul>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Senang hati membayar pajak dan melaporkan SPT Masa atau Tahunan</li> <li>6. Berusaha menghitung sendiri jumlah pajak terutang secara benar dan objektif</li> <li>7. Dengan membayar pajak mengurangi tingkat kemiskinan.</li> <li>8. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung adalah hal yang merugikan negara.</li> <li>9. Akan ada banyak manfaat ketika memenuhi kewajiban perpajakan.</li> <li>10. Bersedia meminjamkan buku, catatan, atau dokumen yang dibutuhkan untuk pemeriksaan.</li> <li>11. Ingin memberikan contoh yang baik pada anak.</li> <li>12. Merasa malu dengan lingkungan kerja apabila tidak membayar pajak.</li> </ol>
	<p>Ekstrinsik</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembayaran pajak yang melebihi jatuh tempo akan dikenakan denda 2%.</li> <li>2. Pemberian informasi mengenai perpajakan sangat diperlukan.</li> <li>3. Sosialisasi dan penyuluhan perlu dilakukan oleh petugas pajak.</li> <li>4. Pemberian penghargaan atau hadiah perlu dilakukan.</li> </ol>

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Siregar (2014:56) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya yang dapat menjadi sumber data penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung yang tercatat pada bulan Februari tahun 2018 sebesar 157.697 (seratus lima puluh tujuh ribu enam ratus sembilan puluh tujuh).

### **2. Sampel**

Menurut Siregar (2014:56) sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Sampel penelitian ini diambil dari populasi Wajib Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Tulungagung.

Berdasarkan Roscoe (1975) dikutip dari Sekaran (2006:160), mengusulkan aturan berikut untuk menentukan ukuran sampel:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Dimana sampel dipecah ke dalam subsampel; (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
3. Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam studi.

4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat (*match pairs*, dan sebagainya), penelitian yang sukses adalah mungkin dengan sampel ukuran kecil antara 10 hingga 20.

Maka dari itu, dalam penelitian ini jumlah variabel ada 3 yang terdiri dari satu variabel bebas, satu variabel intervening, dan satu variabel terikat. Jadi, jumlah responden berdasarkan sampel minimum dari penelitian yang akan diteliti adalah  $3 \times 10 = 30$  responden. Namun, guna mendukung anggota sampel yang lebih valid maka peneliti menambahkan jumlah anggota sampel. Sehingga, jumlah sampel dari penyebaran kuesioner yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah kepada 90 Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Selanjutnya diketahui bahwa dari 90 sampel ini terdapat 10 kuesioner yang tidak kembali dan terdapat 1 kuesioner yang tidak memenuhi syarat, yakni di isi oleh Wajib Pajak Badan. Sehingga hanya sebanyak 79 kuesioner yang dapat diolah oleh peneliti. Alasan peneliti tidak menggunakan rumus slovin dikarenakan sampel yang ditentukan oleh rumus slovin terlalu banyak dimana waktu penelitian yang diberikan oleh pihak Kantor Wilayah Jawa Timur III sangat terbatas yakni selama 3 minggu. Apabila peneliti menggunakan rumus slovin sampel seharusnya yakni sebagai berikut:

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

Keterangan: N: Populasi  
n : Sampel  
e : Standar Error (5%)

$$\begin{aligned}
 \text{Jadi } n &= \frac{157.697}{1+157.697^2} \\
 &= \frac{157.697}{1 + 394,2425} \\
 &= \frac{157.697}{395,2425} \\
 &= 398,98 \text{ atau dibulatkan menjadi } 399.
 \end{aligned}$$

Dikarenakan penentuan sampel menurut rumus slovin sebanyak 399 dimana waktu yang diberikan kepada peneliti hanya selama 3 minggu sehingga untuk mendapatkan sampel sebanyak 399 dirasa sulit. Untuk itulah peneliti menggunakan rumus Roscoe dalam penentuan banyaknya sampel yang akan digunakan.

Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Siregar, 2014:57). Alasan peneliti menggunakan *probability sampling* dikarenakan jumlah Wajib Pajak sudah diketahui. *Simple random sampling* merupakan pengambilan sampel yang memberika kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu poulasi untuk dijadikan sampel (Siregar, 2014:57).

## **F. Sumber dan Metode Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan demi tercapainya tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

#### **a) Data Primer**

Menurut Siregar (2014:37) data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer merupakan data mentah yang belum diolah atau berupa opini subjek secara individual maupun kelompok atau hasil dari pengamatan terhadap suatu objek atau kejadian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.

#### **b) Data Sekunder**

Menurut Siregar (2014:37) data sekunder adalah data yang diterbitkan oleh organisasi yang bukan pengolahnya. Data sekunder biasanya berupa bukti, catatan, atau laporan yang tersusun dalam arsip atau data dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh arsip-arsip dokumen dan catatan-catatan yang telah ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian dan merupakan langkah yang amat penting karena data yang digunakan akan digunakan untuk pemecahan masalah atau untuk menguji hipotesis (Siregar, 2014:39). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142) pengumpulan data menggunakan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jawaban atas pertanyaan tersebut digunakan sebagai data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Data utama dari penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan, peneliti memperoleh data langsung dari pihak pertama (data primer). Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Kuesioner disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Tulungagung.

### b) Dokumentasi

Menurut Arikuntoro (2011:231) dokumentasi dapat dilakukan dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi dilakukan dengan cara pengambilan data melalui buku-buku, catatan,



majalah, notulen, serta dokumen lain yang telah ada di KPP Pratama Tulungagung yang dapat menunjang keberlangsungan penelitian. Untuk mengumpulkan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan melalui arsip-arsip dokumen maupun data yang diperoleh dari KPP.

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2011:52). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Ghozali (2011:53) pengujian menggunakan dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Perhitungan validitas ini dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen dengan cara membandingkan indeks *product moment* dengan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  atau  $\alpha = 0,05$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011:47) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, kemudian hasilnya diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Apabila nilai  $\alpha$  lebih besar dari 0,70 dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian reliabel (Ghozali, 2011:48).

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, men-tabulasi data berdasarkan variabel dari responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2016:147).

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif menurut Sugiyono (2016:147) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Penyajian data pada analisis ini dapat berupa tabel,

grafik, diagram lingkaran, termasuk juga perhitungan standar deviasi, *modus*, *median*, *mean*, dan lain-lain. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mendapatkan suatu deskriptif atau gambaran secara sistematis mengenai sifat-sifat dan hubungan antar fenomena yang diteliti. Data yang dikumpulkan selanjutnya diolah dan ditabulasikan ke dalam tabel, kemudian diinterpretasikan dalam bentuk angka dan presentase. Secara teknis statistik deskriptif tidak ada uji signifikansi dan tidak ada taraf kesalahan dikarenakan peneliti tidak bermaksud membuat generalisasi sehingga tidak ada kesalahan generalisasi (Sugiyono, 2016:148).

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas dan uji linieritas. Uji asumsi klasik merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam suatu model analisis.

### **a) Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2016:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Metode yang digunakan dalam pengujian normalitas di penelitian ini adalah dengan melihat nilai signifikansi pada pengujian *Kolmogorov-Smirnov test*. Apabila nilai signifikansi

pada *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0.050 maka data terdistribusi normal. Berikut hasil pengujian yang disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

	<b>Persamaan 1</b>	<b>Persamaan 2</b>
Kolmogorov-Smirnov Z	0.099	0.093
Probabilitas	0.051	0.087

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

Pengujian asumsi normalitas pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan menghasilkan statistik uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0.099 dengan probabilitas sebesar 0.051 dan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 0.093 dengan probabilitas sebesar 0.087. Hasil ini menunjukkan bahwa probabilitas  $>$  *level of significant* ( $\alpha = 5\%$ ), sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal dan dengan demikian asumsi normalitas untuk kedua model terpenuhi.

#### **b) Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghazali (2016:103) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Metode yang digunakan dalam pengujian multikolinearitas adalah melihat besarnya

nilai korelasi antar variabel independen (VIF) dan *Tolerance*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, *tolerance* yang rendah sama dengan nilai  $VIF=1/tolerance$ . Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $> 0.100$  atau sama dengan nilai  $VIF < 10$  (Ghozali, 2016:105). Berikut hasil pengujian multikolinieritas yang disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Persamaan 2	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Modernisasi Administrasi Perpajakan	0.734	1.362
Kualitas Pelayanan	0.734	1.362

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

Berdasarkan output pengujian asumsi multikolinieritas terlihat bahwa semua variabel bebas pada model motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menghasilkan nilai *tolerance* kurang dari 1 dan VIF yang tidak lebih dari 10, sehingga model path yang terbentuk tidak mengandung gejala multikolinier.

### c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika

variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Saat mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat ditentukan dengan uji *glejser*. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* dengan cara meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai absolut residual. Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai probabilitas  $> \text{level of significance}$  ( $\alpha = 5\%$ ) maka asumsi heteroskedastisitas terpenuhi (Ghozali, 2013:138). Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas:

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Persamaan 1	Persamaan 2
Modernisasi Administrasi Perpajakan	0.961	0.103
Kualitas Pelayanan		0.263

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

Hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* menunjukkan bahwa probabilitas  $> \text{level of significant}$  ( $\alpha = 5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa residual memiliki ragam yang homogen dan asumsi heteroskedastisitas terpenuhi untuk kedua model persamaan.

#### d) Uji Linieritas

Pengujian linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2013:159). Kriteria pengujian menyebutkan bahwa apabila nilai

probabilitas  $<$  *level of significance* ( $\alpha=5\%$ ) maka dinyatakan ada hubungan linier antara variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Hasil pengujian linieritas disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 8. Hasil Uji Linieritas**

<b>Eksogen</b>	<b>Endogen</b>	<b>F hitung</b>	<b>Sig.</b>
Modernisasi Administrasi Perpajakan	Kualitas Pelayanan	27.878	0.000
Modernisasi Administrasi Perpajakan	Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan	12.283	0.001
Kualitas Pelayanan	Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan	5.827	0.018

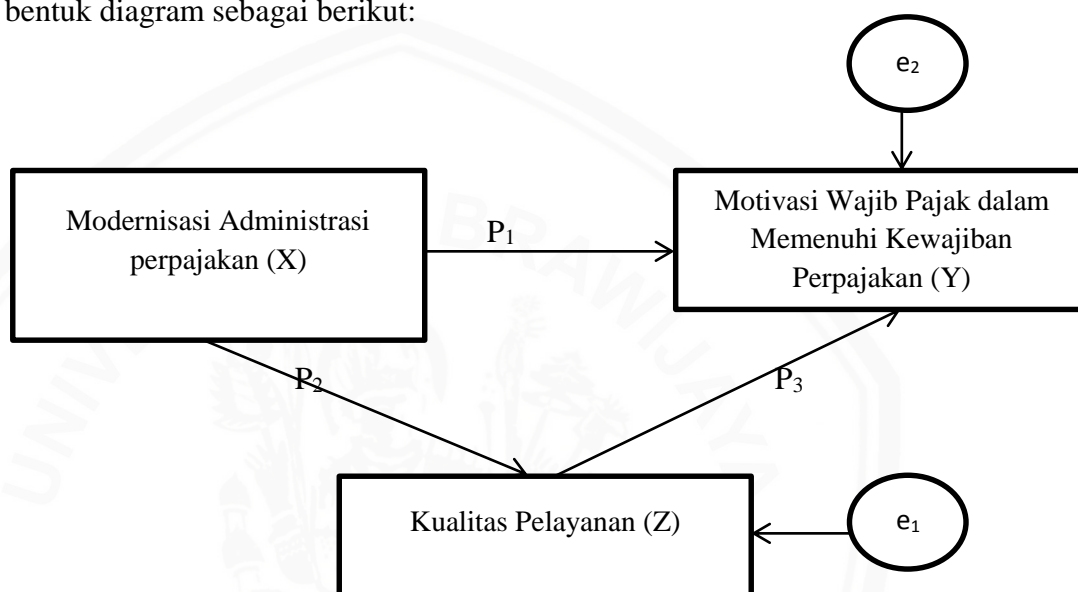
*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua hubungan eksogen terhadap endogen menghasilkan probabilitas  $<$  *level of significance* ( $\alpha=5\%$ ). Dengan demikian dapat dinyatakan semua hubungan eksogen terhadap endogen dinyatakan linier.

### 3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

*Path analysis* (analisis jalur) adalah perluasan dari analisis regresi berganda yang penggunaannya untuk menilai sebab-akibat antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2011:249). Selain itu, analisis *path* juga digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Muhidin dan Abdurahman (2007) analisis jalur atau *path analysis* adalah alat analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis pola

hubungan kausal antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung baik secara serempak maupun secara sendiri-sendiri beberapa variabel penyebab terhadap sebuah variabel akibat. Berdasarkan hubungan antar variabel, secara teoritis dibuat model dalam bentuk diagram sebagai berikut:



**Gambar 4. Bagan Analisis Jalur**

*Sumber: Ghozali, 2016.*

Keterangan:

- X = Modernisasi Administrasi Perpajakan
- Z = Kualitas Pelayanan
- Y = Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan
- $P_2$  = Koefisien jalur variabel modernisasi administrasi perpajakan (X) terhadap kualitas pelayanan (Z)
- $P_1$  = Koefisien jalur variabel modernisasi administrasi perpajakan (X) terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Y)
- $P_3$  = Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan (Z) terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Y)
- $e_1$  = Anak panah dari  $e_1$  menuju Z menunjukkan jumlah varian Z yang tidak dapat dijelaskan oleh X
- $e_2$  = Anak panah  $e_2$  ke variabel Y menunjukkan jumlah varian Y yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel X dan Z



Berdasarkan diagram jalur dijelaskan bahwa X memiliki hubungan langsung dengan Y ( $P_1$ ), namun demikian X juga memiliki hubungan tidak langsung dengan Y yaitu melalui Z ( $P_2$ ) baru kemudian ke Y ( $P_3$ ). Sehingga besarnya pengaruh masing-masing adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung X ke Y (Koefisien path/regresi } P_1) &= P_1 \\ \text{Pengaruh tidak langsung X ke Z ke Y} &= \underline{P_2 \times P_3} \\ \text{Total Pengaruh (korelasi X ke Y)} &= P_1 + (P_2 \times P_3) \end{aligned}$$

Sumber: Ghozali, (2011:250).

*Standardize* koefisien untuk X pada persamaan (1) akan memberikan nilai  $P_2$ , sedangkan koefisien untuk X dan Z pada persamaan (2) akan memberikan nilai  $P_1$  dan  $P_3$ . Idealnya koefisien pengaruh tidak langsung nilainya lebih besar dibandingkan dengan koefisien pengaruh langsung antara X terhadap Z. Apabila terjadi sebaliknya maka peran Z sebagai variabel *intervening* kurang berguna lagi, artinya tanpa variabel *intervenig* maka variabel X secara langsung dapat mempengaruhi variabel Y (Mustafa, 2013:34).

#### 4. Uji Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “*hupo*” yang berarti sementara dan “*thesis*” yang berarti pernyataan atau teori (Siregar, 2014:65). Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar,

2014:65). Atas dasar definisi tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya.

**a) *Goodness of Fit Model* ( $R^2$ )**

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui berapa besar kemampuan variabel bebas secara bersama-sama atau serentak dalam memberi penjelasan terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) (Ghozali, 2011:97). Berarti dalam hal ini apabila  $R^2 = 0$  maka menunjukkan tidak terdapat adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan apabila  $R^2$  semakin besar dengan mendekati angka 1 (satu) maka menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011:97). Koefisien determinasi ini memiliki kegunaan untuk menguji kekuatan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2011:97).

**b) Uji Parsial (Uji t)**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98). Apabila signifikan t lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima. Demikian pula sebaliknya jika

signifikan  $t$  lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Bila  $H_0$  ditolak ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:101).



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung berdiri pada tanggal 4 Desember 2007, berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP-158/PJ/2007, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung berlokasi di Jl. Ki Mangun Sarkoro No. 17 Tulungagung. Adapun dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung dibatasi oleh :

- Sebelah Utara : Perumahan Rakyat
- Sebelah Timur : Jalan Raya
- Sebelah Selatan : Tanah kosong
- Sebelah Barat : Perumahan Rakyat

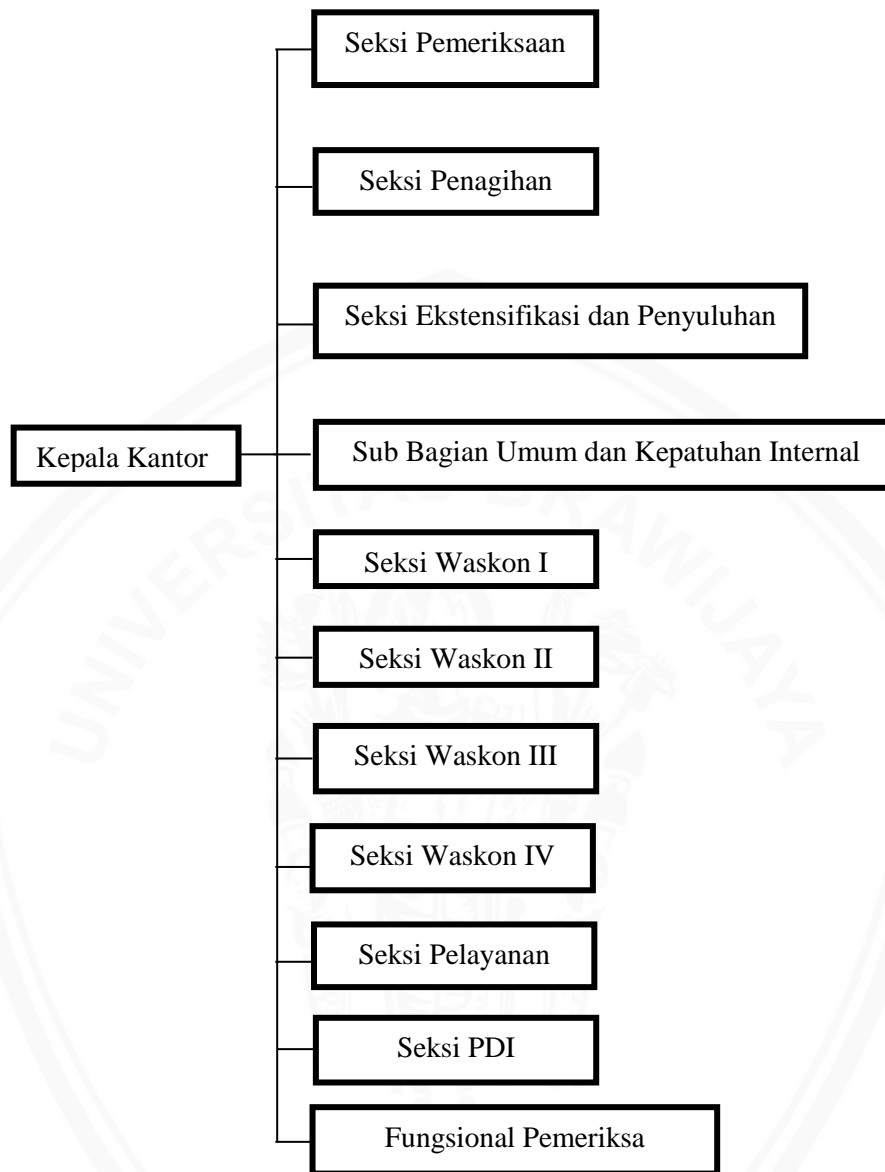
Sebelum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung berdiri, kantor ini dibagi menjadi 3 bagian, yakni Kantor Pemeriksa Pajak, Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Seiring dengan perkembangannya Kabupaten Tulungagung mengikuti program nasional modernisasi kantor pajak seluruh Indonesia, sehingga dengan program modernisasi tersebut mengakibatkan penggabungan 3 kantor, antara lain : Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor

Pelayanan Pajak, dan Kantor Pemeriksa Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung.

Pada mulanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung dibentuk berdasarkan jenis pajak, antara lain : PPh, PPN, dan PBB. Namun saat ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung mengikuti sistem modern yang dibentuk berdasarkan fungsi. Adapun wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung yakni meliputi wilayah Kabupaten Tulungagung dan Wilayah Kabupaten Trenggalek.

## **2. Struktur Organisasi**

Pada KPP Pratama Tulungagung, struktur organisasi yang dipakai adalah bentuk struktur organisasi garis dan staf, yaitu suatu bentuk organisasi dimana pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dan sepenuhnya dipuncak pimpinan ke kepala bagian dibawahnya serta masing-masing pejabat pelaksana.

**Bagan Struktur Organisasi dan *Job Description* KPP Pratama Tulungagung****Gambar 5. Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Tulungagung**

*Sumber: Sub Bagian Umum, 2018.*

Keterangan:

Sesuai dengan struktur organisasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang membawahi:

- a. Seksi Pemeriksaan bertugas melaksanakan urusan:
  - 1) Penyusunan rencana pemeriksaan
  - 2) Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
  - 3) Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak yang ditunjuk kepala kantor dan pelaksanaan administrasi pemeriksaan lainnya
- b. Seksi Penagihan bertugas melaksanakan urusan:
  - 1) Penatausahaan Piutang Pajak
  - 2) Penundaan dan angsuran tunggakan pajak
  - 3) Penagihan aktif
  - 4) Usulan penghapusan tunggakan pajak
  - 5) Serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan
- c. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan bertugas melaksanakan urusan:
  - 1) Pengamatan atau pengawasan potensi perpajakan WP baru terdaftar 2017, 2016, WP Tidak Laporkan Tidak Bayar (TLBT), dan Tata Usaha PBB P3L.
  - 2) Penyuluhan perpajakan dengan kelas pajak, model penyuluhan BDS, dan sosialisasi perpajakan
  - 3) Ekstensifikasi Wajib Pajak belum terdaftar

- 4) Tugas lainnya Penelitian PPh Pasal 4 ayat (2), PPN KMS, Pengukuhan PKP, Registrasi, Geo Tagging, E-Filing, dll
- d. Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal bertugas melaksanakan urusan:
- 1) Kepegawaian
  - 2) Keuangan
  - 3) Tata usaha rumah tangga
  - 4) Pengelolaan kinerja pegawai
  - 5) Pemantauan pengelolaan manajemen resiko
  - 6) Pemantauan terhadap kode etik dan disiplin
  - 7) Penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis dan tindak lanjut dari hasil pengawasan
- e. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I bertugas melaksanakan urusan:
- 1) Penyelesaian permohonan Wajib Pajak
  - 2) Usulan pembetulan ketetapan pajak
  - 3) Bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
  - 4) Serta usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan
- f. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II bertugas melaksanakan urusan:
- 1) Pengawasan kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
  - 2) Penyusunan profil Wajib Pajak
  - 3) Analisis kinerja Wajib Pajak
  - 4) Serta rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan pelaksanaan himbauan terhadap Wajib Pajak



- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III bertugas melaksanakan urusan:
- 1) Pengawasan kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
  - 2) Penyusunan profil Wajib Pajak
  - 3) Analisis kinerja Wajib Pajak
  - 4) Serta rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan pelaksanaan himbauan terhadap Wajib Pajak
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV bertugas melaksanakan urusan:
- 1) Pengawasan kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak
  - 2) Penyusunan profil Wajib Pajak
  - 3) Analisis kinerja Wajib Pajak
  - 4) Serta rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan pelaksanaan himbauan terhadap Wajib Pajak.
- i. Seksi Pelayanan bertugas melaksanakan urusan:
- 1) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
  - 2) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
  - 3) Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan
  - 4) Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak serta penerimaan permohonan lainnya
- k. Fungsional lainnya bertugas melaksanakan urusan:
- 1) Menjalankan fungsi penegakan hukum dengan melakukan pemeriksaan pajak yang meliputi: pemeriksaan rutin (baik semua jenis

pajak, beberapa jenis pajak, ataupun satu jenis pajak), pemeriksaan khusus, dan pemeriksaan tujuan lain kesemuanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## B. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden adalah mengenai identitas responden dimana dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Data yang diperoleh untuk penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner dengan total kuesioner yang disebar dalam pencarian data adalah sebanyak 90 kuesioner. Data yang dapat diolah adalah sebanyak 79 kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah, maka dapat diperoleh gambaran umum responden dibagi berdasarkan jenis kelamin dan usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhir, terakhir pekerjaan dan lama menjadi Wajib Pajak. Berikut penyajian gambaran umum responden:

### 1. Jenis Kelamin dan Usia

**Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia,**

Jenis Kelamin	Usia				Total
	18-25 th	26-30 th	31-40 th	>40 th	
Laki- Laki	14 (17,8%)	15 (18,9%)	10 (12,7%)	3 (3,8%)	42 (53,2%)
Wanita	13 (16,3%)	6 (7,9%)	9 (11,3%)	9 (11,3%)	37 (46,8%)
<b>Total</b>	27 (34,1%)	21 (26,8%)	19 (24%)	11 (15.1%)	79 (100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018.

Berdasarkan tabel 9 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia yaitu dari jumlah keseluruhan responden yang berjumlah 79 responden, terdapat 42 responden atau dalam persentase 53,2 % adalah laki-laki dengan usia 18-25 tahun sebanyak 14 orang atau 17,8%, usia 26-30 tahun sebanyak 15 orang atau 18,9%, usia 31-40 tahun sebanyak 10 orang atau 12,7%, usia lebih dari 40 tahun sebanyak 3 orang atau 3,8%.

Selanjutnya untuk responden wanita sebanyak 37 responden atau dalam persentase 46,8 % dengan usia 18-25 tahun sebanyak 13 orang atau 16,3%, usia 26-30 tahun sebanyak 6 orang atau 7,9%, usia 31-40 tahun sebanyak 9 orang atau 11,3%, usia lebih dari 40 tahun sebanyak 9 orang.

## 2. Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir

**Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir**

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir					Total
	<SMA	D3	S1	S2	S3	
Laki- Laki	11 (13,9%)	5 (6,3%)	24 (30,4%)	2 (2,6%)	-	42 (53,2%)
Wanita	12 (15,1%)	5 (6,3%)	19 (24,1%)	1 (1,3%)	-	37 (46,8%)
<b>Total</b>	23 (29%)	10 (12,6%)	43 (54,5%)	3 (3,9%)	-	79 (100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018*

Berdasarkan tabel 10 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan terakhir yaitu dari jumlah keseluruhan responden yang berjumlah 79 responden, terdapat 42 responden atau dalam persentase 53,2% adalah laki-laki pendidikan terakhir kurang dari SMA sebanyak 11

orang atau 13,9%, D3 sebanyak 5 orang atau 6,3%, S1 sebanyak 24 orang atau 30,4%, S2 sebanyak 2 orang atau 2,6%.

Selanjutnya untuk responden wanita sebanyak 37 responden atau dalam persentase 46,8 % dengan pendidikan terakhir kurang dari SMA sebanyak 12 orang atau 15,1%, D3 sebanyak 5 orang atau 6,3%, S1 sebanyak 19 orang atau 24,1%, S2 hanya 1 orang atau 1,3%.

### 3. Pekerjaan dan Lama Menjadi Wajib Pajak

**Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Lama Menjadi Wajib Pajak**

Pekerjaan	Lama Menjadi Wajib Pajak					Total
	<1 tahun	1-3 tahun	3-7 tahun	7-10 tahun	>10 tahun	
<b>Pegawai Negeri Sipil</b>	2 (2,5%)	1 (1,3%)	-	-	7 (8,9%)	10 (12,7%)
<b>Pegawai Swasta</b>	13 (16,5%)	14 (17,7%)	13 (16,5%)	-	5 (6,3%)	45 (57%)
<b>Pengusaha</b>	-	1 (1,3%)	-	-	-	1 (1,3%)
<b>Lain-Lain</b>	6 (7,6%)	7 (8,9%)	8 (10,1%)	2 (2,5%)	-	23 (29,1%)
<b>Total</b>	21 (26,2%)	23 (29,1%)	21 (26,2%)	2 (2,5%)	12 (15,2%)	79 (100%)

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.*

Berdasarkan tabel 11 distribusi responden berdasarkan pekerjaan dan lama menjadi Wajib Pajak dari jumlah keseluruhan responden yaitu 79 responden diketahui bahwa responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 10 orang atau 12,7 % dengan lama menjadi Wajib Pajak selama kurang dari 1 tahun sebanyak 2 orang atau 2,5%, 1-3 tahun hanya 1 orang atau 1,3%, dan lebih dari 10 tahun sebanyak 7 orang atau 7,9%.

Selanjutnya responden yang memiliki pekerjaan pegawai swasta sebanyak 45 orang atau 57% dengan lama menjadi Wajib Pajak selama kurang dari 1 tahun sebanyak 13 orang atau 16,5%, 1-3 tahun sebanyak 14 orang atau 17,7%, 3-7 tahun sebanyak 13 orang atau 16,5%, dan lebih dari 10 tahun sebanyak 5 orang atau 6,3%.

Responden yang bekerja sebagai pengusaha hanya 1 orang atau 1,3% dengan lama menjadi Wajib Pajak selama 1-3 tahun. Selanjutnya responden yang memiliki pekerjaan lain-lain sebanyak 23 orang atau 29,1% dengan lama menjadi Wajib Pajak selama kurang dari 1 tahun sebanyak 6 orang atau 7,6%, 1-3 tahun sebanyak 7 orang atau 8,9%, 3-7 tahun sebanyak 8 orang atau 10,1%, dan 7-10 tahun sebanyak 2 orang atau 2,5%.

## **C. Analisis Data**

### **1. Pengujian Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23 dengan menggunakan korelasi *product*

*moment* yang akan menghasilkan nilai masing-masing item pertanyaan.

Setiap item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berikut

hasil pengujian validitas yang disajikan pada tabel 12:

**Tabel 12. Hasil Uji Validitas**

No.	Item	$r_{hitung}$	Sig.	$r_{tabel}$	Keterangan
1	X.1	0.573	0.000	0.221	<i>Valid</i>
2	X.2	0.499	0.000	0.221	<i>Valid</i>
3	X.3	0.574	0.000	0.221	<i>Valid</i>
4	X.4	0.592	0.000	0.221	<i>Valid</i>
5	X.5	0.653	0.000	0.221	<i>Valid</i>
6	X.6	0.356	0.000	0.221	<i>Valid</i>
7	X.7	0.337	0.000	0.221	<i>Valid</i>
8	X.8	0.311	0.000	0.221	<i>Valid</i>
9	X.9	0.464	0.000	0.221	<i>Valid</i>
10	X.10	0.457	0.000	0.221	<i>Valid</i>
11	X.11	0.363	0.001	0.221	<i>Valid</i>
12	X.12	0.352	0.001	0.221	<i>Valid</i>
13	X.13	0.366	0.001	0.221	<i>Valid</i>
14	Z.1	0.490	0.000	0.221	<i>Valid</i>
15	Z.2	0.616	0.000	0.221	<i>Valid</i>
16	Z.3	0.633	0.000	0.221	<i>Valid</i>

No.	Item	rhitung	Sig.	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
17	Z.4	0.715	0.000	0.221	<i>Valid</i>
18	Z.5	0.625	0.000	0.221	<i>Valid</i>
19	Z.6	0.658	0.000	0.221	<i>Valid</i>
20	Z.7	0.708	0.000	0.221	<i>Valid</i>
21	Z.8	0.664	0.000	0.221	<i>Valid</i>
22	Z.9	0.694	0.000	0.221	<i>Valid</i>
23	Z.10	0.623	0.000	0.221	<i>Valid</i>
24	Y.1	0.338	0.002	0.221	<i>Valid</i>
25	Y.2	0.348	0.002	0.221	<i>Valid</i>
26	Y.3	0.293	0.009	0.221	<i>Valid</i>
27	Y.4	0.276	0.014	0.221	<i>Valid</i>
28	Y.5	0.503	0.000	0.221	<i>Valid</i>
29	Y.6	0.280	0.000	0.221	<i>Valid</i>
30	Y.7	0.624	0.000	0.221	<i>Valid</i>
31	Y.8	0.294	0.008	0.221	<i>Valid</i>
32	Y.9	0.341	0.002	0.221	<i>Valid</i>
33	Y.10	0.310	0.003	0.221	<i>Valid</i>
34	Y.11	0.428	0.000	0.221	<i>Valid</i>
35	Y.12	0.260	0.018	0.221	<i>Valid</i>

No.	Item	$r_{hitung}$	Sig.	$r_{tabel}$	Keterangan
36	Y.13	0.322	0.004	0.221	Valid
37	Y.14	0.259	0.021	0.221	Valid
38	Y.15	0.333	0.003	0.221	Valid
39	Y.16	0.242	0.032	0.221	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa seluruh instrumen penelitian untuk variabel modernisasi administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sudah valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 0.221 dan item-item pertanyaannya sudah mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 23. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.700$ . Berikut hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 13:



**Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Titik Kritis	Keterangan
Modernisasi Administrasi Perpajakan (X)	0.907	0.700	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Z)	0.839	0.700	Reliabel
Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Y)	0.832	0.700	Reliabel

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

Berdasarkan tabel 13, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel modernisasi administrasi perpajakan (X) reliabel pada nilai signifikan sebesar 0.907, kualitas pelayanan (Z) reliabel pada nilai signifikan sebesar 0.839, dan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakan (Y) reliabel pada nilai signifikan sebesar 0.832. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.700. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

## 2. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,

2016:208). Salah satu bentuk penyajian statistik deskriptif adalah melalui tabel. Untuk mengetahui mayoritas jawaban dari seluruh responden pada masing-masing item pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan dapat dibuat rumus yang dikemukakan oleh Supranto (2000:64) sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas (c)} = (\text{X}_n - \text{X}_1) : k$$

Keterangan:

- c = perkiraan besarnya
- k = banyaknya kelas
- $\text{X}_n$  = nilai skor tertinggi
- $\text{X}_1$  = nilai skor terendah
- c =  $(5-1) : 5$   
= 0,8

**Tabel 14. Interpretasi Mean Jawaban Responden**

No.	Interval Kelas	Pernyataan
1.	1-1,8	Sangat tidak setuju/sangat buruk/sangat rendah
2.	1,81-2,6	Jarang/tidak setuju/rendah
3.	2,61-3,4	Cukup/ragu-ragu
4.	3,41-4,2	Baik/setuju/sering/tinggi
5.	4,21-5	Sangat baik/sangat setuju/sangat sering/sangat tinggi

Sumber : Supranto, 2000:64

Berikut penyajian data dengan statistik deskriptif :

a). Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan

Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan terdiri dari 13 pertanyaan Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 15 di bawah ini:

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan (X)**

Item	Persepsi Responden					Rata-Rata	
	SS	S	RR	TS	STS		
X.1	f	19	35	12	13	0	3.76
	%	24.1%	44.3%	15.2%	16.5%	0.0%	
X.2	f	16	34	21	8	0	3.73
	%	20.3%	43.0%	26.6%	10.1%	0.0%	
X.3	f	17	37	18	7	0	3.81
	%	21.5%	46.8%	22.8%	8.9%	0.0%	
X.4	f	13	39	21	6	0	3.75
	%	16.5%	49.4%	26.6%	7.6%	0.0%	
X.5	f	17	42	20	0	0	3.96
	%	21.5%	53.2%	25.3%	0.0%	0.0%	
X.6	f	9	42	28	0	0	3.76
	%	11.4%	53.2%	35.4%	0.0%	0.0%	
X.7	f	12	45	22	0	0	3.87
	%	15.2%	57.0%	27.8%	0.0%	0.0%	
X.8	f	9	48	22	0	0	3.84
	%	11.4%	60.8%	27.8%	0.0%	0.0%	
X.9	f	11	45	23	0	0	3.85
	%	13.9%	57.0%	29.1%	0.0%	0.0%	
X.10	f	10	40	29	0	0	3.76
	%	12.7%	50.6%	36.7%	0.0%	0.0%	
X.11	f	9	44	26	0	0	3.78
	%	11.4%	55.7%	32.9%	0.0%	0.0%	
X.12	f	10	40	29	0	0	3.76
	%	12.7%	50.6%	36.7%	0.0%	0.0%	
X.13	f	10	48	21	0	0	3.86
	%	12.7%	60.8%	26.6%	0.0%	0.0%	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

Keterangan:

- X.1 : Penerapan administrasi perpajakan modern mempermudah saya dalam melakukan pembayaran pajak.
- X.2 : Administrasi perpajakan modern menjamin tidak ada gangguan dalam pelayanan.
- X.3 : Dengan administrasi perpajakan modern, pelayanan menjadi lebih efisien.

- X.4 : Dengan adanya administrasi perpajakan modern berdampak ekonomis bagi saya (penghematan biaya).
- X.5 : Penyampaian informasi dapat dilakukan dengan cepat sejak adanya modernisasi administrasi perpajakan.
- X.6 : Kinerja Kantor Pelayanan Pajak sejak modernisasi administrasi perpajakan sudah sesuai harapan saya.
- X.7 : Kantor Pelayanan Pajak memiliki petugas yang berpengetahuan tentang pajak dan memberikan pelayanan yang prima.
- X.8 : Saya merasakan dampak yang baik setelah adanya perubahan struktur organisasi pada administrasi perpajakan modern.
- X.9 : Fungsi pengawasan mampu membantu saya dalam melakukan kegiatan perpajakan.
- X.10 : Efektivitas pengawasan perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak dilaksanakan dengan baik dalam mengawasi kegiatan perpajakan saya.
- X.11 : Mutu sarana dan prasarana yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada saya meningkat setelah adanya modernisasi administrasi perpajakan.
- X.12 : Petugas Kantor Pelayanan Pajak memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang baik.
- X.13 : Saya puas dengan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak sejak dilaksanakannya modernisasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel di atas diinformasikan bahwa dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 44.3% responden menyatakan setuju bahwa penerapan administrasi perpajakan modern mempermudah saya dalam melakukan pembayaran pajak. Selanjutnya 24.1% responden menyatakan sangat setuju bahwa penerapan administrasi perpajakan modern mempermudah saya dalam melakukan pembayaran pajak. Rata-rata item sebesar 3.76 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa penerapan administrasi perpajakan modern mempermudah saya dalam melakukan pembayaran pajak.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 43.0% responden menyatakan setuju bahwa administrasi perpajakan modern menjamin tidak ada gangguan dalam pelayanan. Selanjutnya 26.6% responden menyatakan ragu-ragu bahwa administrasi perpajakan modern menjamin tidak ada gangguan dalam pelayanan. Rata-rata item sebesar 3.73 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa administrasi perpajakan modern menjamin tidak ada gangguan dalam pelayanan.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 46.8% responden menyatakan setuju bahwa dengan administrasi perpajakan modern, pelayanan menjadi lebih efisien. Selanjutnya 22.8% responden menyatakan ragu-ragu bahwa dengan administrasi perpajakan modern, pelayanan menjadi lebih efisien. Rata-rata item sebesar 3.81 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa dengan administrasi perpajakan modern, pelayanan menjadi lebih efisien.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 49.4% responden menyatakan setuju bahwa dengan adanya administrasi perpajakan modern berdampak ekonomis bagi saya (penghematan biaya). Selanjutnya 26.6% responden menyatakan ragu-ragu bahwa dengan adanya administrasi perpajakan modern berdampak ekonomis bagi saya (penghematan biaya). Rata-rata item sebesar 3.75 menunjukkan bahwa sebagian besar responden

menyatakan setuju bahwa dengan adanya administrasi perpajakan modern berdampak ekonomis bagi saya (penghematan biaya).

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 53.2% responden menyatakan setuju bahwa Penyampaian informasi dapat dilakukan dengan cepat sejak adanya modernisasi administrasi perpajakan. Selanjutnya 25.3% responden menyatakan ragu-ragu bahwa Penyampaian informasi dapat dilakukan dengan cepat sejak adanya modernisasi administrasi perpajakan. Rata-rata item sebesar 3.96 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Penyampaian informasi dapat dilakukan dengan cepat sejak adanya modernisasi administrasi perpajakan.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 53.2% responden menyatakan setuju bahwa kinerja Kantor Pelayanan Pajak sejak modernisasi administrasi perpajakan sudah sesuai harapan saya. Selanjutnya 35.4% responden menyatakan ragu-ragu bahwa kinerja Kantor Pelayanan Pajak sejak modernisasi administrasi perpajakan sudah sesuai harapan saya. Rata-rata item sebesar 3.76 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa kinerja Kantor Pelayanan Pajak sejak modernisasi administrasi perpajakan sudah sesuai harapan saya.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 57.0% responden menyatakan setuju bahwa Kantor Pelayanan Pajak memiliki petugas yang

berpengetahuan tentang pajak dan memberikan pelayanan yang prima. Selanjutnya 27.8% responden menyatakan ragu-ragu bahwa Kantor Pelayanan Pajak memiliki petugas yang berpengetahuan tentang pajak dan memberikan pelayanan yang prima. Rata-rata item sebesar 3.87 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Kantor Pelayanan Pajak memiliki petugas yang berpengetahuan tentang pajak dan memberikan pelayanan yang prima.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 60.8% responden menyatakan setuju bahwa saya merasakan dampak yang baik setelah adanya perubahan struktur organisasi pada administrasi perpajakan modern. Selanjutnya 27.8% responden menyatakan ragu-ragu bahwa saya merasakan dampak yang baik setelah adanya perubahan struktur organisasi pada administrasi perpajakan modern. Rata-rata item sebesar 3.84 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya merasakan dampak yang baik setelah adanya perubahan struktur organisasi pada administrasi perpajakan modern.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 57.0% responden menyatakan setuju bahwa fungsi pengawasan mampu membantu saya dalam melakukan kegiatan perpajakan. Selanjutnya 29.1% responden menyatakan ragu-ragu bahwa fungsi pengawasan mampu membantu saya dalam melakukan kegiatan perpajakan. Rata-rata item sebesar 3.85

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa fungsi pengawasan mampu membantu saya dalam melakukan kegiatan perpajakan.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 50.6% responden menyatakan setuju bahwa efektivitas pengawasan perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak dilaksanakan dengan baik dalam mengawasi kegiatan perpajakan saya. Selanjutnya 36.7% responden menyatakan ragu-ragu bahwa efektivitas pengawasan perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak dilaksanakan dengan baik dalam mengawasi kegiatan perpajakan saya. Rata-rata item sebesar 3.76 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa efektivitas pengawasan perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak dilaksanakan dengan baik dalam mengawasi kegiatan perpajakan saya.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 55.7% responden menyatakan setuju bahwa mutu sarana dan prasarana yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada saya meningkat setelah adanya modernisasi administrasi perpajakan. Selanjutnya 32.9% responden menyatakan ragu-ragu bahwa mutu sarana dan prasarana yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada saya meningkat setelah adanya modernisasi administrasi perpajakan. Rata-rata item sebesar 3.78 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa mutu sarana dan



prasarana yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada saya meningkat setelah adanya modernisasi administrasi perpajakan.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 50.6% responden menyatakan setuju bahwa petugas Kantor Pelayanan Pajak memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang baik. Selanjutnya 36.7% responden menyatakan ragu-ragu bahwa petugas Kantor Pelayanan Pajak memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang baik. Rata-rata item sebesar 3.76 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa petugas Kantor Pelayanan Pajak memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang baik.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 60.8% responden menyatakan setuju bahwa saya puas dengan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak sejak dilaksanakannya modernisasi administrasi perpajakan. Selanjutnya 26.6% responden menyatakan ragu-ragu bahwa saya puas dengan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak sejak dilaksanakannya modernisasi administrasi perpajakan. Rata-rata item sebesar 3.86 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya puas dengan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak sejak dilaksanakannya modernisasi administrasi perpajakan.

## b). Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

Variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 16 di bawah ini:

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Z)**

Item		Persepsi Responden					Rata-Rata
		SS	S	RR	TS	STS	
Z.1	f	13	47	19	0	0	3.92
	%	16.5%	59.5%	24.1%	0.0%	0.0%	
Z.2	f	5	47	27	0	0	3.72
	%	6.3%	59.5%	34.2%	0.0%	0.0%	
Z.3	f	13	48	18	0	0	3.94
	%	16.5%	60.8%	22.8%	0.0%	0.0%	
Z.4	f	17	46	16	0	0	4.01
	%	21.5%	58.2%	20.3%	0.0%	0.0%	
Z.5	f	14	43	22	0	0	3.90
	%	17.7%	54.4%	27.8%	0.0%	0.0%	
Z.6	f	10	46	23	0	0	3.84
	%	12.7%	58.2%	29.1%	0.0%	0.0%	
Z.7	f	12	55	12	0	0	4.00
	%	15.2%	69.6%	15.2%	0.0%	0.0%	
Z.8	f	11	55	13	0	0	3.97
	%	13.9%	69.6%	16.5%	0.0%	0.0%	
Z.9	f	11	56	12	0	0	3.99
	%	13.9%	70.9%	15.2%	0.0%	0.0%	
Z.10	f	11	54	14	0	0	3.96
	%	13.9%	68.4%	17.7%	0.0%	0.0%	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

## Keterangan:

- Z.1 : Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak telah menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman.
- Z.2 : Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) mempermudah saya dalam melaporkan pajaknya.
- Z.3 : *Account Representative* (AR) mempermudah saya dalam mencari informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan.

- Z<sub>4</sub> : *Account Representative* (AR) merupakan petugas yang handal dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan.
- Z<sub>5</sub> : *Account Representative* (AR) memiliki sifat ramah.
- Z<sub>6</sub> : Informasi yang diberikan oleh *Help Desk* membantu saya dalam melaporkan pajaknya.
- Z<sub>7</sub> : *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menampung keluhan.
- Z<sub>8</sub> : *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menyelesaikan keluhan.
- Z<sub>9</sub> : Website yang disediakan Kantor Pelayanan Pajak berguna bagi saya.
- Z<sub>10</sub> : Pelayanan pojok pajak memudahkan saya dalam kegiatan perpajakannya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel di atas diinformasikan bahwa dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 59.5% responden menyatakan setuju bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak telah menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman. Selanjutnya 24.1% responden menyatakan ragu-ragu bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak telah menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman. Rata-rata item sebesar 3.92 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak telah menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 59.5% responden menyatakan setuju bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) mempermudah saya dalam melaporkan pajaknya. Selanjutnya 34.2% responden menyatakan ragu-ragu bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) mempermudah saya

dalam melaporkan pajaknya. Rata-rata item sebesar 3.72 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) mempermudah saya dalam melaporkan pajaknya.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 60.8% responden menyatakan setuju bahwa *Account Representative* (AR) mempermudah saya dalam mencari informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Selanjutnya 22.8% responden menyatakan ragu-ragu bahwa *Account Representative* (AR) mempermudah saya dalam mencari informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Rata-rata item sebesar 3.94 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa *Account Representative* (AR) mempermudah saya dalam mencari informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 58.2% responden menyatakan setuju bahwa *Account Representative* (AR) merupakan petugas yang handal dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. Selanjutnya 21.5% responden menyatakan sangat setuju bahwa *Account Representative* (AR) merupakan petugas yang handal dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. Rata-rata item sebesar 4.01 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa *Account Representative* (AR)

merupakan petugas yang handal dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 54.4% responden menyatakan setuju bahwa *Account Representative* (AR) memiliki sifat ramah. Selanjutnya 27.8% responden menyatakan ragu-ragu bahwa *Account Representative* (AR) memiliki sifat ramah. Rata-rata item sebesar 3.90 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa *Account Representative* (AR) memiliki sifat ramah.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 58.2% responden menyatakan setuju bahwa informasi yang diberikan oleh *Help Desk* membantu saya dalam melaporkan pajaknya. Selanjutnya 29.1% responden menyatakan ragu-ragu bahwa informasi yang diberikan oleh *Help Desk* membantu saya dalam melaporkan pajaknya. Rata-rata item sebesar 3.84 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa informasi yang diberikan oleh *Help Desk* membantu saya dalam melaporkan pajaknya.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 69.6% responden menyatakan setuju bahwa *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menampung keluhan. Selanjutnya 15.2% responden menyatakan sangat setuju bahwa *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menampung keluhan. Rata-rata item sebesar 4.00

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menampung keluhan.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 69.6% responden menyatakan setuju bahwa *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menyelesaikan keluhan. Selanjutnya 16.5% responden menyatakan ragu-ragu bahwa *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menyelesaikan keluhan. Rata-rata item sebesar 3.97 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa *Complain Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak mampu menyelesaikan keluhan.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 70.9% responden menyatakan setuju bahwa website yang disediakan Kantor Pelayanan Pajak berguna bagi saya. Selanjutnya 15.2% responden menyatakan ragu-ragu bahwa website yang disediakan Kantor Pelayanan Pajak berguna bagi saya. Rata-rata item sebesar 3.99 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa website yang disediakan Kantor Pelayanan Pajak berguna bagi saya.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 68.4% responden menyatakan setuju bahwa pelayanan pojok pajak memudahkan saya dalam kegiatan

perpajakannya. Selanjutnya 17.7% responden menyatakan ragu-ragu bahwa pelayanan pojok pajak memudahkan saya dalam kegiatan perpajakannya. Rata-rata item sebesar 3.96 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayanan pojok pajak memudahkan saya dalam kegiatan perpajakannya.

c). Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Y)

Variabel pengetahuan perpajakan terdiri dari 16 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 17 di bawah ini:

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Y)**

Item	Persepsi Responden					Rata-Rata	
	SS	S	RR	TS	STS		
Y.1	f	19	40	20	0	0	3.99
	%	24.1%	50.6%	25.3%	0.0%	0.0%	
Y.2	f	22	43	14	0	0	4.10
	%	27.8%	54.4%	17.7%	0.0%	0.0%	
Y.3	f	26	53	0	0	0	4.33
	%	32.9%	67.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
Y.4	f	21	32	26	0	0	3.94
	%	26.6%	40.5%	32.9%	0.0%	0.0%	
Y.5	f	15	37	27	0	0	3.85
	%	19.0%	46.8%	34.2%	0.0%	0.0%	
Y.6	f	8	44	27	0	0	3.76
	%	10.1%	55.7%	34.2%	0.0%	0.0%	
Y.7	f	16	41	22	0	0	3.92
	%	20.3%	51.9%	27.8%	0.0%	0.0%	

Item	Persepsi Responden					Rata-Rata	
	SS	S	RR	TS	STS		
Y.8	f	17	50	12	0	0	4.06
	%	21.5%	63.3%	15.2%	0.0%	0.0%	
Y.9	f	18	50	11	0	0	4.09
	%	22.8%	63.3%	13.9%	0.0%	0.0%	
Y.10	f	18	54	7	0	0	4.14
	%	22.8%	68.4%	8.9%	0.0%	0.0%	
Y.11	f	33	42	4	0	0	4.37
	%	41.8%	53.2%	5.1%	0.0%	0.0%	
Y.12	f	35	39	5	0	0	4.38
	%	44.3%	49.4%	6.3%	0.0%	0.0%	
Y.13	f	43	36	0	0	0	4.54
	%	54.4%	45.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
Y.14	f	30	42	7	0	0	4.29
	%	38.0%	53.2%	8.9%	0.0%	0.0%	
Y.15	f	18	48	13	0	0	4.06
	%	22.8%	60.8%	16.5%	0.0%	0.0%	
Y.16	f	13	55	11	0	0	4.03
	%	16.5%	69.6%	13.9%	0.0%	0.0%	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

**Keterangan:**

- Y.1 : Saya telah melakukan prosedur perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Y.2 : Saya telah melakukan kewajiban perpajakan secara sukarela dan timbul dari kesadaran diri.
- Y.3 : Saya berusaha mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- Y.4 : Saya telah mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Y.5 : Saya dengan senang hati membayar pajak dan melaporkan SPT Masa dan Tahunan karena hal tersebut merupakan kewajiban setiap warga negara.
- Y.6 : Saya berusaha menghitung sendiri jumlah pajak yang menjadi kewajiban saya dengan benar dan objektif.
- Y.7 : Dengan membayar pajak, saya merasa ikut membantu dalam mengurangi kemiskinan.
- Y.8 : Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung adalah hal yang merugikan negara dan menghambat pembangunan nasional.
- Y.9 : Akan ada banyak manfaat yang bisa saya rasakan jika saya memenuhi kewajiban perpajakan.



- Y.10 : Saya bersedia memberikan data yang diperlukan selama pemeriksaan pajak.
- Y.11 : Pembayaran Pajak sebaiknya dilakukan sebelum jatuh tempo, karena jika melewati jatuh tempo akan dikenakan denda.
- Y.12 : Pemberian informasi tentang pentingnya pajak sangat diperlukan karena banyak diantara masyarakat yang belum mengetahui.
- Y.13 : Sosialisasi dan penyuluhan tentang pajak perlu dilakukan oleh petugas guna meningkatkan pemahaman kepada Wajib Pajak.
- Y.14 : Pemberian penghargaan atau hadiah oleh KPP kepada Wajib Pajak patuh perlu dilakukan guna memotivasi Wajib Pajak lain untuk membayar pajak.
- Y.15 : Saya taat membayar pajak karena ingin memberikan contoh yang baik kepada anak.
- Y.16 : Saya akan merasa malu kepada lingkungan kerja saya apabila tidak membayar pajak.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel di atas diinformasikan bahwa dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 50.6% responden menyatakan setuju bahwa saya telah melakukan prosedur perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selanjutnya 25.3% responden menyatakan ragu-ragu bahwa saya telah melakukan prosedur perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Rata-rata item sebesar 3.99 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya telah melakukan prosedur perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 54.4% responden menyatakan setuju bahwa saya telah melakukan kewajiban perpajakan secara sukarela dan timbul dari kesadaran diri. Selanjutnya 27.8% responden menyatakan sangat setuju bahwa saya telah melakukan kewajiban perpajakan secara sukarela dan timbul dari kesadaran diri. Rata-rata item sebesar 4.10

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya telah melakukan kewajiban perpajakan secara sukarela dan timbul dari kesadaran diri.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 67.1% responden menyatakan setuju bahwa saya berusaha mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Selanjutnya 32.9% responden menyatakan sangat setuju bahwa saya berusaha mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Rata-rata item sebesar 4.33 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa saya berusaha mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 40.5% responden menyatakan setuju bahwa saya telah mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan kenyataan yang ada. Selanjutnya 32.9% responden menyatakan ragu-ragu bahwa saya telah mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan kenyataan yang ada. Rata-rata item sebesar 3.94 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya telah mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan kenyataan yang ada.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 46.8% responden menyatakan setuju bahwa saya dengan senang hati membayar pajak dan melaporkan

SPT Masa dan Tahunan karena hal tersebut merupakan kewajiban setiap warga negara. Selanjutnya 34.2% responden menyatakan ragu-ragu bahwa saya dengan senang hati membayar pajak dan melaporkan SPT Masa dan Tahunan karena hal tersebut merupakan kewajiban setiap warga negara. Rata-rata item sebesar 3.85 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya dengan senang hati membayar pajak dan melaporkan SPT Masa dan Tahunan karena hal tersebut merupakan kewajiban setiap warga negara.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 55.7% responden menyatakan setuju bahwa saya berusaha menghitung sendiri jumlah pajak yang menjadi kewajiban saya dengan benar dan objektif. Selanjutnya 34.2% responden menyatakan ragu-ragu bahwa saya berusaha menghitung sendiri jumlah pajak yang menjadi kewajiban saya dengan benar dan objektif. Rata-rata item sebesar 3.76 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya berusaha menghitung sendiri jumlah pajak yang menjadi kewajiban saya dengan benar dan objektif.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 51.9% responden menyatakan setuju bahwa dengan membayar pajak, saya merasa ikut membantu dalam mengurangi kemiskinan. Selanjutnya 27.8% responden menyatakan ragu-ragu bahwa dengan membayar pajak, saya merasa ikut membantu dalam mengurangi kemiskinan. Rata-rata item sebesar 3.92 menunjukkan bahwa

sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa dengan membayar pajak, saya merasa ikut membantu dalam mengurangi kemiskinan.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 63.3% responden menyatakan setuju bahwa membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung adalah hal yang merugikan negara dan menghambat pembangunan nasional. Selanjutnya 21.5% responden menyatakan sangat setuju bahwa membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung adalah hal yang merugikan negara dan menghambat pembangunan nasional. Rata-rata item sebesar 4.06 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung adalah hal yang merugikan negara dan menghambat pembangunan nasional.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 63.3% responden menyatakan setuju bahwa akan ada banyak manfaat yang bisa saya rasakan jika saya memenuhi kewajiban perpajakan. Selanjutnya 22.8% responden menyatakan sangat setuju bahwa akan ada banyak manfaat yang bisa saya rasakan jika saya memenuhi kewajiban perpajakan. Rata-rata item sebesar 4.09 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa akan ada banyak manfaat yang bisa saya rasakan jika saya memenuhi kewajiban perpajakan.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 68.4% responden menyatakan setuju bahwa saya bersedia memberikan data yang diperlukan selama pemeriksaan pajak. Selanjutnya 22.8% responden menyatakan sangat setuju bahwa saya bersedia memberikan data yang diperlukan selama pemeriksaan pajak. Rata-rata item sebesar 4.14 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya bersedia memberikan data yang diperlukan selama pemeriksaan pajak.

Berikutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 53.2% responden menyatakan setuju bahwa pembayaran Pajak sebaiknya dilakukan sebelum jatuh tempo, karena jika melewati jatuh tempo akan dikenakan denda. Selanjutnya 41.8% responden menyatakan sangat setuju bahwa pembayaran Pajak sebaiknya dilakukan sebelum jatuh tempo, karena jika melewati jatuh tempo akan dikenakan denda. Rata-rata item sebesar 4.37 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa pembayaran Pajak sebaiknya dilakukan sebelum jatuh tempo, karena jika melewati jatuh tempo akan dikenakan denda.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 49.4% responden menyatakan setuju bahwa pemberian informasi tentang pentingnya pajak sangat diperlukan karena banyak diantara masyarakat yang belum mengetahui. Selanjutnya 44.3% responden menyatakan sangat setuju bahwa pemberian

informasi tentang pentingnya pajak sangat diperlukan karena banyak diantara masyarakat yang belum mengetahui. Rata-rata item sebesar 4.38 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa pemberian informasi tentang pentingnya pajak sangat diperlukan karena banyak diantara masyarakat yang belum mengetahui.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 54.4% responden menyatakan sangat setuju bahwa sosialisasi dan penyuluhan tentang pajak perlu dilakukan oleh petugas guna meningkatkan pemahaman kepada Wajib Pajak. Selanjutnya 45.6% responden menyatakan setuju bahwa sosialisasi dan penyuluhan tentang pajak perlu dilakukan oleh petugas guna meningkatkan pemahaman kepada Wajib Pajak. Rata-rata item sebesar 4.54 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa sosialisasi dan penyuluhan tentang pajak perlu dilakukan oleh petugas guna meningkatkan pemahaman kepada Wajib Pajak.

Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 53.2% responden menyatakan sangat setuju bahwa pemberian penghargaan atau hadiah oleh KPP kepada Wajib Pajak patuh perlu dilakukan guna memotivasi Wajib Pajak lain untuk membayar pajak. Selanjutnya 38.0% responden menyatakan sangat setuju bahwa pemberian penghargaan atau hadiah oleh KPP kepada Wajib Pajak patuh perlu dilakukan guna memotivasi Wajib Pajak lain untuk membayar pajak. Rata-rata item sebesar 4.29 menunjukkan bahwa

sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa pemberian penghargaan atau hadiah oleh KPP kepada Wajib Pajak patuh perlu dilakukan guna memotivasi Wajib Pajak lain untuk membayar pajak.

Selanjutnya dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 60.8% responden menyatakan setuju bahwa saya taat membayar pajak karena ingin memberikan contoh yang baik kepada anak. Selanjutnya 22.8% responden menyatakan sangat setuju bahwa saya taat membayar pajak karena ingin memberikan contoh yang baik kepada anak. Rata-rata item sebesar 4.06 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya taat membayar pajak karena ingin memberikan contoh yang baik kepada anak.

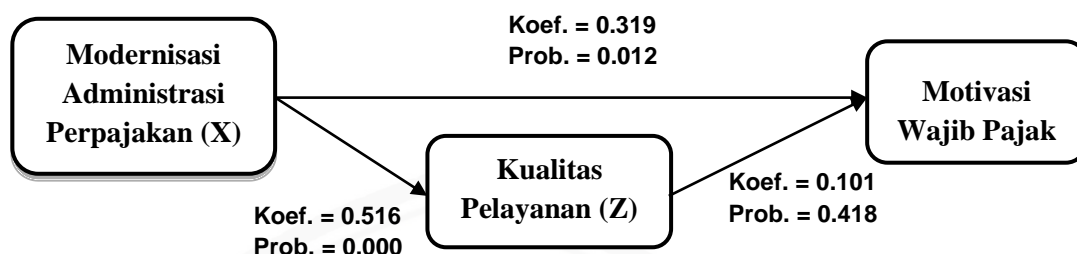
Kemudian dari 79 responden yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung, paling banyak 69.6% responden menyatakan setuju bahwa saya akan merasa malu kepada lingkungan kerja saya apabila tidak membayar pajak. Selanjutnya 16.5% responden menyatakan sangat setuju bahwa saya akan merasa malu kepada lingkungan kerja saya apabila tidak membayar pajak. Rata-rata item sebesar 4.03 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa saya akan merasa malu kepada lingkungan kerja saya apabila tidak membayar pajak.

### **3. Analisis Jalur (Path Analysis)**

#### **Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Pengukuran**

Konversi diagram jalur ke dalam model pengukuran dimaksudkan untuk mengubah model diagram menjadi model pengukuran berbasis data

empirik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen secara langsung maupun secara tidak langsung.



Adapun pengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 18. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Eksogen	Mediasi	Endogen	Koefisien		
			Direct	Indirect	Total
Modernisasi Administrasi Perpajakan	-	Kualitas Pelayanan	0.516	-	0.516
Modernisasi Administrasi Perpajakan	Kualitas Pelayanan	Motivasi WP	0.319	0.052	0.371
Kualitas layanan	-	Motivasi WP	0.101	-	0.101

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

Koefisien pengaruh langsung modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.516. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian semakin baik modernisasi administrasi perpajakan maka cenderung dapat meningkatkan kualitas pelayanan.



Koefisien pengaruh langsung modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 0.319. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian semakin baik modernisasi administrasi perpajakan maka cenderung dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Koefisien pengaruh langsung kualitas layanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 0.101. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan maka cenderung dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, meskipun peningkatannya tersebut tidak signifikan.

Koefisien pengaruh tidak langsung modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui kualitas pelayanan sebesar 0.052. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan melalui kualitas pelayanan. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang disebabkan oleh semakin baiknya modernisasi administrasi perpajakan maka cenderung dapat meningkatkan motivasi

Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, meskipun peningkatannya tersebut tidak signifikan.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. *Goodness of Fit Model* ( $R^2$ )

*Goodness of fit Model* digunakan untuk mengetahui besarnya keragaman variabel eksogen dalam menjelaskan keragaman variabel endogen, atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen. *Goodness of fit Model* dalam analisis Path dilakukan dengan menggunakan Koefisien Determinasi Total ( $R_m^2$ ). Adapun hasil *Goodness of fit Model* yang telah diringkas dalam tabel berikut:

**Tabel 19. Hasil *Goodness of Fit Model***

Variabel	$R^2$
Kualitas Pelayanan	0.266
Motivasi Wajib Pajak	0.145
$R_m^2 = 1 - ((1 - R_{\text{kualitas pelayanan}}^2) * (1 - R_{\text{Motivasi Wajib Pajak}}^2))$	
$R_m^2 = 1 - ((1 - 0.266) * (1 - 0.145)) = 0.372$	

R-square variabel kualitas layanan bernilai 0.266 atau 26.6%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman kualitas pelayanan mampu dijelaskan oleh modernisasi administrasi perpajakan sebesar 26.6%, atau dengan kata lain kontribusi modernisasi administrasi perpajakan

terhadap kualitas pelayanan sebesar 26.6%, sedangkan sisanya sebesar 73.4% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

*R-square* variabel motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan bernilai 0.145 atau 14.5%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mampu dijelaskan oleh modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan sebesar 14.5%, atau dengan kata lain kontribusi modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 14.5%, sedangkan sisanya sebesar 85.5% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

*Koefisien Determinasi Total ( $R_m^2$ )* bernilai 0.372 atau 37.2%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mampu dijelaskan oleh model secara keseluruhan sebesar 37.2%, atau dengan kata lain kontribusi modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebesar 37.2%, sedangkan sisanya sebesar 62.8% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### b. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel eksogen secara parsial terhadap variabel endogen. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai probabilitas  $< level\ of\ significant$  ( $\alpha = 0,05$ ) maka dinyatakan adanya pengaruh variabel eksogen secara parsial terhadap variabel endogen. Pengujian hipotesis dapat diketahui melalui ringkasan pada tabel berikut.:

**Tabel 20. Hasil Uji Parsial**

Eksogen	Endogen	Koef.	T statistik	T tabel	Prob.
Modernisasi Administrasi Perpajakan	Kualitas Pelayanan	0.516	5.280	1.990	0.000
Modernisasi Administrasi Perpajakan	Motivasi Wajib Pajak	0.319	2.577	1.990	0.012
Kualitas Pelayanan	Motivasi Wajib Pajak	0.101	0.814	1.990	0.418

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018.

Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan menghasilkan besarnya  $|t_{hitung}|$  variabel X terhadap variabel Z adalah  $5.280 \geq 1.990$  dengan nilai signifikansinya  $0.000 \leq 0.050$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menghasilkan besarnya  $|t_{hitung}|$  variabel X terhadap variabel Y adalah  $2.577 > 1.990$

dengan nilai signifikansinya  $0.012 \leq 0.050$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan besarnya  $|t_{hitung}|$  variabel Z terhadap variabel Y adalah  $0.814 > 1.990$  dengan nilai signifikansinya  $0.418 \leq 0.050$ . Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara langsung kualitas pelayanan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

#### **D. Pembahasan**

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan hasil dari penelitian dan pengujian yang telah dilakukan serta gabungan penelitian-penelitian terdahulu yang mempelajari pengaruh variabel bebas yang dipilih peneliti terhadap variabel terikat. Uji t (parsial) yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Hipotesis 1 diterima, yang memberikan kesimpulan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan Orang Pribadi terdaftar di KPP Pratama Tulungagung.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasanah dan Indrian (2013) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian lain oleh Dewintari (2011) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa secara parsial modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menurut Rahayu (2010:99) tujuan reformasi perpajakan salah satunya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dimana reformasi perpajakan ini salah satunya merupakan reformasi di bidang administrasi perpajakan, yakni modernisasi administrasi perpajakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan administrasi perpajakan modern ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

## **2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Hipotesis 2 diterima, yang memberikan kesimpulan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan di KPP Pratama Tulungagung.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Ghania (2010) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Malcolm Gillis dalam Rahayu

(2010:97) mengemukakan atribut yang menjadi dasar suatu reformasi perpajakan salah satunya adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sasaran penerapan sistem administrasi perpajakan modern, yaitu peningkatan penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan Wajib Pajak, memberikan jaminan kepada Wajib Pajak bahwa DJP mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak, pegawai pajak yang berkompeten dan profesional sehingga diharapkan modernisasi administrasi perpajakan dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, diketahui bahwa Hipotesis 3 ditolak, yang memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan di KPP Pratama Tulungagung.

Wajib Pajak mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang diharapkan dapat diterapkan karena kesadaran masing-masing. Keberhasilan pungutan pajak tergantung dari kesadaran setiap individu dalam masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Harjo, 2013:17). Masyarakat akan sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya apabila mereka merasa bahwa pajak

yang dibayarnya benar-benar tepat sasaran dan berguna bagi pembangunan nasional.

Apabila integritas Wajib Pajak tinggi, tentunya pemenuhan kewajiban perpajakan akan lebih baik dimana *voluntary compliance* Wajib Pajak berada pada posisi yang baik dan motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat (Rahayu, 2010:145). Ketika *voluntary compliance* Wajib Pajak rendah maka motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga rendah. Meskipun kualitas pelayanan yang disediakan oleh DJP sudah lebih baik, akan tetapi kesadaran Wajib Pajak tidak ada maka hal tersebut tidak akan mendorong motivasi Wajib Pajak itu sendiri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan di KPP Pratama Tulungagung masih belum dapat membangun kepercayaan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak tidak termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **4. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Melalui Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian path analisis kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* dalam hubungan dengan modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat diketahui bahwa koefisien pengaruh tidak langsung modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam



memenuhi kewajiban perpajakan melalui kualitas pelayanan dengan *indirect effect* sebesar 0.052 dan *direct effect* sebesar 0.319. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu memediasi hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dikarenakan nilai *direct effect* > *indirect effect*. Hal ini berarti bahwa modernisasi administrasi perpajakan dapat berpengaruh secara langsung terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa harus melalui kualitas pelayanan yang berarti bahwa semakin baik modernisasi administrasi perpajakan yang dijalankan maka secara langsung akan dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung)” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan dengan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis menjelaskan bahwa apabila modernisasi administrasi perpajakan diterapkan dan dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan pun juga telah dilaksanakan dengan baik.
2. Variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan dengan arah pengaruh positif terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil analisis menjelaskan bahwa apabila modernisasi administrasi perpajakan diterapkan dengan baik maka motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat.
3. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan arah pengaruh positif terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil analisis menyebutkan bahwa apabila

kualitas pelayanan tidak diterapkan dengan baik maka motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pun tetap baik.

4. Berdasarkan hasil pengujian path analisis kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* dalam hubungan dengan modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat diketahui bahwa nilai *direct effect* > *indirect effect*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu memediasi hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan

## **B. Saran**

Sehubungan dengan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi pajak dan bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang diberikan antara lain:

1. Pada variabel modernisasi administrasi perpajakan item terkecil adalah penerapan modernisasi administrasi perpajakan yang menjamin tidak adanya gangguan dalam pelaksanaannya, untuk itu diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tulungagung lebih mengoptimalkan *server website* sehingga gangguan dalam mengakses pelayanan *onlinenya* dapat berkurang sehingga Wajib Pajak puas dan dapat mendorong motivasi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk kualitas pelayanan, Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang sudah disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Pratama Tulungagung belum mampu menyediakan fasilitas yang diinginkan oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak masih merasa belum dipermudah dengan adanya TPT yang tersedia, oleh karena itu sebaiknya KPP menambah fasilitas dan aparat pajaknya agar pelayanan di TPT dapat dilakukan lebih cepat dan mudah sehingga Wajib Pajak merasa terbantu oleh adanya TPT ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih memperdalam ruang lingkup penelitian dengan melakukan penelitian di lokasi atau daerah penelitian yang berbeda. Selain itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel *intervening* yang berbeda dikarenakan variabel *intervening* dalam penelitian ini tidak signifikan dalam memediasi hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Arikuntoro, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian-Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harjo, Dwikora. 2013. *Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mustafa, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Kosep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, Stephen dan Timothy Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosdian, Haula dan Slamet Irianto. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implemetasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for business Edisi I and 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zain, Moh dan Kustadi Arinta. 1990. *Pembaharuan Perpajakan Nasional*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

## JURNAL DAN SKRIPSI

- Alm, James dan Todd Cherry. *Tax Payers Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior. Journal Department of Economic*, Tulane University, 2011.
- Caroko, Bayu dan Heru Susilo dan Zahro Z.A. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak*. Jurnal Perpajakan Vol 1 No. 1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2015.
- Dewintari, Dianne. *Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung)*. Skripsi Publikasi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia, 2011.
- Ghania, Nurul. *Analisis Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kanwil Jakarta Selatan)*. Skripsi Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Hardiningsih, Pancawati. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Vol 3 No. 1 Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank, 2011.
- Hasanah, Nuramalia dan Susi Indriani. *Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pada KPP Kebon Jeruk 1)*. Jurnal Vol 8 No. 1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2013.
- Istanto, Fery. *Analisis Pengaruh Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak*. Skripsi Publikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010.

Jenkins, Glenn dan Edwin Forlemu. *Enhancing Voluntary Compliance by Reducing Compliance Costs: A Taxpayer Services Approach. Research associate international tax program*, Harvard University, 1993.

### **PRODUK HUKUM**

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Republik Indonesia. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 tentang Pelayanan Prima Direktur Jenderal Pajak.

### **ARTIKEL DAN INTERNET**

Bank Indonesia. 2017. Pendapatan Pemerintah. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) (Diakses pada 01 Desember 2017 pukul 10.30 WIB)

Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2007.