

MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Ricki Candra
Haris Wibisono
Mujilan

Program Studi Akuntansi, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun
candraricki72@yahoo.com; haris@staff.widyamandala.ac.id; agus_muji@yahoo.com

ABSTRAK

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masalah yang timbul apakah modernisasi ini dapat benar-benar meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan. sudut pandang penelitian ini adalah melihat dari sisi petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pajak di KPP Pratama Kota Madiun. Sampel pada penelitian ini sebanyak 42 orang yang bekerja di bagian pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksa, serta ekstensifikasi. Bagian-bagian tersebut dipilih sebab menangani langsung pelayanan kepada wajib pajak, sehingga diperkirakan dapat mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Hasil dari analisis regresi berganda dengan SPSS 17.00 menunjukkan bahwa variabel struktur organisasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun demikian Fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik belum dirasakan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, kode etik, kepatuhan wajib pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Administrasi perpajakan diperlukan untuk proses pengenaan dan pemungutan pajak. Penilaian keberhasilan penerimaan pajak menurut Nasucha (2004) dalam Rahayu dan Lingga (2009) perlu memperhatikan pencapaian sasaran administrasi perpajakan, antara lain: peningkatan kepatuhan para pembayar pajak, pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Sejalan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Pemerintah telah menyiapkan sarana untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Namun, terdapat permasalahan apakah modernisasi ini mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi

kewajibannya? Pertanyaan ini perlu dijawab melalui penelitian empiris. Modernisasi administrasi perpajakan menjadi penting karena diprediksi dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara. Tujuan dari penelitian ini adalah membuktikan secara empiris pengaruh modernisasi administrasi pada kepatuhan wajib pajak.

Manfaat penelitian ini adalah pertama penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengelola perpajakan dalam hal meningkatkan penerimaan pajak melalui kepatuhan wajib pajak dengan cara modernisasi sistem administrasi perpajakan. Kedua penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan atau wawasan seputar hal-hal yang mendukung kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga memberi tambahan kecerahan akan adanya kesimpangsiuran pengaruh modernisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya menunjukkan tidak konsistensinya pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) menunjukkan tidak terdapat pengaruh modernisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian Rapina et al. (2011) serta Sofyan (2005) menunjukkan modernisasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Atas dasar fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk menguji kembali pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Perpajakan

Menurut Lumbantoruan (1997) dalam Rapina, dkk. (2011), administrasi perpajakan ialah cara cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai: (1) fungsi, (2) sistem, dan (3) lembaga.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan. Penerapan sistem ini diharapkan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 (Rahayu dan Lingga, 2009).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2003) dalam Sofyan (2005), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan menurut Nurmantu (2003) dalam Sofyan (2005), yakni: kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Struktur organisasi yang telah berubah berdasarkan fungsi merupakan salah satu cara untuk penerapan sistem administrasi modern. Modernisasi struktur organisasi menurut Nasucha (2004) dalam Rahayu dan Lingga (2009) adalah pendekatan modernisasi administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biopatologi dan disfungsi organisasi.

Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) tidak dapat membuktikan adanya pengaruh yang signifikan variabel perubahan struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda dibuktikan oleh penelitian Sofyan (2005) menunjukkan pengaruh positif signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama juga dibuktikan Rapina, dkk (2011) bahwa modernisasi struktur organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya modernisasi struktur organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan bukan lagi pada jenis pajak, spesifikasi tugas dan tanggung jawab seperti adanya bagian pengawasan, penagihan, pemeriksaan. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan akan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

H1: struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Zeithmal (1990) dalam Prastyo (2006) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Untuk mencapai target penerimaan pajak yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak, tentu harus didukung oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang memiliki kualitas baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kecepatan dalam melayani wajib pajak dalam hal pembuatan NPWP, SPT, dan pembayaran pajak.

Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) tidak dapat membuktikan adanya pengaruh antara perubahan implementasi pelayanan yang dilihat dari kualitas layanan terhadap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Handarani (2009) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rajif (2010) juga membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbaikan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Maka, dengan ditingkatkannya kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Oleh sebab itu kualitas layanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H2: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi (FLTI) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Oxford (1995) dalam Amijaya (2010) mendefinisikan teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar. Fasilitas dengan teknologi informasi merupakan salah satu bentuk dari penerapan sistem administrasi modern guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Rahayu dan Lingga (2009) tidak dapat membuktikan tidak adanya pengaruh antara pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda dibuktikan oleh penelitian Palupi (2010) membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi yang semakin baik yang telah diterapkan pada kantor-kantor pajak seperti e-SPT, pembayaran secara *online* dan pendaftaran NPWP secara *online* akan sangat memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran sehingga dengan adanya fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

H3: fasilitas pelayanan dengan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kode Etik Pegawai Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

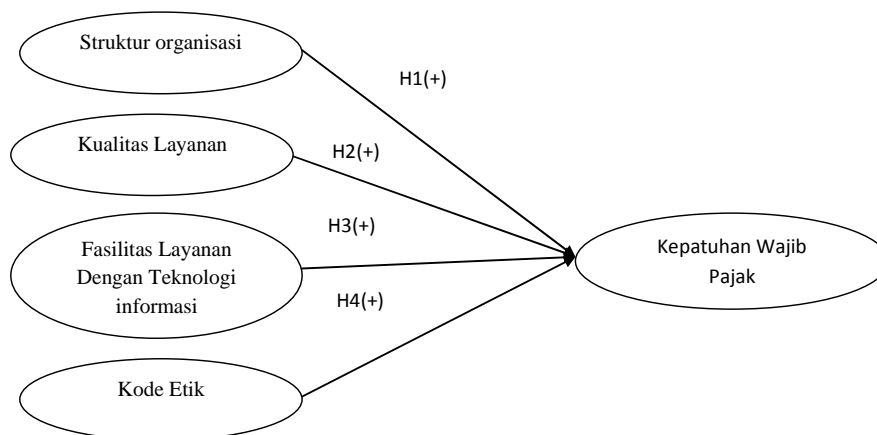
Kode Etik pegawai adalah aturan atau ketentuan yang mengikat pegawai sebagai landasan ukuran tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.03/2007 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan. Kode etik pegawai diharapkan dapat mendukung penerapan atau praktik yang bersih dan berwibawa.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Lingga (2009) tidak dapat membuktikan adanya pengaruh antara kode etik pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda dibuktikan oleh penelitian Ximenes (2010) membuktikan bahwa kinerja *Account Representative* yang dilihat dari kode etik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kode etik pegawai yang dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu menjalankan kode etik pegawai sesuai tujuan, melaksanakan kewajiban kode etik pegawai, dan tidak melanggar larangan pada kode etik pegawai maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebab wajib pajak akan merasa aman untuk melakukan pembayaran pajak tanpa harus takut pembayaran pajak disalah gunakan untuk kepentingan pribadi.

H4: kode etik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Model Penelitian

Hubungan antar variabel dalam penelitian dapat ditunjukkan seperti pada gambar 1. Dari gambar dapat dipahami bahwa variabel independen (struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, dan kode etik) berpengaruh positif pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak



Gambar 1: Model penelitian

METODE PENELITIAN

Penyampelan

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif penelitian ini menggunakan data primer. Dimensi waktu data bersifat *cross section* pada bulan September 2012-November 2012. Populasi penelitian ini adalah petugas pajak di KPP Pratama Kota Madiun. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Sampel ditentukan dari petugas pajak di bagian pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksa, serta ekstensifikasi.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah: struktur organisasi, kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dengan teknologi informasi, dan kode etik. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Struktur Organisasi (X1): modernisasi struktur organisasi adalah pendekatan modernisasi administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biopatologi dan disfungsi organisasi (Nasucha, 2004 dalam Rahayu dan Lingga, 2009).

Kualitas Layanan (X2): menurut Zeithmal (1990) dalam Prastyo (2006) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas.

Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi: menurut Oxford (1995) dalam Amijaya (2010) mendefinisikan teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.

Kode Etik Pegawai: Kode etik pegawai adalah ketentuan yang mengikat pegawai sebagai landasan ukuran tingkah laku dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.03/2007.

Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur dengan pertanyaan yang dibuat oleh Rahayu dan Lingga (2009). Variabel ini menggunakan skala *likert* lima poin dengan skala 1 = sangat tidak setuju, skala 2 = tidak setuju, skala 3= netral , skala 4= setuju, skala 5= sangat setuju. Dalam Penelitian ini menguji data dalam beberapa tahap yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi), uji hipotesis menggunakan uji regresi berganda dengan SPSS 17.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Total Kuisisioner yang disebarkan di KPP Pratama Madiun adalah 50 kuisisioner. Kuisisioner kembali 44 atau menunjukkan angka responsi sebesar 88%. Setelah dilakukan pengecekan dan evaluasi awal terdapat 2 kuisisioner digagalkan dikarenakan responden yang menjawab bukan berasal dari bagian yang sesuai kriteria yaitu sekertaris. Sehingga jumlah data yang diolah adalah 42 data. Kemudian dari 42 data diolah tersebut dapat diketahui data demografi sebagai tercantum dalam tabel 1.

Tabel 1: Demografi

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	22	52%
	Perempuan	20	48%
2.	Lama Bekerja		
	1-5 tahun	39	93%
	> 5 tahun	3	7%
3.	Tingkat pendidikan		
	SLTA	12	29%
	Diploma	8	19%
	S1	22	52%
4.	Mendapat pengetahuan tentang perubahan implementasi sistem administrasi perpajakan		
	Ya	40	95%
	Tidak	2	5%

Statistik deskriptif untuk memberi gambaran tentang jawaban responden dalam setiap variabel dapat dilihat pada tabel 2. Nilai pada kolom rata-rata untuk setiap variabel menunjukkan angka > 3. Dengan demikian secara rata-rata responden cenderung memiliki persepsi menyetujui atas butir pernyataan dalam setiap variabel. Persepsi tertinggi ada pada kualitas layanan.

Tabel 2: Statistik Deskriptif

Variabel Penelitian					Std.	Jumlah pernyataan	Rata-rata tiap item
	N	Min	Max	Mean	Deviation		
Struktur Organisasi	42	12	19	15.71	2.003	4	3,927
Kualitas Layanan	42	14	20	16.76	1.543	4	4,190
Fasilitas Layanan dengan Teknologi Informasi	42	12	18	15.38	1.724	4	3,845
Kode Etik	42	9	20	15.14	2.248	4	3,785
Kepatuhan Wajib Pajak	42	16	32	26.03	3,475	7	3,718

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas diperoleh nilai signifikan 0,000 – 0,005, menunjukkan bahwa setiap indikator pada semua variabel adalah valid . Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Tetapi pada butir pernyataan (kepatuhan wajib pajak) no 21, 24, 26 mengalami cross loading maka tidak diikutkan dalam pengujian.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* tiap variabel berkisar dari 0,624 sampai 0,795 masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai lebih besar dari 0,60 yang mengindikasikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

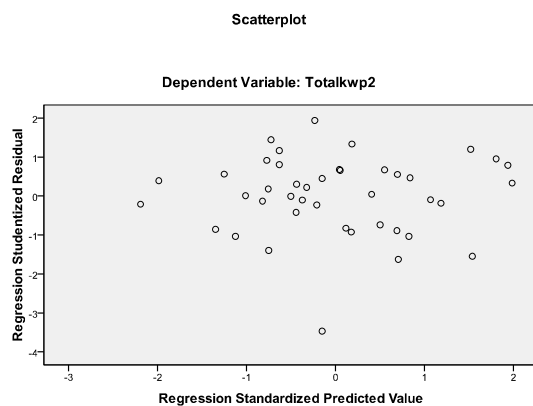
Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Dari pengujian Multikoliniertias tersebut diperoleh bahwa hasil VIF 1,110-1,330 dan nilai *tolerance* 0,752-0,960 karena nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 sehingga model regresi bebas multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y dan titik tidak membentuk pola tertentu. Hal tersebut menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2: scatterplot untuk uji heteroskesdastisitas

Uji Autokorelasi

Pada penelitian ini nilai pada Durbin-Watson sebesar 1,882. Nilai Durbin-Watson ini membuktikan bahwa pada penelitian ini bebas dari autokorelasi, hal ini dapat dilihat dari nilai $du < d < (4-du)$ yaitu $1,7202 < 1,882 < 2,2798$.

Uji Normalitas

Titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonalnya. pengujian kolmogrov smirnov dengan unstandardized residual persamaan regresi didapat nilai sig. (2-tailed) 0,531. (sig. > 0,05) maka persamaan ini memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian Hipotesis

Tabel 3 menunjukkan nilai koefisien hasil uji regresi. Hipotesis 1 menyatakan pengaruh struktur organisasi pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian pengujian pada tabel 3 dapat diketahui sig < 0,05 yaitu 0,028 dan nilai koefisien 0,587. Karena sig < 0,05 dengan koefisien bernilai positif maka analisis hipotesis tersebut dinyatakan signifikan dengan arah hubungan positif sehingga **H1 terdukung**. Hal ini berarti struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 2 menyatakan pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian pengujian pada tabel 3 dapat diketahui sig < 0,05, yaitu 0,026 dan nilai koefisien 0,752. Karena sig < 0,05 dengan koefisien bernilai positif maka analisis hipotesis tersebut dinyatakan signifikan dengan arah hubungan positif sehingga **H2**

terdukung. Hal ini berarti kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 3: Koefisien Regresi

Variabel Independen	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak ($R^2=0,362$)					
	Hip.	Pred.	Koefisien	Nilai t	Sig.	Kesimpulan
Konstan			1.649			
Struktur Organisasi	H1	+	0.587	2,282	0.028 **	Terdukung
Kaulitas Layanan	H2	+	0.752	2,315	0.026**	Terdukung
Fasilitas Layanan dengan TI	H3	+	0.200	0,730	0.470	Tidak Terdukung
Kode Etik	H4	+	- 0.033	-0.163	0.871	Tidak Terdukung

Hipotesis 3 menyatakan pengaruh fasilitas layanan dengan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian pengujian pada tabel 3 dapat diketahui sig > 0,05, yaitu 0,470 dan nilai koefisien 0,200. Karena sig > 0,05 maka analisis hipotesis tersebut dinyatakan tidak signifikan sehingga **H3 tidak terdukung.** Hal ini berarti fasilitas layanan dengan teknologi informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak masih belum terbiasa melakukan registrasi dan pelaporan *online* dan lebih percaya melaporkan pajaknya secara langsung dengan datang ke kantor pajak, sehingga fasilitas layanan dengan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan riset ini diharapkan lebih mensosialisasikan fasilitas layanan secara *online* kepada masyarakat supaya meningkatkan pengguna transaksi *online* dan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 4 menyatakan pengaruh kode etik pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 dapat diketahui sig > 0,05, yaitu 0,817 dan koefisien -0,033. Karena sig > 0,05 maka analisis hipotesis tersebut dinyatakan tidak signifikan sehingga **H4 tidak terdukung.** Hal ini berarti kode etik pegawai tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang tidak signifikan ini dikarenakan pengetahuan kode etik pegawai yang ada masih kurang dipahami dan dijalankan oleh pegawai pajak.

Kami juga menguji nilai F hitung yang menunjukkan nilai 5,259 dengan nilai signifikansi 0,002 (sig<0,01), berarti bahwa faktor struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, kode etik secara simultan memiliki kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di Kota Madiun.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: variabel struktur organisasi dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi $0,028 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Madiun. Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi $0,026 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Madiun. Variabel fasilitas layanan dengan teknologi informasi dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi sebesar $0,470 > 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa fasilitas layanan dengan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Madiun. Variabel kode etik dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi $0,871 >$

0,05, sehingga disimpulkan bahwa kode etik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Madiun.

Hasil penelitian ini juga perlu mempertimbangkan adanya keterbatasan dalam penelitian. Penelitian ini hanya mengukur di satu KPP Pratama sehingga sampel yang didapat kecil. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak masih melihat dari persepsi petugas pajak. Nilai R^2 pada penelitian ini masih cukup kecil.

Kami memberikan saran untuk penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya sebaiknya mengujikan variabel penelitian ini dengan menambah KPP Pratama yang diteliti. Menambah pengukuran variabel dengan responden wajib pajak untuk melihat persepsi wajib pajak tentang kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen yang lain, melihat R^2 dalam yang masih cukup kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, G.R. 2010." Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (studi pada nasabah bank BCA)". *Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Handarani, Tri. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama". *Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jakarta*.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.03/2007 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan.
- Palupi, Endah. 2010. "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat". *Tesis Universitas Indonesia, Depok*.
- Prastyo, Teguh. 2006. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Relevansinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Kanwil v Jawa Tengah dan DIY)". *Tesis Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita. 2009. " Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")". *Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009:119-138*.
- Rajif, Mohamad, Setiawan A.B. 2010. "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha Ukm Di Daerah Cirebon". *Skripsi Universitas Gunadarma, Bandung*.
- Rapina, Jerry, dan Yenny Carolina. 2011. " Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)". *Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011*.
- Sofyan, Marcus Taufan. 2005. "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar". *Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta*.
- Ximenes, Isabel Maria B.F. 2010." Pengaruh Kinerja Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Wilayah Kota Bandung". *Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung*.