

ABSTRACT

Tax is the most important thing in the recognizing the state's revenue. The amount of tax receive is expected by the government to creat the prosperous life of the society. For increasing the revenue from tax sector, Director General of Tax making process System Modernization of Tax Administration. The writer took the variable as Organization Restructurization, Attendance Implementation Change to Taxpayers, Information Technology Utilization and Communication, with Emplooye's Ethic Code as independend variable and taxpayer satisfaction as dependend variable. The objective of this research is to know the implementaion of the process of modernizing tax administration system to STO Bojonagara and the implementation to satisfacton of taxpayer, and to know how much influence the level of taxpayer satisfaction either partially or simultaneously. This research used hipotetical test and the data processed with SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programs with the regression test. The output of this test partially shows that variable Organization Restructurization, Attendance Implementation Change to taxpayers, Information Technology Utilization and Communication, with Emplooye's Ethic Code is significantly influence to taxpayers satisfaction. Simultantly, Organization Restructurization, Attendance Implementation Change to taxpayer, Information Technology Utilization and Communication, with Emplooye's Ethic Code is significantly influence to taxpayers satisfaction.

Keywords : Systems Modernization of Tax Administration, Taxpayer Satisfaction

ABSTRAK

Pajak merupakan bagian terpenting dalam pendapatan negara. Besarnya penerimaan pajak sangat diharapkan oleh pemerintah guna mewujudkan kehidupan masyarakat agar lebih sejahtera. Untuk menambah pendapatan negara dari sektor perpajakan, Ditjen Pajak Membuat Proses Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Penulis mengambil variabel Restrukturisasi Organisasi, Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta Kode Etik Pegawai sebagai variabel independen dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Bojonagara dan penerapannya terhadap kepuasan wajib pajak, serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan wajib pajak terhadap penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan uji hipotesis dan data diolah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dengan uji regresi. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Restrukturisasi Organisasi, Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta Kode Etik Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Secara simultan Restrukturisasi Organisasi, Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta Kode Etik Pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Operasionalisasi Variabel X dan Variabel Y.....	51
Tabel II ANOVA.....	48
Tabel III Indeks reliabilitas dan Interpretasinya.....	57
Tabel IV Presentase Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak.....	61
Tabel V Persentase Jawaban Responden Mengenai Restrukturisasi Organisasi	62
Tabel VI Persentase Jawaban Responden Mengenai Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak.....	63
Tabel VII Persentase Jawaban Responden Mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	64
Tabel VIII Persentase Jawaban Responden Mengenai Kode Etik Pegawai	65
Tabel IX Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel X Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel XI Uji Normalitas Model	69
Tabel XII Koefisien Regresi.....	70
Tabel XIII Pengujian Koefisien Regresi.....	72
Tabel XIV Koefisien Determinasi Simultan.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	39