

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out how the influence of the modern administrative system of taxation on taxpayer satisfaction at the Tax Office (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.*

*This study is descriptive in the form of qualitative research using a questionnaire survey as a research tool, which sempel in this study conducted in purposive sampling. This problem was analyzed using statistical analyst parametik with simple regression and correlation, where the data obtained in the form of an ordinal is converted into the form of intervals, and significance test t one party.*

*Based on research results of the test statistic using simple regression and correlation, the results showed that the relationship between the modern system of tax administration with taxpayer satisfaction and positively significant for 0599. While the modern system of tax administration plays a role in improving taxpayer satisfaction of 35.88% and 64.12% for the rest influenced by other factors not measured. Based on the hypothesis testing can be concluded that Ho is rejected is a modern administrative system of taxation has a significant influence on satisfaction of the Tax Payer.*

*Keywords: Modern Administration, Taxpayer satisfaction.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari sistem administrasi modern perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan bentuk penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian, dimana sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*. Permasalahan ini dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik dengan analisis regresi dan korelasi sederhana, dimana data yang diperoleh dalam bentuk ordinal dikonversikan menjadi dalam bentuk interval, serta uji signifikansi t satu pihak.

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik dengan menggunakan regresi sederhana dan korelasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara sistem administrasi modern perpajakan dengan kepuasan Wajib Pajak cukup berarti dan positif sebesar 0.599. Sedangkan sistem administrasi modern perpajakan berperan dalam meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebesar 35.88% dan sisanya sebesar 64.12% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur. Berdasarkan pengujian hipotesis maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak berarti sistem administrasi modern perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Sistem Administrasi Modern, kepuasan Wajib Pajak.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Metode Penelitian.....	11
1.6 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
2.1 Kajian Pustaka.....	18

2.1.1 Pemahaman Tentang Perpajakan.....	18
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	18
2.1.1.2 Fungsi Pajak.....	21
2.1.1.3 Hukum Pajak.....	23
2.1.1.4 Pengelompokan Pajak.....	26
2.1.1.5 Asas Pemungutan Pajak.....	28
2.1.1.6 Syarat Pemungutan Pajak.....	29
2.1.1.7 Sistem Pemungutan Pajak.....	31
2.1.1.8 Cara Pemungutan Pajak.....	32
2.1.1.9 Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	33
2.1.1.10 Perlawanan Terhadap Pajak.....	35
2.1.1.11 Tarif Pajak.....	37
2.1.1.12 Timbul dan Hapusnya Utang Pajak.....	38
2.1.1.13 Sistem Perpajakan.....	38
2.1.1.14 Reformasi Perpajakan.....	39
2.1.2 Sistem Perpajakan.....	43
1. Kebijakan Pajak.....	43
2. Undang-undang Pajak.....	44
3. Administrasi Pajak.....	45
2.1.3 Pemahaman Tentang Reformasi Administrasi Perpajakan.....	48
2.1.3.1 Pengertian Administrasi.....	48
2.1.3.2 Pengertian Reformasi Administrasi Perpajakan .....	49

2.1.3.3 Administrasi Perpajakan.....	49
2.1.3.3.1 Pengertian Administrasi Publik.....	49
2.1.3.3.2 Pengertian Administrasi Perpajakan.....	50
2.1.3.4 Reformasi Perpajakan Indonesia.....	53
2.1.3.5 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	56
2.1.3.6 Perlunya Informasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	61
2.1.3.7 Peran Direktorat Jenderal Pajak.....	64
2.1.3.8 Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	65
2.1.3.9 Konsep dan Tujuan Modernisasi.....	68
2.1.4 Kepuasan Atas Pelayanan.....	68
2.1.4.1 Pelayanan Publik.....	68
2.1.4.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	69
2.1.4.3 Hakikat Pelayanan Publik.....	73
2.1.4.4 Asas Pelayanan Publik.....	73
2.1.4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	74
2.1.5 Kepuasan.....	78
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan (Wajib Pajak).....	78
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	80
2.1.5.3 Kepuasan Pelanggan Atas Jasa.....	82
2.1.5.4 Kepuasan Wajib Pajak.....	85
2.2 Kerangka Pemikiran.....	86
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	90

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	91
3.1 Gambaran Singkat Tentang Objek Penelitian.....	91
3.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	92
3.2.1 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	98
3.2.1.1 Struktur Organisasi.....	98
3.2.1.2 Uraian Jabatan (Tugas).....	100
3.2.2 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	104
3.2.3 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak.....	105
3.2.4 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	106
3.2.5 Aktifitas KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	107
3.2.6 Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak.....	108
3.2.7 Tugas dan Tanggung Jawab KPP Pratama Bojonagara.....	109
3.3 Metode Penelitian.....	112
3.3.1 Metode yang digunakan.....	112
3.3.2 Pengumpulan Data.....	113
3.3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	113
3.3.2.2 Teknik Analisis Data.....	114
3.3.3 Operasional Variabel.....	117
3.3.4 Penetapan Populasi dan Sampel.....	120
3.3.4.1 Populasi.....	120
3.3.4.2 Sampel.....	120
3.3.5 Penetapan Hipotesis.....	122

3.3.6 Pengujian Instrumen.....	122
3.3.6.1 Uji Validitas.....	122
3.3.6.2 Uji Reliabilitas.....	124
3.3.7 Konversi Skala Pengukuran dari Ordinal ke Interval.....	125
3.3.8 Pemilihan Tes Statistik dan Pengujian Hipotesis.....	126
3.3.8.1 Pengujian Analisis Statistik Parametik.....	127
3.3.8.2 Analisis Regresi dan Korelasi Sederhana.....	127
3.3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	130
3.3.9 Penarikan Kesimpulan.....	131
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	132
4.1 Hasil Penelitian.....	132
4.2 Pembahasan.....	144
4.2.1 Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	144
4.2.2 Kepuasan Wajib Pajak.....	156
4.2.3 Uji Validitas.....	169
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	174
4.2.5 Penaikan Skala dari Ordinal ke Interval.....	175
4.2.6 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	175
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	179
5.1 Simpulan.....	179
5.2 Saran.....	180

DAFTAR PUSTAKA.....	182
LAMPIRAN.....	184
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	190



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rerangka Pemikiran.....	17
Gambar 2.1 Kedudukan Hukum Pajak.....	24
Gambar 2.2 Pembagian Pajak.....	26
Gambar 2.3 Hubungan antara Service Quality dan Kepuasan Pelanggan ...	77
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	79
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	90

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....72
Tabel 3.1	Pemberian Kode Untuk Jawaban Pertanyaan Positif Tertutup.....115
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel X.....119
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Y.....119
Tabel 3.4	Derajat Tingkat Hubungan Antar Variabel.....129
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....142
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....142
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....143
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....144
Tabel 4.5	Struktur Organisasi pada KPP Modern Telah Berubah Menjadi Berdasarkan Fungsi (Fungsi Pelayanan, Pemeriksaan, Penagihan, Pengawasan dan Konsultasi, dll).....145
Tabel 4.6	Adanya <i>Account Representative</i> Permasalahan Perpajakan Wajib Pajak dapat Segera Ditangani dengan Efektif.....145
Tabel 4.7	<i>Account Representative</i> Benar-benar Melakukan Fungsinya Sebagaimana Mestinya yaitu Membimbing Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya.....146
Tabel 4.8	Wajib Pajak Diperhatikan Secara Mendalam Karena Setiap Wajib Pajak Mempunyai Aparat ( <i>Account Representative</i> ) Menangani Beberapa Wajib Pajak.....147
Tabel 4.9	Dalam Rangka Memenuhi Kewajiban Perpajakannya, Wajib Pajak Lebih Sistematis (Cukup Melalui Digitalisasi Tanpa

	Harus Bertatap Muka.....	147
Tabel 4.10	Waktu dalam Menyelesaikan Administratif (Pembayaran dan Pelaporan) Cepat (Birokrasi Lancar atau Tidak Berbelit-belit).....	148
Tabel 4.11	Pembayaran Pajak Secara <i>On-Line</i> ( <i>Teller–Bank, Internet Banking, ATM</i> ) Memudahkan Wajib Pajak karena Prosesnya Cepat.....	149
Tabel 4.12	Sistem Administrasi Modern ( <i>Digitalisasi, e-SPT, e-filling</i> ) Sudah Benar-benar Dimanfaatkan Demi Kemudahan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Sesuai Kebutuhan).....	149
Tabel 4.13	Infrastruktur (Sistem, Metode, Prosedur, Perolehan) yang Ada dalam Lingkungan Sekitar Sangat Mendukung dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Modern.....	150
Tabel 4.14	Aparat Pajak Menjaga Kerahasiaan Informasi dan Data Mengenai Wajib Pajak.....	151
Tabel 4.15	Kejujuran Aparat Pajak (Ketepatan dan Ketegasan dalam Penerapan Undang-Undang atau Peraturan).....	151
Tabel 4.16	Aparat Pajak Memberikan Pelayanan yang Sama Terhadap Semua Wajib Pajak (Tanpa Membeda-bedakan atau Memandang Besar Kecilnya Jumlah Hutang Pajak).....	152
Tabel 4.17	Penilaian Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	154
Tabel 4.18	<i>Account Representative</i> Benar-benar Membantu Wajib Pajak dalam Menyelesaikan Masalah Kewajiban Perpajakannya.....	156
Tabel 4.19	Aparat Pajak Mempunyai Kemampuan untuk Mengolah Kewajiban Perpajakan yang Disampaikan dalam Bentuk Digital oleh Para Wajib Pajak.....	157

Tabel 4.20	Aparat Pajak Mengerti Benar Tentang Peraturan Perpajakan yang Berlaku.....	157
Tabel 4.21	Aparat Pajak Tegas dalam Penerapan Peraturan Perundang-undangan Pajak.....	158
Tabel 4.22	Kewajiban Perpajakan Melalui Digitalisasi (Semisal <i>e-SPT</i> , <i>e-filling</i> , dll) Mudah Digunakan.....	159
Tabel 4.23	Kewajiban Perpajakan Melalui Digitalisasi (Semisal <i>e-SPT</i> , <i>e-filling</i> , dll) Cepat Prosesnya.....	159
Tabel 4.24	Efisiensi Waktu (dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakan) Merupakan Tuntutan yang Cukup Krusial dan Dapat Dipenuhi dengan Sistem Administrasi yang Modern ini.....	160
Tabel 4.25	Wajib Pajak Lebih Mudah Menyelesaikan Masalah Kewajiban Perpajakannya dengan Sistem yang Modern (Tidak Harus Mengisi ataupun Membayar Secara Manual).....	161
Tabel 4.26	Wajib Pajak Umumnya Memahami Manfaat dan Tujuan Modernisasi ini .....	162
Tabel 4.27	Sosialisasi Mengenai Kewajiban Perpajakan Melalui Digitalisasi (Semisal <i>e-SPT</i> , <i>e-filling</i> , dll).....	162
Tabel 4.28	Adanya Penyuluhan dari Aparat Pajak Secara Teratur tentang Kebijakan Perpajakan yang Berlaku Terbaru.....	163
Tabel 4.29	Adanya Sarana Bagi Wajib Pajak untuk Memperoleh Penjelasan tentang Hal-hal yang Belum Jelas.....	164
Tabel 4.30	Aparat Pajak Mampu Memberikan Informasi yang Jelas atau Mudah Dimengerti.....	164

Tabel 4.31	Penilaian Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam Kepuasan Wajib Pajak.....	166
Tabel 4.32	Nilai Koefisien Validitas Variabel Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	170
Tabel 4.33	Nilai Korelasi <i>Product Moment</i> Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	172
Tabel 4.34	Nilai Koefisien Reliabilitas Variabel Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	174
Tabel 4.35	Nilai Koefisien Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	174
Tabel 4.36	Model Regresi Linier Sederhana.....	175
Tabel 4.37	Analisis Koefisien Korelasi.....	176
Tabel 4.38	Koefisien Determinasi.....	177
Tabel 4.39	Uji t.....	178

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	184
Lampiran B Kuesioner.....	185