

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MODERNITATION TAX TO TAXPAYER SATISFACTION

This research is aimed to understand if the modernitation tax has an influence of toward the tax payer satisfaction at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. The variables used in this research are the influence of modernitation tax as independent variable (X) and the taxpayer satisfaction as dependent variable.

The research was descriptive by using survey research and by using questionnaire as research instrument. The sample of this research was drawn by random sampling. The research object was modernitation tax and taxpayer satisfaction. For data processing, the data was analyzed using parametric statistic with analysis of regression and simple correlations techniques, where the data obtained in from of ordinal were converted into that of interval, and t significance.

From the hypothesis test it could be conluded that modernitation tax at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara has significant, positive influence on Taxpayer satisfication. The modernitation tax accounted for 53,9% of transformation in Taxpayer satisfaction with positive direction, which it mean that suitable modernitation tax will increase the satisfaction.

Keyword: Modernitation tax, Tax payer satisfaction

ABSTRAK

“PENGARUH MODERNISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Modernisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Bojonagara Bandung. Variabel – variabel dalam penelitian ini adalah Pengaruh Modernisasi Perpajakan sebagai variabel independent (X) dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel dependent (Y).

Penelitian ini bersifat deskriptif menggunakan bentuk penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian, sample dalam penelitian diambil secara Random Sampling. Objek penelitian adalah Modernisasi Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak. Pengujian yang dilakukan terhadap instrumen penelitian menggunakan uji Validitas dan reliabilitas. Untuk pengolahan data, dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik dengan teknik analisis regresi dan korelasi sederhana, dimana data yang diperoleh dalam bentuk ordinal dikonversi menjadi bentuk interval, serta uji signifikansi t.

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa Modernisasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Modernisasi Administrasi Perpajakan mampu menjelaskan sebesar 53,9% perubahan yang terjadi pada kepuasan wajib pajak dengan arah positif, artinya Modernisasi Perpajakan yang baik akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci: Modernisasi Perpajakan, Kepuasan Wajib pajak

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Pengertian Pajak.....	8
2.2 Fungsi Pajak.....	9
2.3 Tata Cara Pemungutan Pajak	10
2.3.1 Kebijakan pajak (<i>Tax Policies</i>)	12

2.3.2 Undang – undang perpajakan (<i>Tax Laws</i>)	13
2.3.3 Administrasi pajak (<i>Tax Administration</i>)	13
2.4 Reformasi perpajakan Indonesia.....	14
2.4.1 Reformasi Perpajakan	16
2.4.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan	18
2.5 Struktur Organisasi dan Sistem Kerja.....	21
2.6 Perubahan Implementasi Pelayanan	22
2.6.1 Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi ..	23
2.6.2 Kode Etik DJP	25
2.6.3 Pelayanan	25
2.6.4 Standar Pelayanan Publik	26
2.6.5 Pelayanan Prima	27
2.6.6 Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik.....	27
2.6.7 Strategi Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak.....	28
2.7 Kepuasan.....	30
2.7.1 Pengertian Kualitas Jasa	32
2.7.2 Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik.....	32
2.8 Kerangka Pemikiran.....	34
2.9 Pengembangan Hipotesis	36
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.1.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bojonagara	37

3.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonagara Bandung	39
3.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonagara Bandung	41
3.1.3.1 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bojonagara Bandung	43
3.2 Metode Penelitian	54
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	55
3.2.2 Penetapan Hipotesis	58
3.2.3 Penetapan Populasi	58
3.2.4 Penetapan Sampel	58
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.2.5 Pengujian Instrumen	61
3.2.6.1 Uji Validitas	61
3.2.6.2 Uji Reliabilitas	62
3.2.7 Transpormasi Data	64
3.2.8 Pemilihan Tes Statistik	65
3.2.8.1 Analisis Regresi dan Korelasi Sederhana (Analisis Regresi, Korelasi, Determinasi)	66
3.2.8.2 Pengujian Persamaan Regresi Berdasarkan Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Heterokedastisitas)	68
3.2.9 Pengujian Hipotesis (Uji t, Penetapan Tingkat Signifikansi)	70
3.2.10 Penarikan Kesimpulan	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Pelaksanaan Modernisasi Perpajakan	72
4.2 Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..	73
4.2.1 Pengujian Reliabilitas	76
4.2.2 Analisis Data Tanggapan Responden	76
4.2.2.1 Gambaran Modernisasi Administrasi Perpajakan	77
4.2.3 Gambaran Kepuasan Wajib Pajak	85
4.3 Pengujian Hipotesa	90
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
 DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	102

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Kantor Pelayanan Pajak di Kodya Bandung 38
Tabel II	Pemberian Kode/Skor untuk Alternatif Jawaban..... 56
Tabel III	Operasionalisasi Variabel 57
Tabel IV	Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas..... 63
Tabel V	Derajat Tingkat Hubungan Antar Variabel..... 67
Tabel VI	Hasil Uji Validitas Kuesioner Modernisasi Administrasi Perpajakan..... 74
Tabel VII	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Wajib Pajak..... 75
Tabel VIII	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian 76
Tabel IX	Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Rata-Rata Skor 77
Tabel X	Sistem dan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak 78
Tabel XI	Implementasi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak 79
Tabel XII	Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi 81
Tabel XIII	Kode Etik Pegawai..... 82
Tabel XIV	Rekapitulasi Rata-Rata Skor Tanggapan Responden Mengenai Modernisasi administrasi perpajakan Yang Dilakukan 84
Tabel XV	Integritas Profesionalisme..... 86
Tabel XVI	Tingkat Kemudahan dan Efisiensi Pelayanan..... 87
Tabel XVII	Rekapitulasi Rata-Rata Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak 89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	
Kuesioner Penelitian	96