

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dengan maksud membenahi perpajakan negara berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan bentuk penelitian survei yang menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Variabel dari penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern (variabel independen) dan kepuasan Wajib Pajak (variabel dependen).

Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Bandung Karees, sedangkan sampel penelitian diambil secara *purposive sampling*. Pengolahan data menggunakan statistik parametrik dengan teknik analisis regresi dan korelasi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci : Sistem administrasi perpajakan modern, kepuasan Wajib Pajak

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Pemahaman Tentang Pajak.....	16
2.1.1 Definisi Pajak.....	16
2.1.2 Ciri-ciri Perpajakan.....	17
2.1.3 Fungsi Perpajakan.....	18

2.1.4 Prinsip dan Asas-asas Perpajakan.....	19
2.1.5 Pengelompokkan Perpajakan.....	21
2.1.6 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	22
2.1.7 Timbul dan Hapusnya Utang Pajak.....	24
2.1.8 Hambatan Pemungutan Pajak.....	26
2.2 Reformasi Perpajakan .....	28
2.2.1 Pemahaman Tentang Reformasi Administrasi Perpajakan...	32
2.2.1.1 Pengertian Administrasi.....	32
2.2.1.2 Administrasi Perpajakan.....	33
2.2.1.3 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	37
2.3 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	41
2.3.1 Dimensi Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan	
Modern.....	48
2.4 Kepuasan Wajib Pajak.....	57
2.4.1 Kualitas Pelayanan.....	57
2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	60
2.4.3 Standar Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan.....	61
2.5 Kerangka Pemikiran.....	63
2.6 Hipotesis.....	65

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	66
3.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Karees.....	66
3.2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees.....	68

3.2.2.1 Tugas dan Fungsi KPP Pratama Bandung Karees.....	70
3.3 Fasilitas Pelayanan.....	71
3.3.1 Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).....	71
3.3.2 Account Representative (AR).....	71
3.3.3 Pusat Informasi.....	73
3.3.4 Pusat Pengaduan.....	73
3.3.5 Media Informasi Pajak.....	74
3.3.6 Sistem Pelaporan Pajak.....	74
3.4 Jenis Penelitian.....	76
3.5 Operasional Variabel.....	76
3.6 Populasi.....	77
3.7 Sampel.....	77
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	78
3.9 Teknik Analisis Data.....	79
3.10 Pengujian Instrumen.....	81
3.10.1 Uji Validitas.....	81
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	83
3.11 Analisis Regresi.....	84
3.12 Analisis Korelasi.....	84
3.13 Menghitung Koefisien Determinasi.....	85
3.14 Pengujian Hipotesis.....	86
3.14.1 Uji t.....	86
3.14.2 Penetapan Tingkat Signifikansi.....	86
3.15 Pengujian Persamaan Regresi Berdasarkan Asumsi	

Klasik.....	87
3.16 Penarikan Kesimpulan.....	88
3.17 Keterbatasan Penelitian.....	88

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen penelitian.....	89
4.2 Analisis Variabel Bebas.....	91
4.2.1 Analisis Terhadap Perubahan Struktur Organisasi.....	91
4.2.2 Analisis Terhadap Perubahan Implementasi Pelayanan.....	92
4.2.3 Analisis Terhadap Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi.....	93
4.2.4 Analisis Terhadap Kode Etik.....	93
4.3 Analisis Variabel Terikat.....	94
4.3.1 Analisis Terhadap Integritas Profesionalisme.....	94
4.3.2 Analisis Terhadap Tingkat Kemudahan dan Efisiensi Pelayanan.....	95
4.3.3 Analisis Terhadap Ketersediaan Sumber Informasi.....	96
4.4 Tes Statistik.....	97
4.5 Analisis Koefisien Korelasi.....	98
4.6 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	99
4.7 Koefisien Determinasi.....	99
4.8 Uji Normalitas.....	100
4.9 Uji Heterokedastisitas.....	101
4.10 Pengujian Hipotesis.....	102

4.11 Pembahasan.....	103
4.11.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	105
4.11.2 Kepuasan Wajib Pajak .....	105
4.11.3 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	106
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....</b>	
	110
	111
	121

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Skala Likert.....	80
Tabel 3.2 Derajat Tingkat Hubungan Antar Variabel.....	85
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	90
Tabel 4.2 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Perubahan Struktur Organisasi.....	92
Tabel 4.3 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Perubahan Implementasi Pelayanan.....	92
Tabel 4.4 Distribusi Persepsi Responden Perubahan Terhadap Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi.....	93
Tabel 4.5 Distribusi Persepsi Reponden Terhadap Kode Etik.....	94
Tabel 4.6 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Integritas Profesionalisme.....	95
Tabel 4.7 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Tingkat Kemudahan dan Efisiensi Pelayanan.....	96
Tabel 4.8 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Sumber Informasi.....	96
Tabel 4.9 Anova.....	97
Tabel 4.10 Koefisien.....	98
Tabel 4.11 Model Summary.....	100
Tabel 4.12 Uji Normalitas Data Variabel X dan Y.....	101

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	65
Gambar 4.1 Scatterplot.....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Koding Kuesioner Variabel X.....	111
Lampiran B Koding Kuesioner Variabel Y.....	112
Lampiran C Validitas Variabel X.....	113
Lampiran D Validitas Variabel Y.....	114
Lampiran E Reliabilitas Variabel X.....	115
Lampiran F Reliabilitas Variabel Y.....	116
Lampiran G Uji Normalitas .....	117
Lampiran H Kuesioner.....	118