

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini masalah administrasi memegang peranan yang cukup penting. Tidak hanya dalam administrasi sektor swasta, tetapi juga administrasi sektor publik. Perbaikan administrasi sangat dibutuhkan agar suatu organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Anggapan masyarakat yang selama ini kurang baik terhadap administrasi publik sebagai organisasi yang lamban dan semrawut merupakan tantangan bagi administrasi publik untuk dapat mengubah citra tersebut dengan cara melakukan perbaikan terhadap administrasi publik. Seperti yang dikemukakan oleh Kristiadi dalam bukunya yang berjudul *Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima* (2005:45) ada hal-hal yang perlu mendapat perhatian birokrasi untuk mengantisipasi perubahan yang ada pada masyarakat adalah:

1. Sifat pendekatan tugas lebih ke arah pengayoman dan pelayanan masyarakat sehingga tidak terkesan pada pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
2. Persepsi baru tersebut harus diimbangi dengan penyempurnaan organisasi sehingga berciri organisasi modern yang ramping.
3. Sistem dan prosedur kerja harus sesuai dengan ciri organisasi modern, yakni cepat, tepat, akurat dengan mempertahankan kualitas, biaya dan ketepatan waktu dalam menghasilkan produk-produk pelayanan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sebagai salah satu organisasi pemerintah juga mengalami tuntutan tersebut. Adanya harapan agar terbentuknya *good governance* membuat DJP melakukan respon dengan melakukan perbaikan administrasi. Selanjutnya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang merupakan unit organisasi pelaksana dari administrasi perpajakan, juga perlu merubah organisasinya menjadi organisasi yang berorientasi kepada pelanggan (dalam hal ini Wajib Pajak).

Seiring dengan semakin besarnya peranan pajak dalam APBN yang mencapai 76,87% di tahun 2008, maka tugas yang diemban DJP pun semakin berat untuk mengamankan penerimaan pajak. Dengan kondisi tersebut, maka sudah seharusnya DJP mengubah desain organisasinya melalui rekayasa ulang proses administrasi. Kondisi KPP yang saat ini mempunyai bentuk struktur organisasi berdasarkan jenis pajak dan fungsi membuat pengawasan dan pelayanan terhadap Wajib Pajak kurang maksimal. Dalam satu KPP terdapat 8 seksi dan 1 sub bagian, yaitu: Seksi Tata Usaha Perpajakan (TUP), Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI), Seksi Penerimaan dan Keberatan, Seksi Penagihan, Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi, Seksi Pemotongan dan Pemungutan, Seksi Pajak Penghasilan Badan, Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Sub Bagian Umum. Dengan desain organisasi seperti di atas, membuat pelayanan dan pengawasan kurang efisien dan efektif. Apabila Wajib Pajak mengajukan restitusi PPN dan PPh Badan, harus melalui 2 pihak, yaitu seksi PPN dan PPh Badan.

Ilustrasi di atas menggambarkan betapa tidak efisiennya pelayanan yang diberikan oleh KPP. Untuk itu perlu diadakan rekayasa ulang atas proses administrasi. Rekayasa ulang adalah perubahan yang fundamental dan radikal dari

proses bisnis dengan menggantinya dengan cara yang baru. Dengan adanya perubahan tersebut diharapkan penyelesaian tugas dapat lebih cepat dan dapat memuaskan Wajib Pajak.

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dalam harian Kontan mengemukakan konsep modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuannya, meningkatkan kepatuhan pajak dan kepuasan wajib pajak juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan. Dari semula berbasis jenis pajak, sehingga terkesan ada dikotomi, menjadi berbasis fungsi. Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagihan pajak.

Dalam majalah Tempo AC Nielsen, sebuah lembaga riset internasional mempublikasikan hasil kajiannya, mengenai tingkat kepuasan wajib pajak di beberapa negara untuk tahun 2005. Hasilnya, tingkat kepuasan wajib pajak KPP (Kantor pelayanan pajak) Besar mencapai 81, atau jauh di atas rata-rata survei Indonesia sebesar 75. Menurut Dirjen Pajak Hadi Purnomo tingkat kepuasan yang tinggi ini terjadi di seluruh faktor yang menurut Wajib pajak menentukan tingkat kepuasan mereka. "Ini dapat dihubungkan dengan persepsi bahwa telah terjadi pembaharuan terhadap praktik masa lalu.

Tingkat kepuasan meningkat, setelah beberapa tokoh, seperti Kwik Kian Gie, Faisal Basri mengkritik kinerja perpajakan. Karena yang dirasakan wajib pajak selama ini, lembaga perpajakan yang belum tersentuh reformasi. Bahkan kebocoran yang besar tak bisa disidik, walaupun ada pengakuan dari wajib pajak yang dirugikan. Kebocoran di bidang pajak, seperti kentut, bau, tapi susah dilacak kebocorannya.

Untuk mewujudkan itu semua, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahan yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut:

1. Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara lebih efektif dan efisien, sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberi fleksibilitas yang cukup

untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama, untuk memudahkan Wajib Pajak, ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan system administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO - Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO - Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO - Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajakpun dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak. Untuk lebih

memberikan rasa keadilan bagi Wajib Pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.

Struktur Kantor Pusat DJP (KP DJP) ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal di bawahnya. Ke depannya KP DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analysis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non operasional. Untuk mengantisipasi perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk direktorat transformasi yang bertugas untuk selalu melakukan pemikiran dan perbaikan di bidang *business process*, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

Untuk itu struktur KP DJP dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu direktorat yang menangani *day-to-day operation* (1 sekretariat + 9 direktorat), dan direktorat yang menangani pengembangan/transformatasi (3 direktorat). Untuk memperkuat beberapa fungsi yang dianggap penting, maka dibentuk beberapa direktorat baru untuk menangani intelijen dan penyidikan perpajakan, ekstensifikasi perpajakan, dan hubungan masyarakat (*public relations*), serta beberapa subdirektorat baru yang menangani penelitian perpajakan, kepatuhan internal, dan *transfer pricing*.

Mengingat besarnya skala perubahan yang akan dilakukan dalam program ini dan adanya keterbatasan *resources* yang dimiliki, termasuk di antaranya keuangan, sumber daya manusia (SDM), dan infrastruktur, maka implementasi

program modernisasi pada kantor operasional pajak harus dilakukan secara bertahap. Sebagai tahap pertama, dibentuk Kantor Wilayah (Kanwil) dan 2 KPP WP Besar pada bulan Juli 2002 untuk mengadministrasikan 300 Wajib Pajak Badan terbesar di seluruh Indonesia sebagai *pilot project*. Karena program modernisasi yang diterapkan pada KPP WP Besar dianggap cukup berhasil, maka konsep yang kurang lebih sama dicoba untuk diterapkan pada KPP lain secara bertahap, di mana sampai dengan akhir 2007, 22 Kanwil dan 202 KPP (3 KPP WP Besar, 28 KPP Madya, dan 171 KPP Pratama) telah berhasil dimodernisasi. Pada akhir 2006, struktur organisasi KP DJP disempurnakan bersamaan dengan penerapan sistem administrasi modern. Pada tahun 2008, seluruh kantor di luar Jawa dan Bali akan dimodernisasi dengan dibentuknya 128 KPP Pratama untuk menggantikan seluruh kantor pajak yang ada di daerah tersebut.

2. *Business process* dan teknologi informasi dan komunikasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbeli-belit adalah perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal. Diharapkan dengan *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. *Business process* dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN. Di samping itu, fungsi

pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dan dokumentasi *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Sampai dengan akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai. Selain penulisan SOP, perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan *e-system* dengan dibukanya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara *online* melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran *online* untuk PBB), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara *online* melalui internet).

Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP). Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah *case management* dan *workflow system* yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* Wajib Pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti Sistem Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan dan Akuntansi, Sistem Pelaporan, dan *Key Performance Indicator* (KPI) juga terus dikembangkan.

Untuk kegiatan *law enforcement*, dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis resiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi resiko yang dihadapi. Untuk menerapkan keadilan bagi seluruh Wajib Pajak dan besarnya potensi yang dapat digali, maka DJP meluncurkan program penggalian potensi Wajib Pajak *non-filer*, yaitu Wajib Pajak yang berhenti mengirimkan SPT. Masih dalam dalam rangka *law enforcement*, DJP juga mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang terkait dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *Third Party Data Project*. Di samping itu, guna menjadikan fungsi penagihan lebih efektif dan efisien, saat ini juga tengah dikembangkan dan dilaksanakan program *Debt Management Project*.

3. Manajemen sumber daya manusia

Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas. Harus disadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen SDM, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan SDM yang berkualitas.

Diharapkan ke depannya DJP dengan system administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja.

Sebelum melakukan langkah perbaikan di bidang SDM, DJP melakukan pemetaan kompetensi (*Competency Mapping*) untuk seluruh 30.000 pegawai DJP guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. Meskipun program *mapping* ini masih terbatas mengidentifikasi *'soft' competency* saja, tetapi informasi yang didapat cukup membantu DJP dalam merumuskan kebijakan kepegawaian yang lebih *fair*. Kemudian seluruh jabatan harus dievaluasi dan dianalisis untuk selanjutnya ditentukan *job grade* dari masing-masing jabatan tersebut. Selanjutnya beban kerja dari masing-masing jabatan tersebutpun dianalisis yang kemudian dikaitkan juga dengan pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai. Sebagai catatan, pembuatan dan dokumentasi SOP untuk seluruh proses pekerjaan dapat dimanfaatkan juga sebagai standar penilaian kinerja. Secara bersamaan dilakukan penilaian terhadap seluruh pegawai secara lebih obyektif dan konsisten sekaligus standar kompetensi jabatannya melalui proyek *assessment center*. Selisih (*gap*) antara hasil penilaian pegawai dengan standar kompetensi jabatan yang didudukinya dijadikan dasar perancangan program *capacity building* (termasuk pendidikan dan pelatihan) yang lebih fokus dan terarah. Saat ini, DJP sedang mengembangkan berbagai program pelatihan melalui metode *Adult Learning Principles*.

Semua itu nantinya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir, khususnya sistem mutasi dan promosi, serta sistem remunerasi yang lebih

jelas, adil, dan akuntabel. Dengan sistem dan manajemen SDM yang lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan SDM yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme. Dapat dilihat bahwa perbaikan remunerasi hanyalah salah satu bagian akhir dari program reformasi birokrasi yang sebelumnya didahului dengan perbaikan di berbagai bidang yang dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas sistem manajemen sumber daya manusia.

Mengingat strategis dan besarnya skala perbaikan sistem dan manajemen SDM, maka dirasa perlu untuk membentuk suatu unit khusus dengan level eselon III di KP DJP untuk menangani pengembangan sistem manajemen SDM, pengembangan kapasitas serta pengukuran kinerja, di samping Bagian Kepegawaian yang memang mempunyai tugas melakukan pembuatan kebijakan dan implementasi di bidang kepegawaian. Diharapkan, dengan makin transparan dan fairnya sistem mutasi, promosi, dan remunerasi, DJP dapat menerapkan kebijakan "*right man in the right place*", di mana seorang pegawai dapat menempati suatu jabatan yang tepat sesuai dengan keahliannya, dan sebaliknya suatu jabatan diisi oleh pegawai yang tepat sesuai dengan standar kompetensinya.

4. Pelaksanaan *good governance*

Elemen terakhir adalah pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Dalam praktek

berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut. Selain itu pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional. Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua Subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal di bawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur, yaitu Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (*preventif*) dan Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman (*reaktif*). Lebih jauh lagi, pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajaknya sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

Sebenarnya *good governance* tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Salah satu contoh konkritnya adalah penerapan

manajemen organisasi modern melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut. Alat ukur tersebut dapat berupa *Key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi, atau *Policy Measures* untuk kebijakan baru. Dalam ilmu manajemen dikenal ungkapan “*what gets measured, gets managed*”. Sejak tahun 2005, DJP telah mencoba menetapkan beberapa KPI untuk mengukur kinerja kantor operasionalnya selain variabel penerimaan perpajakan yang biasa dipakai. Untuk tahun 2008, DJP telah menyusun *strategic plan* organisasi yang lebih komprehensif dengan memakai konsep *balanced score card*.

Sebagai bagian dari evaluasi kinerja, kantor pajak modern selalu mengadakan survey kepuasan WP setiap tahunnya, dengan hasil yang sangat positif. Akan tetapi sebagian masyarakat maupun *stakeholders* meragukan hasil survey internal dengan alasan bias, kurang obyektif, adanya unsur ketakutan responden, dsb.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pembaruan administrasi perpajakan sangat diperlukan. Untuk itu, penulis bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak setelah penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees ?
3. Apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud dapat memberikan bukti empiris mengenai masalah yang diteliti yaitu pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan Wajib Pajak, sehingga diharapkan dapat memberi masukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees .
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Agar dapat lebih memahami teori-teori yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan memberikan wawasan yang luas mengenai masalah perpajakan.

2. Bagi KPP

Agar dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam perbaikan administrasi yang akhirnya dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib Pajak guna meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga akan mempengaruhi Wajib Pajak untuk patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi pihak-pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi serta menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi mereka yang hendak melakukan penelitian di bidang yang sama.