

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN MODERN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)**

Tim Peneliti

Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak.

Lauw Tjun Tjun, S.E., M.Si.

Christine Dwi Karya Susilawati, S.E., M.Si., Ak.



JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG

2010

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)
2. Jumlah Peneliti : 3 Orang
3. Fakultas /Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
4. Pusat / Bidang Studi : Akuntansi
5. Tim Peneliti
 - a. Elyzabet I. Marpaung, S.E., M.Si., Ak : Penata Tingkat I / IIID / 510291
 - b. Lauw Tjun Tjun, S.E., M.Si. : Penata Tingkat I / IIID / 510159
 - c. Christine Dwi K. S., S.E., M.Si., Ak. : Penata Muda Tingkat I / IIIB / 510451
6. Lokasi Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi
7. Sumber Dana Penelitian : Universitas Kristen Maranatha
8. Biaya Penelitian : Rp 9.265.000
9. Lama Penelitian : Februari 2010 – Mei 2010

Bandung, Mei 2010

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Akuntansi,

Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M.

Ita Salsalina Lingga, S.E., M.Si., Ak.

Mengetahui

Ketua LPPM,

Ir. Yusak Gunadi Santoso, M.M.

ABSTRAK

Salah satu tujuan dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Oleh karena itu, peningkatan pelayanan masyarakat menjadi salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi perpajakan di DJP. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cimahi. Data Penelitian diolah menggunakan Analisis Regresi berganda dan analisis jalur (utk mengetahui besar pengaruh tiap subvariabel). Hasilnya menunjukkan adanya pengaruh penerapan sistem administrasi modern terhadap kepatuhan wajib pajak dengan signifikan pada $\alpha=0,05$, dengan besar pengaruh 30,7%, dan kinerja tertinggi ada pada penerapan sistem administrasi modern pada prosedur organisasi yang mempunyai pengaruh sebesar 19,6% yang diikuti oleh modernisasi pada strategi organisasi mempunyai pengaruh sebesar 8,58%, modernisasi pada struktur organisasi mempunyai pengaruh sebesar 4,07%, dan yang terakhir adalah modernisasi pada budaya organisasi yang tidak mempunyai pengaruh (karena nilai pengaruhnya dengan analisis jalur = -1.77%, mengurangi besar pengaruh administrasi modern secara total terhadap kepatuhan wajib pajak).

Kata kunci: Sistem Administrasi Modern, Struktur Organisasi, Prosedur Organisasi, Strategi Organisasi, Budaya Organisasi , Kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Pemahaman tentang Perpajakan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	11
2.1.1.2 Fungsi Pajak.....	12
2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	13
2.1.1.4 Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak.....	14

2.1.1.5 Hukum Pajak Materiil dan Hukum Pajak Formil.....	16
2.1.1.6 Pengelompokkan Pajak.....	17
2.1.1.7 Tata cara Pemungutan Pajak.....	18
2.1.2 Reformasi Perpajakan.....	21
2.1.3 Reformasi Sistem Adminitrasi Perpajakan.....	26
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	35
BAB III. METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian dan Sejarah Singkat KPP Pratama Cimahi.....	43
3.1.1 Objek Penelitian.....	43
3.1.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Cimahi.....	43
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	49
3.3 Kisi-Kisi Penelitian.....	51
3.4 Populasi dan Sampling.....	52
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	55
3.7 Instrumen Penelitian dan Kalibrasi.....	56
3.8 Metode Pengujian Data.....	59
3.8.1 Uji Validitas.....	59
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	61

3.9 Teknik Pengolahan Data Penelitian.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Hasil Uji Validitas.....	72
4.1.1 Uji Validitas Variabel X_1	72
4.1.2 Uji Validitas Variabel X_2	73
4.1.3 Uji Validitas Variabel X_3	74
4.1.4 Uji Validitas Variabel X_4	74
4.1.5 Uji Validitas Variabel Y.....	75
4.2 Hasil Uji Realibilitas.....	77
4.2.1 Uji Realibilitas Variabel X.....	77
4.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	77
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.1 Normalitas.....	77
4.3.2 Multikolinearitas.....	78
4.3.3 Heteroskedastisitas.....	79
4.4 Hasil Regresi Berganda dan Analisis Jalur Subvariabel.....	80
4.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	80
4.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	88
4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	88
4.4.4 Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	89
4.4.5 Hasil Pengujian Hipotesis Kelima.....	89

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	42
Gambar 2 Paradigma Penelitian Analisis Jalur.....	67
Gambar 3 Normalitas.....	78
Gambar 4 Heterokedastisitas.....	79
Gambar 5 Model Paradigma Jalur Subvarabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan kepatuhan Wajib Pajak.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel I Variabel, Sub Variabel dan Dimensi Penelitian.....	51
Tabel II Populasi dan sampel Penelitian.....	53
Tabel III Sebaran Butir Pernyataan Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	58
Tabel IV Sebaran Butir Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	59
Tabel V Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Nilai Penerapan.....	66
Tabel VI Uji Validitas Variabel X_1	72
Tabel VII Uji Validitas Variabel X_2	73
Tabel VIII Uji Validitas Variabel X_3	74
Tabel IX Uji Validitas Variabel X_4	75
Tabel X Uji Validitas Variabel Y	75
Tabel XI Coefficients	78
Tabel XII Model Summary	80
Tabel XIII Anova	80
Tabel XIV Korelasi Pearson	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerimaan pajak merupakan sumber negara yang utama yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung

asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Kebijakan fiskal yang dicanangkan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009 diantaranya melakukan reformasi di tiga bidang utama, yakni pajak, bea dan cukai, serta anggaran.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Tujuan utama reformasi perpajakan adalah untuk menegakkan kemandirian ekonomi dalam membiayai pembangunan nasional dengan jalan lebih mengerahkan kemampuan sendiri. Secara bertahap, pajak diharapkan bisa mengurangi ketergantungan utang luar negeri. Dalam hal ini, reformasi perpajakan akan menjadikan sistem yang berlaku menjadi lebih sederhana, yang mencakup penyederhanaan jenis pajak, tarif pajak dan pembayaran pajak serta pembenahan aparatur perpajakan yang menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin dan mental. Dengan reformasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan jumlah wajib pajak akan semakin luas serta beban pajak akan makin adil dan wajar, sehingga mendorong Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya dan

menghindarkan diri dari aparat pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi.

Dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, perlu diingat beberapa sasaran administrasi perpajakan, seperti: (1) meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak, dan (2) melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal. Menurut Chaizi Nasucha, pengukuran efektifitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh bagaimana administrasi perpajakan dilakukan.

Sejalan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan, dengan tujuan tercapainya:

1. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan
3. Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Secara garis besar, reformasi administrasi perpajakan ini diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi;
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi;
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Untuk keberhasilan pencapaian tujuan di atas, DJP telah menyusun sejumlah strategi, antara lain:

1. Meningkatkan kepatuhan.
2. Menangkal ketidakpatuhan.
3. Meningkatkan citra.
4. Mengembangkan administrasi modern.
5. Meningkatkan produktivitas aparat.

Upaya integral Direktorat Jenderal Pajak yang oleh Menteri Keuangan disebut sebagai ujung tombak reformasi di jajaran Departemen Keuangan ini dengan berbagai strateginya diharapkan dapat menghantarkan implementasi misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor

pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers'Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

Modernisasi sendiri meliputi 3 hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan.

1. Reformasi kebijakan ditempuh melalui amandemen UU Perpajakan yakni UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, UU No. 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, UU Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung.

2. Reformasi administrasi terkait organisasi, teknologi informasi dan sumber daya manusia. Dalam bidang organisasi, kini telah dilakukan perubahan struktur organisasi dari berdasarkan per jenis pelayanan menjadi organisasi dengan struktur berdasarkan fungsi dengan menggabungkan ketiga kantor (KPP, KPPBB dan Karikpa) menjadi KPP Pratama. Selain KPP Pratama juga terdapat KPP Madya di setiap kantor wilayah dan 2 KPP WP Besar yang hanya ada di Jakarta. Selain itu terdapat petugas khusus yang disebut AR (*account representative*) yang bertugas mengawasi dan melayani wajib pajak.
3. Reformasi teknologi informasi. Konsepnya menuju *full automation*, menuju administrasi internal yang *paperless*, efisiensi, *customer oriented* dan fungsi *built-in control*. Adapun tujuannya untuk mengurangi kontak langsung dengan WP, mudah, hemat dan cepat. Selain itu, akurat, efektif dan efisien dan pengawasan internal melalui *built-in control system*. Reformasi pengawasan yang dilakukan melalui :
 - a) Komisi Kode Etik. Kode Etik secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi pegawai, termasuk penerapan sanksi-sanksinya yang tegas. Selain itu dibentuk dua Sub-Direktorat yang menangani pengawasan internal terhadap pelaksanaan kode etik.
 - b) Bank Data Nasional. Rencananya ini berfungsi sebagai pusat penyimpanan arsip yang berisi data wajib pajak seluruh Indonesia.
 - c) Saluran Pengaduan yang berfungsi sebagai salah satu sarana mempermudah WP dalam menyampaikan masalah dan keluhannya.

Modernisasi Perpajakan yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak tentunya bukan hanya tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak semata. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Karena itu, Direktorat Jenderal Pajak juga mengharapkan apa yang telah diprogramkan Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan mampu menggugah hati semua pihak untuk larut dan ikut dalam mewujudkannya. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi *Large Taxpayer Office* (LTO). Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak. Hal ini juga di dukung oleh sebuah *survey* Amerika bahwa karena kemudahan *e-filing* membuat wajib pajak merasa lebih mudah dalam melaporkan laporan pajaknya (Anonymous, 2000). Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil *review* Conlin *et al.* (2005) menunjukkan bahwa dengan adanya administrasi pajak akan meningkatkan penerimaan pajak (termasuk rasio pajak yang digunakan).

Marcus Taufan Sofyan (2005) melakukan penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat

Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.

Dengan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang telah digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi serta menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan dengan judul **”Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

2. Menelaah bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
2. Mengetahui sejauh mana pengaruh dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai informasi dan bahan evaluasi atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
2. Sebagai informasi yang perlu diperhatikan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap penerimaan pajak

penghasilan sebagai salah satu tujuan dari reformasi administrasi perpajakan melalui penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

3. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan secara khusus bermanfaat dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pemahaman Tentang Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro dalam Siti Resmi (2008:1) :

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan, menjadi :

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2008:1) :

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh N. J. Feldman dalam Siti Resmi (2008:2) :

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan sama-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Dalam Ilyas (2007:10-11) terdapat empat fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*) adalah fungsi yang letaknya di sektor publik yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, dan bila ada surplus akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.
3. Fungsi demokrasi yaitu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia. Fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah

melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak memberikan pelayanan yang baik, pembayar pajak bisa melakukan protes (*complaint*).

4. Fungsi distribusi yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

2.1.1.3 Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2006:2-3):

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis) Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansii)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Contoh:

- Bea Materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif.
- Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 10%.
- Pajak perseroan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPh) yang berlaku bagi badan maupun perseorangan (orang pribadi).

2.1.1.4 Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2008:6-7) terdapat beberapa teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya, antara lain :

1. Teori Asuransi

Teori ini menyatakan bahwa negara bertugas untuk melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa, dan juga harta bendanya. Seperti halnya dalam perjanjian asuransi (pertanggungan), untuk melindungi orang dan kepentingan tersebut diperlukan pembayaran premi. Dalam hubungan negara dengan rakyatnya, pajak inilah yang

dianggap sebagai premi tersebut yang sewaktu-waktu harus dibayar oleh masing-masing individu.

2. Teori Kepentingan

Teori ini awalnya hanya memerhatikan pembagian beban yang harus dipungut oleh seluruh penduduk. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa orang-orang itu beserta harta bendanya. Oleh karena itu sudah sewajarnya jika biaya-biaya yang dikeluarkan oleh negara dibebankan kepada mereka.

3. Teori Daya Pikul

Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya. Untuk kepentingan tersebut diperlukan biaya-biaya yang harus dipikul oleh segenap orang yang menikmati perlindungan itu, yaitu dalam bentuk pajak. Teori ini menekankan pada asas keadilan, bahwasannya pajak haruslah sama beratnya untuk semua orang. Pajak harus dibayar menurut gaya pikul seseorang.

4. Teori Bakti

Berlawanan dengan ketiga teori sebelumnya, yang tidak mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan warganya, maka teori ini mendasarkan pada paham *Organische Staatsleer*. Paham ini mengajarkan bahwa karena sifat suatu negara maka timbullah hak mutlak untuk memungut pajak. Orang-orang tidaklah berdiri sendiri, dengan tidak adanya persekutuan (yang menjelma menjadi negara) berhak atas satu dan yang lain. Akhirnya setiap orang menyadari bahwa menjadi suatu kewajiban

mutlak untuk membuktikan tanda baktinya terhadap negara dalam bentuk pembayaran pajak.

5. Teori Asas Daya Beli

Teori ini tidak mempersoalkan masalah asal mula negara memungut pajak, melainkan hanya melihat pada efeknya, dan memandang efek yang baik itu sebagai dasar keadilannya. Menurut teori ini, fungsi pemungutan pajak disamakan dengan pompa, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga negara, dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara kehidupan masyarakat dan membawanya ke arah tertentu.

2.1.1.5 Hukum Pajak Materiil dan Hukum Pajak Formil

Hukum Pajak mengatur hubungan antara pemerintah (*fiscus*) selaku pemungut pajak dengan rakyat sebagai Wajib Pajak. Menurut Erly Suandy (2005:18) ada 2 macam hukum pajak yakni :

1. Hukum pajak materiil, memuat norma-norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak.
2. Hukum pajak formil, memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan (cara melaksanakan hukum pajak materiil).
Hukum ini memuat antara lain :
 - a. Tata cara penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu utang pajak.

- b. Hak-hak fiskus untuk mengadakan pengawasan terhadap para Wajib Pajak mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak.
- c. Kewajiban Wajib Pajak misalnya menyelenggarakan pembukuan / pencatatan dan hak-hak Wajib Pajak misalnya mengajukan keberatan dan banding.

2.1.1.6 Pengelompokan Pajak

Pengelompokan pajak menurut **Mardiasmo** (2006:5-6) dibagi menjadi 3 bagian yaitu: menurut golongannya, sifatnya, dan lembaga pemungutnya.

1. Pengelompokan pajak menurut golongannya :

a. Pajak langsung

Yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan

b. Pajak tidak langsung

Yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Pengelompokan pajak menurut sifatnya :

a. Pajak Subjektif

Yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan

b. Pajak Objektif

Yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya :

a. Pajak Pusat

Yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Meterai.

b. Pajak Daerah

Yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas:

Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

2.1.1.7 Tata Cara Pemungutan Pajak

Dalam **Mardiasmo** (2006:6-8), tata cara pemungutan pajak terdiri dari stelsel pajak, asas pemungutan pajak, dan sistem pemungutan pajak.

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel, yaitu:

1. Stelsel nyata (*rirel stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata) sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah

penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2. Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. Stelsel campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

Asas pemungutan pajak terdiri dari:

1. Asas domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2. Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3. Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu bangsa.

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.1.2 Reformasi Perpajakan

Menurut Anggito Abimanyu (2003) reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Dan, ketiga, produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:64) modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari *grand design* reformasi perpajakan (*tax reform*) secara komprehensif. Sebagaimana yang menjadi sasaran sejak tahun 2002, bahwa reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 (tiga) bidang pokok atau utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu :

1. Bidang Administrasi, yakni melalui modernisasi administrasi perpajakan

Melalui modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan perpajakan nasional yang baik dan kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan (*sustainable revenue*) ke depan. Dalam hal ini, pengelolaan perpajakan pada dasarnya tidak menutup diri

terhadap pandangan, pendapat, atau kritisi dari berbagai pihak eksternal. Direktorat Jenderal Pajak berupaya terbuka (*transparency*) dan menjadikannya sebagai masukan dalam menata dan membangun sistem pengelolaan perpajakan yang baik dan modern.

2. Bidang Peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap Undang-Undang Perpajakan

Dari aspek peraturan perpajakan, terus diupayakan dan dilakukan pengembangan yuridis formal dan materil perpajakan. Langkah yang dilakukan yakni melalui penyesuaian dan pembaruan peraturan seiring dengan perkembangan yang terjadi dalam tatanan kehidupan masyarakat, negara, maupun kegiatan ekonomi. Karena suatu peraturan pada dasarnya harus dapat mengikuti dan diikuti oleh kehidupan masyarakat, negara, dan pemangku kepentingan. Bila tidak, maka peraturan tersebut justru bisa menjadi penghambat (*barrier*) bahkan kontradiktif, sehingga pencapaian sasaran dapat menjadi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Bidang Pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional

Di bidang pengawasan, dibangun bank data perpajakan nasional sebagai upaya menyeimbangkan pelaksanaan sistem *self assessment* dengan *official assessment* dalam penghitungan dan penetapan besarnya pajak yang terutang, sebagaimana diatur dalam UU Perpajakan. Selain itu pembangunan bank data perpajakan nasional juga bertujuan untuk melakukan kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi perpajakan. Melalui kegiatan ekstensifikasi, berdasarkan data dan informasi yang ada maka diimbau agar masyarakat yang telah memenuhi syarat untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Untuk orang pribadi, batasannya adalah bagi

mereka yang telah memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) baik yang sudah berkeluarga maupun yang belum berkeluarga. Setelah masyarakat mengetahui himbauan ini, dan ternyata masyarakat belum mendaftarkan diri sendiri sebagai Wajib Pajak seiring sistem *self assessment*, untuk menyeimbangkannya dilakukan penerbitan NPWP secara jabatan (*official assessment*). Dengan ekstensifikasi, akan terjadi perluasan basis pajak yakni dengan penambahan jumlah Wajib Pajak, terutama orang pribadi. Dalam kondisi seperti itu, akan terwujud aspek keadilan dalam perpajakan. Sedangkan kegiatan intensifikasi dilakukan berbagai upaya kegiatan. Di antaranya melalui model optimalisasi pemanfaatan data perpajakan (OPDP).

Menurut Malcolm Gillis yang dikutip oleh Marcus Taufan (2005:15), reformasi perpajakan menggunakan taksonomi untuk diklasifikasikan berdasarkan program-program reformasi perpajakan dengan 6 atribut yang menjadi ciri-ciri dasarnya sehingga dapat diperoleh ratusan konfigurasi yang berbeda dari reformasi perpajakan. Keenam atribut tersebut yakni:

1. Breadth of reform.

Reformasi perpajakan dapat berfokus pada *reform of tax structure*, atau berfokus pada *tax administration*, atau *reform of tax systems* (berfokus pada *structural dan administrative reform*).

2. Scope of reform.

Reformasi perpajakan dapat dilakukan secara *comprehensive* jika meliputi hampir semua sumber penerimaan yang penting, atau dilakukan secara *partial* jika hanya meliputi satu atau dua komponen penting dari sistem perpajakan.

3. Revenue goals.

Reformasi perpajakan dilakukan untuk meningkatkan penerimaan dalam persentase terhadap PDB (rasio pajak) yang disebut *revenue enhancing*, untuk mengganti penerimaan dengan *revenue neutral reform*, atau bahkan untuk mengurangi penerimaan (*revenue-decreasing reform*).

4. *Equity goals.*

Reformasi perpajakan untuk menegakkan keadilan disebut *redistributive* jika menegakkan keadilan secara vertikal, yaitu orang berpenghasilan tidak sama, pajaknya diperlakukan tidak sama juga namun jika reformasi perpajakan tidak dimaksudkan untuk merubah distribusi pendapatan yang sudah ada maka disebut *distributionally neutral reform*.

5. *Resource allocation goals.*

Reformasi perpajakan yang berusaha mengurangi pengenaan pajak pada sumber daya agar dapat dialokasikan lebih efisien disebut *economically neutral*, jika sistem perpajakan untuk mempengaruhi aliran sumber daya sektor ekonomi atau aktivitas tertentu maka disebut *interventionist reforms*.

6. *Timing of reform.*

Dilakukan dengan mengubah seluruh kebijakan perpajakan secara bersamaan disebut *contemporaneous reforms*, dengan implementasi bertahap disebut *phased reforms*, atau perubahan kebijakan perpajakan yang tidak berkaitan dilakukan dalam beberapa tahun lebih disebut *successive reforms*.

Malcolm Gillis berpesan bahwa reformasi perpajakan di negara berkembang dapat berhasil apabila program reformasi menghasilkan perubahan yang mendasar dalam sistem perpajakan yang memiliki dua elemen dasar yang saling mempengaruhi, yang pertama yaitu struktur pajak, yang kedua yaitu mekanisme dan institusi yang mengatur administrasi perpajakan dan kepatuhan

perpajakan. Struktur pajak terdiri dari konfigurasi dari dasar pajak dan tarif pajak. Administrasi dan kepatuhan perpajakan terdiri dari prosedur, peraturan yang mengatur penghitungan pajak, pemungutan, pemeriksaan, sanksi, banding, dan data termasuk teknologi informasi, struktur penghargaan pelayanan masyarakat, pengungkapan yang diperlukan dan prinsip akuntansi perusahaan.

Menurut Summer, Linn dan Archarya yang dikutip oleh Marcus Taufan (2005:15), alasan dilakukannya reformasi perpajakan adalah:

1. Sebagai bagian penyesuaian struktur, reformasi perpajakan digunakan untuk mengurangi distorsi dari rangsangan ekonomi dan terjadinya ketidakefisienan dan ketidakadilan dalam alokasi sumber daya.
2. Sebagai bagian dari usaha menstabilkan ekonomi, reformasi perpajakan, bersamaan pemotongan belanja negara, untuk menghasilkan pendapatan secara rasional tanpa distorsi adil dan berkelanjutan.

Menurut Williamson dalam Mas'ood yang dikutip oleh Chaizi Nasucha (2004:18), reformasi perpajakan meliputi perluasan basis perpajakan, perbaikan administrasi perpajakan, mengurangi terjadinya penghindaran dan manipulasi pajak, serta mengatur pengenaan aset yang berada di luar negeri. Perubahan struktur pajak (*tax base* dan *tax rate*) terkait dengan perubahan dalam administrasi perpajakannya.

Menurut Gunadi reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan

akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Yang ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Menurut Bird dan Jantscher yang dikutip oleh Marcus Taufan (2005:15), perubahan kebijakan perpajakan tanpa didukung perubahan perpajakan menjadi tak berarti. Perubahan di bidang perpajakan harus sejalan dengan kapasitas administrasinya, karena administrasi perpajakan merupakan kebijakan di bidang perpajakan yang mempunyai hubungan tak terpisahkan.

2.1.3 Reformasi Sistem Administrasi Perpajakan

Sejak dilakukannya pembaharuan perpajakan nasional (*tax reform*) tahun 1983, pemerintah secara terus menerus berupaya menyempurnakan sistem perpajakan nasional. Selain dilakukan terhadap kebijakan perpajakan dan undang-undangnya, perbaikan juga mencakup administrasi perpajakan. Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama.

Menurut Sophar Lumbantoruan (1997:582), administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Sedangkan dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai: (1) fungsi, (2) sistem, dan (3)

lembaga. Sebagai fungsi, administrasi perpajakan meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian perpajakan. Sebagai suatu sistem, administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur (subsistem) yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan yang secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan sebagai lembaga, administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses pemajakan.

Menurut Carlos A. Silvani (1992) seperti dikutip Gunadi, administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (*stopfiling taxpayers*)

Wajib Pajak yang sudah terdaftar di administrasi kantor pajak tetapi tidak menyampaikan surat pemberitahuan. Administrasi pajak dituntut untuk dapat mengumpulkan data sekaligus menindaklanjutinya dengan meminimalkan kasus seperti ini.

3. Penyelundup pajak (*tax evaders*).

Yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Keberhasilan sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4. Penunggak pajak (*delinquent taxpayers*).

Dari tahun ke tahun tunggakan pajak yang terjadi menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat. Permasalahan ini seolah sudah menjadi benang kusut yang selalu dihadapi oleh otoritas pajak setiap tahunnya.

Menurut Gunadi, dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian kebijakan pajak.

Reformasi administrasi memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui.
3. Memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Menurut Chaizi Nusucha (2004:37), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya. Efektivitas dan efisiensi kadang-kadang menciptakan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, diperlukan ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan. Dalam meningkatkan efektivitas digunakan ukuran: (1) kepatuhan pajak sukarela, (2) prinsip-prinsip *self assessment*, (3) menyediakan informasi kepada Wajib Pajak, (4) kecepatan dalam menemukan masalah-masalah yang berhubungan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran, (5) peningkatan dalam kontrol dan supervisi, (6) sanksi yang tepat. Dalam meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan secara khusus dapat distimulasi oleh: (1) penyediaan unit-unit khusus untuk perusahaan besar, (2) peningkatan perpajakan khusus untuk Wajib Pajak kecil, (3) penggunaan jasa perbankan untuk pemungutan pajak, dan lain-lain.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:7-8) modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi :

1. Restrukturisasi organisasi.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Dalam hal restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah :

- Debirokratisasi.
- Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan.
- Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan.
- Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola KPP.
- Adanya *internal audit* dan *change* program unit.
- Lebih efisien dan *customer oriented*.

Dalam penyempurnaan proses bisnis, hal ini dilakukan dengan konsep :

- Berbasis teknologi komunikasi dan informasi.
- Efisien dan *customer oriented*.
- Sederhana dan mudah dimengerti.
- Adanya *built in control*.

Sedangkan untuk penyempurnaan atas sistem manajemen sumber daya manusia, konsepnya adalah :

- Berbasis kompetensi.
- Optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi.
- *Customer driven*.
- *Continous improvement*.

Menurut Liberti Pandiangan (2008:8) adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi;
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Menurut Chaizi Nasucha (2004:37), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Chaizi Nasucha (2004:63), menegaskan bahwa agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan : (1) struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, (2) strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, (3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.

Menurut Chaizi Nasucha (2004:69-77), empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1. Struktur organisasi.

Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

2. Prosedur organisasi

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan

pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

3. Strategi organisasi

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

4. Budaya organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu (2005:70), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai "suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan formal.

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret.

Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material.

2. Kepatuhan material.

Kepatuhan material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Simon James dkk (2003), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) dalam hal ini diartikan bahwa Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Tepat waktu dalam penyampaian SPT meliputi :

1. penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 2. penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 3. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Tidak mempunyai tunggakan pajak adalah keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Laporan keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit oleh Akuntan Publik ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Program reformasi administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak. Tepatnya sejak program tersebut digulirkan pertama kali pada 2002. Untuk itu dalam praktiknya, Ditjen Pajak melakukan berbagai pembenahan. Di antaranya pembenahan organisasi yang kini lebih menyesuaikan pada kebutuhan wajib pajak. Ditjen Pajak juga melakukan pembaharuan di bidang informasi teknologi, *business redesign process* serta sumber daya manusia (SDM). Apabila sudah bisa melakukan institusi, Dirjen Pajak bisa melakukan penilaian berbasis kinerja dan bisa memberikan insentif kepada para pegawai berdasarkan pada kinerjanya.

Adapun modernisasi di bidang teknologi informasi terbukti merupakan salah satu terobosan yang cemerlang. Sebab para wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Para wajib juga bisa mengakses kapan pun, dimana pun serta *real time*. Terobosan itu terdiri atas diluncurkannya produk-produk *E-System*. Antara lain yaitu *E-Registration* (pendaftaran NPWP secara *on line*), MP3 (Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak), dan *E-Filling* (Pelaporan Surat Pemberitahuan).

Dengan cakupan program modernisasi tersebut, respons positif datang dari para wajib pajak yang merasakannya. Dari segi antrian sampai dengan SDM-nya, di samping itu juga ruangnya lebih nyaman dibandingkan dengan KPP (Kantor Pelayanan Pajak).

Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai reformasi administrasi perpajakan terlebih dahulu perlu pemahaman mengenai pengertian administrasi menurut A. Dunsire seperti yang telah dikutip oleh Donovan dan Jackson (1991) dan dikemukakan kembali oleh Yeremias T. Keban yaitu:

Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis.

Mengutip pendapat Trecker, administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Definisi-definisi di atas menunjukkan beberapa batasan istilah administrasi yang secara langsung menepis anggapan bahwa administrasi selalu diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administratif, dan sebagainya. Mengutip Chandler and Plano, dalam *The Public Administration Dictionary* definisi administrasi adalah proses dimana keputusan dan kebijakan diimplementasikan.

Istilah Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano (1988) seperti dikutip Yeremias T. Keban dikemukakan bahwa, “administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan diorganisasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.” Kemudian dijelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan memecahkan masalah-masalah publik melalui

perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Menurut Sophar Lumbantoruan, “administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan, Liberty Pandiangan mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Menurut Gunadi “administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (*administrative cost*) dan biaya kepatuhan (*compliance cost*) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan menurut Chaizi Nasucha dengan mengutip Ott (2001) adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya. Efektivitas dan efisiensi kadang-kadang menciptakan kontradiksi sehingga diperlukan koordinasi, diperlukan ukuran-ukuran khusus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi perpajakan. Dalam meningkatkan efektivitas digunakan ukuran: (1) kepatuhan pajak sukarela, (2) prinsip-prinsip *self assesment*, (3) menyediakan informasi kepada wajib pajak, (4) kecepatan dalam menemukan masalah-masalah yang berhubungan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dan pembayaran, (5) peningkatan dalam kontrol dan supervisi, (6) sanksi yang tepat. Dalam meningkatkan efisiensi dalam administrasi perpajakan secara khusus dapat distimulasi oleh: (1) penyediaan unit-unit khusus untuk perusahaan besar; (2)

peningkatan perpajakan khusus untuk wajib pajak kecil, (3) penggunaan jasa perbankan untuk pemungutan pajak, dan lain-lain.

Chaizi Nasucha menambahkan bahwa “reformasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan tanpa melakukan reformasi perpajakan, yaitu untuk mensinergikan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi.” Lingkungan eksternal yang dimaksud adalah kebijakan fiskal, antara lain item-item yang tidak dimasukkan dalam dasar pengenaan pajak, pembelanjaan dan pelayanan publik. Dalam ekonomi yang mulai berkembang, administrasi perpajakan harus difokuskan kepada wajib pajak besar secara maksimal dan memberikan kontribusi kepada wajib pajak kecil. Dengan mendasarkan pada teori Caiden (1991), menurut Chaizi Nasucha, empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1) Struktur organisasi.

Mengutip Adiwisatra (1998), dijelaskan oleh Chaizi Nasucha bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

2) Prosedur organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

3) Strategi organisasi.

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

4) Budaya organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Diungkapkan oleh Hadi Purnomo bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat. Program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan

1) Meningkatkan Kepatuhan Sukarela

a) Program kampanye sadar dan peduli pajak.

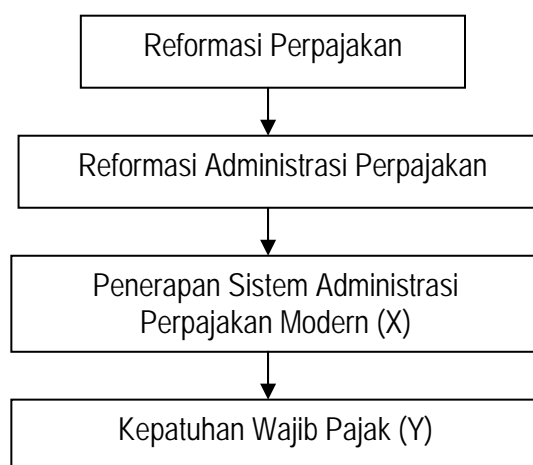
- b) Program pengembangan pelayanan perpajakan.
- 2) Memelihara (*Maintaining*) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
- a) Program pengembangan pelayanan prima.
 - b) Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- 3) Menangkal Ketidakpatuhan Perpajakan (*Combatting Noncompliance*)
- a) Program merevisi pengenaan sanksi.
 - b) Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
 - c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
 - d) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
 - e) Program penyempurnaan ekstensifikasi.
 - f) Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan *IT masterplan*.
 - g) Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.
- b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan
- 1) Meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak
- a) Program merevisi UU KUP.
 - b) Program penerapan *Good Corporate Governance*.
 - c) Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding.
 - d) Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.
- 2) Melanjutkan Pengembangan Administrasi *Large Taxpayer Office (LTO)* atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar
- a) program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.
 - b) program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD.

- c) program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.
 - d) Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya.
- c. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan
- 1) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak.
 - 2) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak .
 - 3) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia.
 - 4) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
 - 5) Program penyusunan rencana kerja operasional.

Menurut Safri Nurmantu (2005), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai “suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan menurut Safri Nurmantu, yakni: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan orang pribadi adalah tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang

perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir. Pada hakekatnya kondisi sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan dalam Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, hipotesis dalam penelitian adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian dan Sejarah Singkat KPP Pratama Cimahi

3.1.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Penerapan Pajak Administrasi Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun subjek penelitiannya adalah Para Pegawai yang berkaitan dengan Adminsitirasi Pajak modern dan WP Badan yang berada di KPP Pratama Cimahi. Jumlah keseluruhan bagian tersebut 100 responden yang berada di KPP Pratama Cimahi, sedangkan dari keseluruhan kuesioner yang disebar, kuesioner yang diisi dan dikembalikan berjumlah 92 buah yaitu 46 buah dari Para Pegawai Administrasi Pajak dan 46 buah dari WP badan di KPP Pratama Cimahi. Dan data yang diolah setelah memenuhi uji validitas, reliabilitas dan ujia asumsi klasik adalah 60 buah data, 30 buah dari Para Pegawai Administrasi Pajak dan 30 buah dari WP Badan di KPP Pratama Cimahi.

3.1.2. Sejarah Singkat KPP Pratama Cimahi

Kantor Pajak sudah ada sejak kemerdekaan Indonesia dan bernama “Kantor Inspeksi Keuangan Bandung” untuk wilayah Jawa Barat, tetapi dalam perkembangannya terbagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok *Cooperative* dan kelompok *Non Cooperative* akibat dari Agresi Militer Belanda I. Kelompok

Cooperative bekerjasama dengan Belanda dan berkedudukan di Jalan Asia Afrika, sedangkan kelompok *Non Cooperative* lebih memihak ke Republik Indonesia dan pindah ke Tasikmalaya.

Pada agresi Belanda II bubarlah Kantor Inspeksi Keuangan yang berada di Tasikmalaya dan yang masih aktif adalah kelompok *Cooperative*. Pada tahun 1965 Kantor Inspeksi Keuangan berubah nama menjadi “Inspeksi Pajak Bandung”. Berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak, berada di lingkungan Departemen Keuangan.

Pada tanggal 1 Januari 1980 Inspeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua wilayah kerja, yaitu Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat, di jalan Soekarno Hatta No. 216 Bandung dan Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur, di jalan Kiara Condong No. 327 Bandung.

Berdasarkan Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 48/KMK.01/88 tanggal 19 Januari 1988, telah diresmikan di Bandung sebuah Kantor Inspeksi Pajak lagi yaitu “Kantor Inspeksi Pajak Bandung Tengah” yang bertempat di Jalan Purnawarman No.21.

Dengan adanya Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia tersebut Kantor Inspeksi Bandung menjadi 3 (tiga), yaitu merupakan salah satu dari 72 Kantor Inspeksi pajak di Indonesia yang masuk dalam wilayah VII DJP Jawa Barat. Pada tanggal 26 Maret 1988 berdasarkan Surat Menteri Keuangan No.26/UU/01/89 nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah berubah menjadi “Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah” terhitung mulai tanggal 1 April 1989.

Tahun 1989 istilah Kantor Inspeksi Pajak diganti menjadi **Kantor Pelayanan Pajak**, walaupun struktur organisasinya masih belum berdasarkan fungsi.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.276/KMK/1989 terhitung mulai 1 April 1989, seluruh kantor Inspeksi Pajak di Indonesia diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak, di Bandung sendiri terbentuk Kantor Pelayanan Pajak diantaranya Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur yang beralamat di Jl. Ibrahim Adjie No. 37, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah yang beralamat di Jl. Purnawarman No. 21, dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cimahi yang beralamat di Jl. Raya Barat Cimahi.

Modernisasi perpajakan dilakukan dengan berdasar kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 12/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/OMK.01/2007.

Peraturan tersebut menjelaskan mengenai pembentukan KPP baru yaitu diantaranya KPP Pratama dimana KPP, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan penyelidikan yang semula memiliki kantor yang terpisah, dilebur menjadi satu dan memiliki fungsi penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan penagihan. Selain itu, dijelaskan pula mengenai pemecahan KPP Cimahi ke dalam 3 wilayah sehingga menjadi KPP Pratama Majalaya, KPP Pratama Soreang, dan KPP Pratama Cimahi.

KPP Pratama Cimahi terletak di Jalan H. Amir Machmud No. 574, kotak pos 112 Cimahi 40526 dengan nomor telepon 022-6654646.

Logo Departemen Keuangan



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia 2007

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mengacu pada visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu: “Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan system administrasi perpajakan yang modern, efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.”

Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui system administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, yaitu:

- Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi.
- Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
- Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Kebijakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Demi tercapainya kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sarana, tujuan, visi dan misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, ditetapkan kebijakan-kebijakan yang dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dan kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, yaitu:

- Peningkatan Kualitas Pelayanan
- Pencapaian Rencana Penerimaan PPh
- Pencapaian Rencana PPN
- Pencapaian Rencana Penerimaan PBB dan BPHTB
- Pencapaian Rencana Penerimaan Melalui Pencairan Tunggal
- Mewujudkan Masyarakat yang sadar dan peduli pajak

Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan-pelayanan di bidang Pelayanan Perpajakan

dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.

Selain mempunyai tugas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mempunyai beberapa fungsi, diantaranya sebagai berikut:

- Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi pajak serta ekstensifikasi Wajib Pajak.
- Penatausahaan dan pengecekan surat pemberitahuan serta berkas Wajib Pajak.
- Penatausahaan dan pengecekan serta pemberitahuan masa, serta penatausahaan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PPnBM, PBB, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
- Penatausahaan penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi PPh, PPN, PBB, dan PTLL.
- Verifikasi dan penerapan sanksi perpajakan.
- Pengurusan pemberian Surat Ketetapan Pajak
- Penyuluhan dan pelayanan konsultasi perpajakan
- Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Sekaran (2003) menyatakan bahwa “*A variabel is anything that can take on differing or varying values. The values can differ at various times for the same objects or persons, or the values can differ at the same time for different objects or persons.*” Dengan kata lain variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan nilai atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk objek atau orang yang berbeda.

1. Variabel Independen

Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X) yang dikembangkan dalam variabel reformasi administrasi perpajakan menurut Chaizi Nasucha, terdiri dari:

- a. **modernisasi struktur organisasi (X₁)**, adalah pendekatan modernisasi administrasi yang berusaha untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar, guna mengatasi biopatologi dan disfungsi organisasi;
- b. **modernisasi prosedur organisasi (X₂)**, adalah penyempurnaan administrasi dalam model pemberian pelayanan dan pemeriksaan yang disesuaikan dengan tuntutan undang-undang, masyarakat, serta biaya yang tersedia;
- c. **modernisasi strategi organisasi (X₃)**, adalah penyempurnaan dengan melakukan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi organisasi menggambarkan secara umum arah organisasi serta keperluan

yang nyata baik di tingkat unit kegiatan maupun organisasi secara keseluruhan; dan

- d. **modernisasi budaya organisasi (X₄)**, adalah penyempurnaan yang berkaitan dengan kebiasaan dan cara hidup dalam lingkungan kerja organisasi.

2. Variabel Dependen

Yaitu Kepatuhan Wajib Pajak yang terdiri dari beberapa sub variabel yaitu:

- a. **Aspek Yuridis (Y₁)**, yaitu pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan yang ada. Aspek ini meliputi laporan perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), laporan perkembangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara presentase yang diisi secara benar dan tidak benar, serta laporan perkembangan penyampaian angsuran berdasarkan perkembangan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa,
- b. **Aspek Psikologis (Y₂)**, yaitu kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari persepsi Wajib Pajak terhadap penyuluhan pelayanan dan pemeriksaan pajak,
- c. **Aspek Sosiologis (Y₃)**, yaitu kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari aspek sosial sistem perpajakan, antara lain kebijakan publik, kebijakan fiskal, kebijakan perpajakan, dan administrasi perpajakan.

3.3 Kisi-Kisi Penelitian

Variabel penelitian yang telah diuraikan dalam bahasan sub bab sebelumnya, selanjutnya dapat diuraikan dalam suatu kisi-kisi penelitian. Kisi-kisi penelitian antara lain berisi variabel-variabel, sub-sub variabel, dimensi-dimensi variabel, dan indikator-indikator variabel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Kisi-kisi penelitian berdasarkan teori-teori dan penelitian yang telah ada sebelumnya, diuraikan pada Tabel I.

Tabel I
Variabel, Sub Variabel dan Dimensi Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Dimensi
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	1.Struktur Organisasi	a. Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan b. Pendelegasian otoritas kegiatan pelayanan dan pemeriksaan c. Sistem pelaporan secara rutin d. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan
	2.Prosedur Organisasi	a. Perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan b. Inovasi proses c. Perubahan metode operasi d. Informasi
	3.Strategi Organisasi	a. Strategi nonfinansial b. Strategi finansial
	4.Budaya Organisasi	a. Nilai b. Norma c. Iklim organisasi d. Komitmen pegawai terhadap tugasnya

Kepatuhan Wajib ajak	1.Aspek Yuridis	a. Pendaftaran Wajib Pajak b. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) c. Penghitungan pajak d. Pembayaran pajak
	2.Aspek Piskologis	a. Penyuluhan b. Pelayanan c. Pemeriksaan
	3.Aspek Sosiologis	a. Kebijakan publik b. Kebijakan fiskal c. Kebijakan perpajakan d. Administrasi perpajakan

3.4 Populasi dan Sampling

Menurut Sugiyono (2004:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Disebutkan juga oleh Sugiarto, Siagian, Sunaryanto, dan Oetomo (2003) bahwa “populasi berarti keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti. Populasi dibedakan menjadi populasi sasaran (*target population*) dan populasi sampel (*sampling population*).

Populasi sasaran adalah keseluruhan individu dalam areal/wilayah/lokasi/kurun waktu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi sampel adalah adalah keseluruhan individu yang akan menjadi satuan analisis dalam populasi yang layak dan sesuai untuk dijadikan atau ditarik sebagai sampel penelitian sesuai dengan kerangka sampelnya (*sampling frame*). Sedangkan yang dimaksud dengan kerangka sampel adalah seluruh daftar individu yang menjadi satuan analisis yang ada dalam populasi dan akan diambil sampelnya. Sampel

adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Secara ringkas, populasi dan sampel penelitian ini seperti diuraikan pada Tabel II.

Tabel II
Populasi dan Sampel Penelitian

	Pegawai Pajak	Wajib Pajak
Populasi Sasaran	Seluruh Pegawai Kanwil Pajak di Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I	Seluruh Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I
Populasi Sampel	Pegawai Pajak KPP Cimahi	Wajib Pajak KPP Badan di Cimahi
Kerangka Sampel	Daftar sebaran Pegawai Pajak KPP Cimahi berdasarkan Unit Kerja, Seksi/ Subbag dan jabatan	Daftar Wajib Pajak menurut <i>Account Representative</i> pada KPP Wajib Pajak di Cimahi
Sampel	Sejumlah Pegawai Pajak di KPP Cimahi yang diambil dari kerangka sampel dengan metode tertentu	Sejumlah Wajib Pajak di KPP Cimahi yang diambil dari kerangka sampel dengan metode tertentu

3.5. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel Pegawai Pajak dalam penelitian ini berdasarkan penentuan sampel dengan *disproportionate stratified random sampling*. Metode pengambilan sampel acak terstratifikasi (*stratified random sampling*) adalah

metode pemilihan sampel dengan cara membagi populasi ke dalam kelompok-kelompok yang homogen yang disebut strata, dan kemudian sampel diambil secara acak dari tiap strata tersebut (Sugiarto, dkk.:2003, 73).

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Dengan teknik non proporsional (*disproportionate*), sampel yang diambil dari tiap strata tidak sama jumlahnya dengan mempertimbangkan kompetensinya dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Teknik pengambilan sampel Pegawai Pajak dilakukan dengan langkah-langkah seperti berikut: Pertama, membuat stratifikasi berdasarkan jabatan, tujuannya adalah agar distribusi sampel dapat mewakili penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam seluruh tugas, wewenang, dan tanggungjawab Pegawai Pajak. Kedua, mengambil sampel secara tidak proporsional dari populasi strata jabatan dengan mempertimbangkan kompetensi yang diwakili masing-masing Pegawai Pajak dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP.

Penentuan sampel Wajib Pajak berdasarkan penentuan sampel dengan *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Pengambilan sampel Wajib Pajak dilakukan dengan langkah-langkah yang dilakukan:

Pertama adalah membagi populasi stratifikasi berdasarkan *Account Representative*. Hal tersebut dilakukan dengan alasan karena *Account Representative* bertugas memberi pelayanan dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak dan pembagian tugas *Account Representative* berdasarkan jenis usaha Wajib Pajak, jadi tiap *Account Representative* mengawasi beberapa Wajib Pajak yang jenis usahanya sejenis atau hamper sejenis.

Kedua, mengambil 2 (dua) sampel secara acak dari Wajib Pajak-Wajib Pajak dalam satu *Account Representative* KPP Wajib Pajak yang berjumlah 50 pegawai, sehingga kuesioner yang dikirimkan kepada Wajib Pajak berjumlah 50 Kuesioner.

3.6 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mencari kerangka referensi dan landasan teori baik dalam buku, peraturan-peraturan, majalah, maupun jurnal-jurnal ilmiah yang relevan dengan ide penelitian termasuk dari media internet yang kemudian menjadi dasar kriteria dalam membahas masalah yang ditemukan dalam penelitian lapangan.

2. Penelitian Lapangan

Data empiris yang diperlukan dalam penelitian diperoleh dengan teknik-teknik sebagai berikut :

- a) Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Cimahi.
- b) Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang berkompeten dari pegawai pajak maupun Wajib Pajak guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
- c) Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Cimahi.
- d) Kuesioner, data primer yang diperlukan untuk analisis statistik diperoleh dengan menyebarkan kuesioner ke beberapa pegawai pajak dan Wajib Pajak pada KPP Pratama Cimahi.

3.7 Instrumen Penelitian dan Kalibrasi

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi: pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Dalam penyusunan instrumen ini terlebih dulu disusun kisi-kisi dari instrumen penelitian untuk membagi dalam beberapa indikator dalam angket atau alat pengumpul data dari tiap-tiap variabel terkait.

Langkah-langkah yang dapat ditempuh dalam mengembangkan instrumen penelitian adalah dengan (1) merumuskan definisi operasional dari setiap variabel penelitian yang akan diungkap, (2) menentukan indikator setiap variabel penelitian, (3) menentukan kisi-kisi angket dari setiap variabel penelitian, (4) merumuskan pertanyaan atas dasar kisi-kisi yang telah dibuat, kemudian (5) menyusun tabel pembuatan instrument dan bobot nilai setiap indikator.

Kisi-kisi variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan Wajib Pajak seperti diringkas dalam Tabel I, dimana tabel pembuatan instrumen dan bobot nilai setiap indikator secara lengkap untuk variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern dapat dilihat pada Tabel III, sedangkan untuk variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam Tabel IV.

Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator-indikator variable penelitian sehingga didapatkan butir-butir pertanyaan sebanyak 71, yang dapat dibagi 35 butir pernyataan untuk kuesioner yang ditujukan kepada Pegawai Pajak dan 36 butir pernyataan dalam kuesioner penelitian yang ditujukan kepada Wajib Pajak. Kuesioner kepada Pegawai Pajak dibagi dalam dua bagian, bagian pertama berisi butir-butir pertanyaan mengenai data diri responden, sedangkan bagian kedua terdiri dari butir-butir pertanyaan penelitian. Kuesioner kepada Wajib Pajak terdiri dari tiga bagian, bagian pertama terdiri dari butir-butir pertanyaan mengenai data diri responden, bagian kedua terdiri dari butir-butir pertanyaan mengenai data diri perusahaan responden, sedangkan bagian ketiga

terdiri dari butir-butir pertanyaan penelitian. Sebaran butir-butir pertanyaan penelitian variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern seperti diuraikan pada Tabel III, sedangkan sebaran butir-butir pertanyaan penelitian variabel kepatuhan Wajib Pajak diuraikan pada Tabel IV.

Tabel III
Sebaran Butir Pernyataan
Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sebaran Butir Pernyataan Tiap Sub Variabel	Jumlah Butir	Bobot Tertimbang %
1. Struktur Organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no 1-11	11	29,41%
2. Prosedur organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no.12-21	10	29,41%
3. Strategi Organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no 22-29	8	23,53%
4. Budaya Organisasi		
Pertanyaan variabel X utk no.30-35	6	17,65%
Jumlah	35	100,00%

Tabel IV
Sebaran Butir Pernyataan
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Sebaran Butir Pernyataan Tiap Sub Variabel	Jumlah Butir	Bobot Tertimbang %
1. Aspek yuridis		
Pertanyaan variabel Y no.1-15	15	41,67%
2. Aspek piskologis		
Pertanyaan variabel Y no.16-25	10	27,78%
3. Aspek sosiologis		
Pertanyaan variabel Y no.26-36	11	30,56%
Jumlah	36	100,00%

3.8. Metode Pengujian Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini perlu diuji kesahihannya dan keandalannya, karena data tersebut berasal dari jawaban responden yang mungkin dapat menimbulkan bias. Hal ini dirasa penting untuk dilakukan sebab kualitas data yang diolah akan mempengaruhi kualitas hasil penelitian.

3.8.1 Uji Validitas

Sekaran (2003) mengemukakan bahwa uji validitas menggambarkan bagaimana kuesioner (pertanyaan atau item) sungguh-sungguh mampu mengukur apa yang ingin diukur, berdasarkan teori-teori dan ahli. Dengan kata lain semakin tinggi validitas suatu test maka alat test tersebut semakin tepat mengenai sasarannya. Selanjutnya Sugiyono (2004) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat

ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Menurut Cooper (1997), untuk menguji validitas konstruk suatu alat test bisa menggunakan metode korelasi, yaitu korelasi alat test yang diajukan dengan yang membangunnya. Pada penerapannya uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS dengan menggunakan korelasi pearson antara tiap variabel pertanyaan terhadap rata-rata dari tiap konstruk pertanyaan tersebut. Untuk menguji *content validity*, digunakan alat uji *K* bantuan *SPSS 15 for Windows* yang mengindikasikan bahwa item-item yang digunakan untuk mengukur konstruk atau variabel terlihat benar-benar mengukur konstruk atau variabel tersebut. Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid tidaknya alat test adalah 0,30 (Azwar, 1997) dengan ketentuan sebagai berikut:

- Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $\geq 0,30$ maka alat test tersebut dinyatakan valid.
- Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $< 0,30$ maka alat test tersebut dinyatakan tidak valid (gugur).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-

konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Sekaran (2003) mengemukakan bahwa uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui stabilitas dan konsistensi di dalam pengukuran.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *Cronbach Alpha*. Menurut Nunnally (1969) dalam Imam Ghozali (2004) suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang mendasari penggunaan analisis regresi linier. Model regresi linier yang digunakan dalam pengujian hipotesis harus terhindar dari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik tersebut. Dengan demikian, estimator OLS (*ordinary least square*) dapat memenuhi harapan yaitu sebagai estimator yang BLUE (*best linear unbiased estimator*) yaitu linear dan efisien (tidak bias dan memiliki varians yang minimum) seperti yang dikemukakan oleh Teori Gauss-Markov dalam Gujarati (2003:79). Asumsi klasik yang utama menurut Gujarati (2003:339) terdiri atas:

1. Normalitas variabel gangguan (*disturbance error*)

Dalam regresi linear diasumsikan bahwa residual ε_i merupakan variabel acak yang mengikuti distribusi normal dengan $\Sigma(\varepsilon_i) = 0$ dan $\text{Var}(\varepsilon_i)$ atau $\Sigma(\varepsilon_i) = \sigma^2$. Bentuk gangguan ε_i diintroduksikan ke dalam model agar dapat menampung berbagai hal yang diakibatkan oleh pengaruh galat (error), seperti error dari variabel yang tidak dimasukkan dalam model, error dari pengukuran variabel dan pengaruh dari kesalahan elemen-elemen yang melekat pada perilaku manusia.

2. Tidak terdapat multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu keadaan di mana satu atau lebih variabel independennya berkorelasi dengan variabel independen lainnya atau dengan kata lain suatu variabel independen merupakan fungsi linear dari variabel independen lainnya.

3. Tidak terdapat heteroskedastisitas (adanya homoskedastisitas)

Heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambar dalam model regresi secara spesifik atau dengan kata lain jika residual tidak memiliki varians yang konstan. Hal ini biasa terjadi pada data *cross section*.

Uji yang perlu dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya asumsi-asumsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Untuk menguji kenormalan *disturbance error* (variabel gangguan) digunakan pendekatan grafik program SPSS, yaitu *normal probability plot* yang mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu

diagonal grafik. Dasar pengambilan keputusannya adalah (Singgih Santoso, 2000:214):

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah sebuah situasi yang menunjukkan terjadinya korelasi diantara variabel independen dalam model regresi, sehingga dapat menyebabkan ketidakpastian estimasi. Gejala *multikolinearitas* dapat dideteksi dengan menggunakan nilai *variance inflating factor* (VIF) dan nilai *tolerance* (TOL). Hair et al (1998) menyebutkan *rule of the thumb* adalah jika nilai $VIF \leq 10$, menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen. Namun jika nilai $VIF > 10$, maka terjadi multikolinearitas. Nilai TOL berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai $TOL = 1$ maka tidak terdapat *kolinearitas* yang tinggi dan sempurna antar variabel independen. Disebutkan pula bahwa gejala *multikolinearitas* selalu ada dalam tetap model penelitian, namun permasalahannya terletak pada apakah tingkat *multikolinearitas* yang ada cukup berbahaya atau tidak bagi model penelitian.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan variabel pengganggu (e) memiliki varian yang berbeda di setiap observasi ke observasi lainnya. Padahal diharapkan variabel populasinya mempunyai variabel yang konstan. Untuk mendeteksi gejala *heteroskedastisitas* dapat digunakan bantuan program *statistic* SPSS 15 yang menyediakan menu program *scatter plot*. Dengan memasukan variabel SRESID pada sumbu Y dan ZPRED pada sumbu X. Jika titik-titik menyebar dalam *scatter plot*, pada yang diatas dan dibawah angka 0 (nol) maka ini menunjukkan tidak terjadinya gejala *heteroskedastisitas*.

3.4. Teknik Pengolahan Data Penelitian

1. Pengujian Perumusan Masalah Deskriptif

Analisis deskriptif tanggapan Pegawai Pajak terhadap setiap subvariabel penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern akan diuraikan berdasarkan nilai median respon responden Pegawai Pajak atas instrumen penelitian. Skor jawaban atas tiap butir pernyataan dalam subvariabel hanya dianalisis berdasarkan deviasi standar terendah dan tertinggi. Selanjutnya pengujian perumusan masalah deskriptif dengan tujuan untuk menjelaskan distribusi data dari variabel yang diteliti dan sekaligus mengukur sejauh mana penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern oleh KPP Pratama Cimahi dengan tujuan yang pertama dari penelitian ini. Untuk mencapai tujuan tersebut digunakan pengujian masalah deskriptif berdasarkan nilai skor dari tiap dimensi penerapan sistem administrasi

perpajakan modern dan secara menyeluruh sebagai satu variabel. Rumus-rumus yang akan digunakan untuk mendapatkan tingkat penerapan tersebut secara deskriptif adalah sebagai berikut:

$$X_s = (\chi_{si} / \gamma_{si}) \times 100 \% \quad (\text{Rumus 3.13})$$

$$X_p = (\chi_{pi} / \gamma_{pi}) \times 100 \% \quad (\text{Rumus 3.14})$$

$$X_{st} = (\chi_{sti} / \gamma_{sti}) \times 100 \% \quad (\text{Rumus 3.15})$$

$$X_b = (\chi_{bi} / \gamma_{bi}) \times 100 \% \quad (\text{Rumus 3.16})$$

$$\dot{Y} = (X_s) + (X_p) + (X_{st}) + (X_b) \quad (\text{Rumus 3.17})$$

X_s, X_p, X_{st}, X_b = nilai dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi; strategi organisasi, dan budaya organisasi.

\dot{Y} = Nilai penerapan/pelaksanaan
 $\chi_{si}, \chi_{pi}, \chi_{sti}, \chi_{bi}$ = jumlah skor yang diperoleh
 $\gamma_{si}, \gamma_{pi}, \gamma_{sti}, \gamma_{bi}$ = jumlah skor kriterium untuk struktur organisasi, prosedur organisasi; strategi organisasi, dan budaya organisasi.

Interpretasi hasil nilai penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang didapatkan adalah dengan menggunakan tabel V.

Tabel V
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Nilai
Penerapan

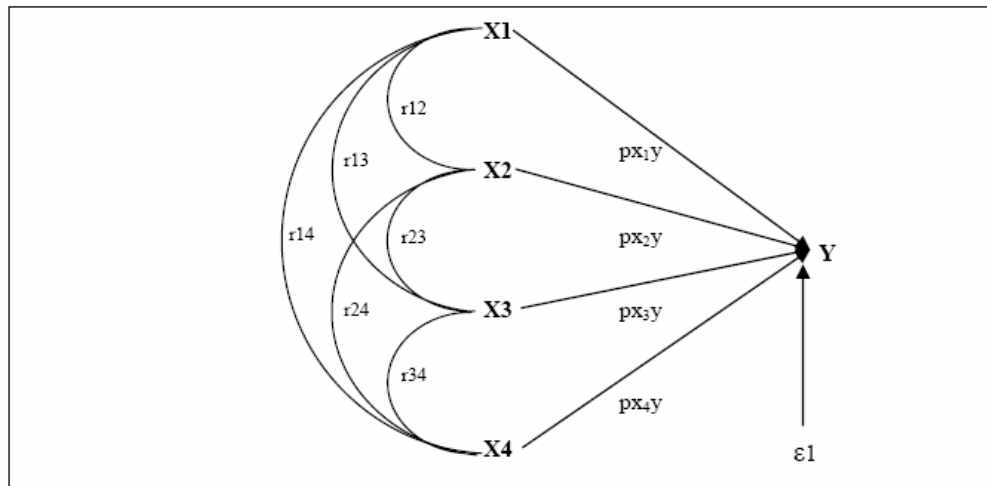
Interval Nilai	Interpretasi Nilai
0,0 – 20,50	Sangat Buruk
20,51 – 55,50	Buruk
55,51 – 65,50	Cukup
65,51 – 75,50	Cukup Baik
75,51 – 85,50	Baik
85,51 – 100	Sangat Baik

Sumber: Diolah dari Heri Wibadi, Penelitian Kemampuan KPP dalam Melaksanakan Pelayanan Prima (Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, 2004).

2. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan pada awal bab, diturunkan hipotesis penerapan administrasi perpajakan modern (X) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Wajib Pajak di Lingkungan Kanwil Wajib Pajak Besar (Y). Paradigma penelitian yang berupa pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variable yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan, digambarkan dalam paradigma jalur pada gambar II (Sugiyono dkk).

Gambar 3.2
Paradigma Penelitian Analisis Jalur



Sumber: Diolah dari Dr. Chaizi Nasucha, *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi* (Jakarta, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hal. 160.

Gambar II Paradigma Penelitian Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk melihat bagaimana sifat dan besaran pengaruh subvariabel penerapan administrasi perpajakan modern yang terdiri dari subvariabel modernisasi struktur organisasi (X_1), modernisasi prosedur organisasi (X_2), modernisasi strategi organisasi (X_3), dan modernisasi budaya organisasi (X_4) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y). Alat analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis yang sesuai dengan tujuan kedua penelitian ini adalah analisis korelasi dan analisis regresi. Analisis korelasi digunakan untuk melihat secara langsung hubungan antara dua variabel penelitian, sedangkan analisis regresi linier berganda digunakan dengan maksud untuk meramalkan bagaimana naik-turunnya variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik-turunkan nilainya. Analisis regresi linear berganda

tidak hanya menunjukkan hubungan antar variabel, juga dapat untuk mengukur signifikansi dan juga untuk menentukan sumbangan antara sesama sub variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun langkah-langkah dalam analisis regresi linear berganda meliputi:

- a. Mencari korelasi antara variabel Y dengan variabel X.

Pengujian keeratan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson. Hasil analisis tersebut selanjutnya dikonsultasikan dengan nilai r tabel untuk taraf signifikansi 5% dengan ketentuan terdapat hubungan antara variabel yang diujikan apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

- b. Pengujian rumusan hipotesis dengan analisis regresi linear berganda:

Pengujian rumusan hipotesis penelitian akan dilakukan seperti yang dilakukan oleh Chaizi Nasucha dalam penelitiannya. Bentuk model persamaan analisis regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$1) y = \alpha_0 + \alpha_1 x_1 + \alpha_2 x_2 + \alpha_3 x_3 + \alpha_4 x_4$$

dimana model tersebut dapat ditaksir oleh model regresi.

$$2) y = a_0 + a_1 x_1 + a_2 x_2 + a_3 x_3 + a_4 x_4 + \epsilon$$

jika datanya ditransformasi ke dalam bentuk angka baku $z = (x - \mu)/\sigma$, model regresi linear berganda tersebut akan berbentuk persamaan:

$$3) y = a_1 z_1 + a_2 z_2 + a_3 z_3 + a_4 z_4.$$

- c. Menguji apakah persamaan regresi tersebut signifikan atau tidak

Sesuai dengan tujuan penelitian yang kedua yaitu untuk mengetahui apakah variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan berpengaruh secara nyata terhadap kepatuhan Wajib Pajak, perlu melihat nilai sig. f pada tabel Anova. Jika nilai sig. F pada tabel Anova lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka hipotesis pertama (H_1) diterima, tetapi nilai sig. F jika lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) yang diterima. Besarnya pengaruh variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dihitung dengan menggunakan rumus 3.2.

3. Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang kedua, maka penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dari penelitian asosiatif akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Sesuai dengan tujuan penelitian yang kedua, maka hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) $H_0 : R_{xi y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

$H_1 : R_{xi y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan sistem

administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- 2) $H_0 : R_{x1y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

$H_1 : R_{x1y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- 3) $H_0 : R_{x1y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

$H_1 : R_{x1y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi prosedur Organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- 4) $H_0 : R_{x1y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi Strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

$H_1 : R_{x1y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- 5) $H_0 : R_{x1y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi

budaya organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan
Wajib Pajak.

H1 : $R_{x1y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi budaya
organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib
Pajak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas

4.1.1 Uji Validitas Variabel X_1

Semua pertanyaan yang merupakan variabel X_1 setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi di atas 0,3.

Tabel VI
Uji Validitas Variabel X_1

Kuesioner X_1	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
VAR00001	0,58	Valid
VAR00002	0,52	Valid
VAR00003	0,55	Valid
VAR00004	0,42	Valid
VAR00005	0,56	Valid
VAR00006	0,62	Valid
VAR00007	0,64	Valid
VAR00008	0,76	Valid
VAR00009	0,74	Valid
VAR00010	0,45	Valid
VAR00011	0,72	Valid

4.1.2 Uji Validitas Variabel X₂

Semua pertanyaan yang merupakan variabel X₂ setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi di atas 0,3.

Tabel VII
Uji Validitas Variabel X₂

Kuesioner X₂	Korelasi Pearson	Hasil Validitas
VAR00012	0,63	Valid
VAR00013	0,34	Valid
VAR00014	0,50	Valid
VAR00015	0,61	Valid
VAR00016	0,65	Valid
VAR00017	0,61	Valid
VAR00018	0,70	Valid
VAR00019	0,45	Valid
VAR00020	0,48	Valid
VAR00021	0,68	Valid

4.1.3 Uji Validitas Variabel X₃

Semua pertanyaan yang merupakan variabel X₃ setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi di atas 0,3.

Tabel VIII
Uji Validitas Variabel X₃

Kuesioner X₃	Korelasi Pearson	Hasil Validitas
VAR00022	0,66	Valid
VAR00023	0,64	Valid
VAR00024	0,62	Valid
VAR00025	0,66	Valid
VAR00026	0,61	Valid
VAR00027	0,45	Valid
VAR00028	0,52	Valid
VAR00029	0,77	Valid

4.1.4 Uji Validitas Variabel X₄

Semua pertanyaan yang merupakan variabel X₄ setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi di atas 0,3.

Tabel IX
Uji Validitas Variabel X₄

Kuesioner X₄	Korelasi Pearson	Hasil Validitas
VAR00030	0,72	Valid
VAR00031	0,70	Valid
VAR00032	0,74	Valid
VAR00033	0,84	Valid
VAR00034	0,80	Valid
VAR00035	0,52	Valid

4.1.5 Uji Validitas Variabel Y

Semua pertanyaan yang merupakan variabel y setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid. Hampir seluruh kuesioner valid, kecuali kuesioner no.1, 2 dan 4 yang tidak valid, karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi di atas 0,3.

Tabel X
Uji Validitas Variabel Y

Kuesioner Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
VAR00001	0,23	tidak valid
VAR00002	0,29	tidak valid
VAR00003	0,56	valid
VAR00004	0,19	tidak valid

VAR00005	0,34	valid
VAR00006	0,66	valid
VAR00007	0,47	valid
VAR00008	0,66	valid
VAR00009	0,60	valid
VAR00010	0,57	valid
VAR00011	0,38	valid
VAR00012	0,67	valid
VAR00013	0,50	valid
VAR00014	0,42	valid
VAR00015	0,63	valid
VAR00016	0,38	valid
VAR00017	0,58	valid
VAR00018	0,58	valid
VAR00019	0,61	valid
Kuesioner Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
VAR00020	0,74	valid
VAR00021	0,57	valid
VAR00022	0,69	valid
VAR00023	0,75	valid
VAR00024	0,64	valid
VAR00025	0,78	valid
VAR00026	0,74	valid
VAR00027	0,77	valid
VAR00028	0,63	valid
VAR00029	0,65	valid
VAR00030	0,70	valid
VAR00031	0,55	valid
VAR00032	0,64	valid
VAR00033	0,64	valid
VAR00034	0,72	valid
VAR00035	0,65	valid

4.2. Hasil Uji Realibilitas

4.2.1 Uji Realibilitas Variabel X

Semua variabel pertanyaan dari subvariabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 sudah memenuhi hasil uji realibilitas dengan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6.

1. Hasil Uji Realibilitas Variabel X_1 dengan nilai *cronbach alpha* 0.8026.
2. Hasil Uji Realibilitas Variabel X_2 dengan nilai *cronbach alpha* 0.7624.
3. Hasil Uji Realibilitas Variabel X_3 dengan nilai *cronbach alpha* 0.7515.
4. Hasil Uji Realibilitas Variabel X_4 dengan nilai *cronbach alpha* 0.7891.

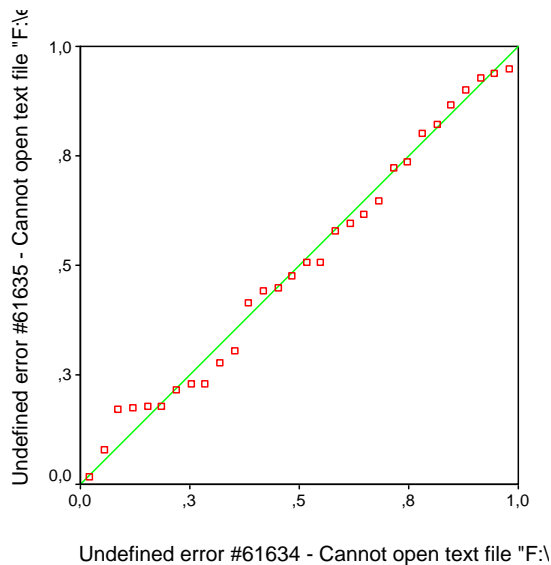
4.2.2 Uji Realibilitas Variabel Y

Semua variabel pertanyaan dari variabel Y sudah memenuhi hasil uji realibilitas dengan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil Uji Realibilitas variabel Y dengan nilai *cronbach alpha* 0.9574.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Normalitas

Data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3
Normalitas

4.3.2 Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas nilai $VIF \leq 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas. Dan nilai TOL berkisar antara 0 dan 1, tidak terdapat *kolinearitas* yang tinggi dan sempurna antar variabel independen.

Tabel XI.

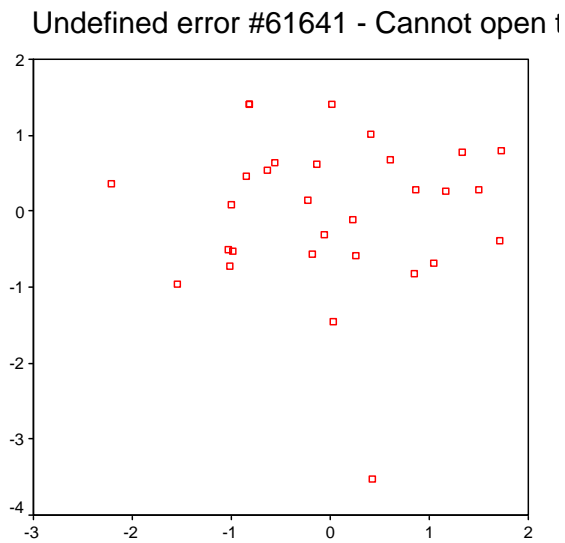
Tabel XI
Coefficients

Model	Coefficient ^a												
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	5% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3,388	,755		4,486	,000	1,832	4,943					
	X1	-,321	,161	-,394	-1,985	,058	-,653	,012	-,104	-,369	-,331	,703	1,422
	X2	,644	,203	,741	3,178	,004	,227	1,062	,267	,536	,529	,511	1,959
	X3	-,435	,185	-,600	-2,357	,027	-,816	-,055	-,143	-,426	-,393	,429	2,333
	X4	,207	,184	,248	1,124	,272	-,172	,586	-,070	,219	,187	,569	1,757

a. Dependent Variable: Y

4.3.3 Heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada Gambar 4 titik-titik menyebar dalam *scatter plot*, pada yang di atas dan di bawah angka 0 (nol) maka ini menunjukkan tidak terjadinya gejala *heteroskedastisitas*.



Gambar 4
Heterokedastisitas

4.4 Hasil Regresi Berganda dan Analisis Jalur Subvariabel

Tabel XII
Model Summary

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,554 ^a	,307	,196	,23363	,307	2,764	4	25	,050	1,886

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

Tabel XIII
Anova

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,603	4	,151	2,764	,050 ^a
	Residual	1,365	25	,055		
	Total	1,968	29			

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

4.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan Tabel Model Summary dan Tabel Anova menunjukkan nilai sig. F sebesar 0.050 lebih kecil sama dengan p-value=0.05, artinya Penerapan Sistem Adminisrasi Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada p-value=0.05(tingkat kesalahan 5%). Dengan besar pengaruh Penerapan Sistem

administrasi Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 30,7% ditunjukkan dengan nilai R-square=0.307.

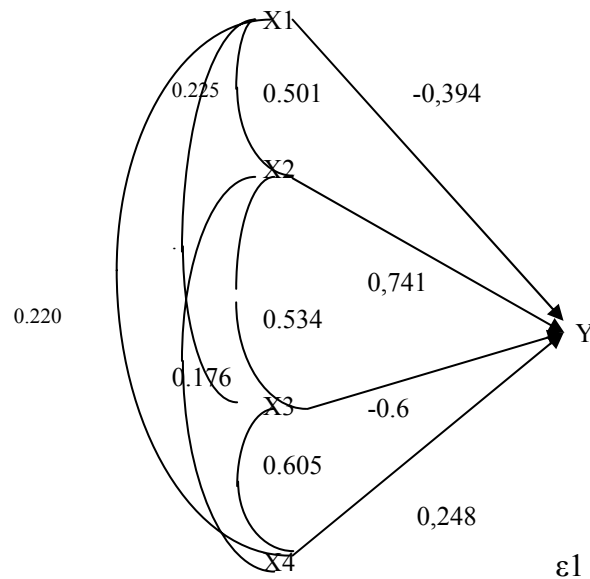
Tabel XIV
Korelasi Pearson

Correlations

		X1	X2	X3	X4	Y
X1	Pearson Correlation	1	,501**	,225	,220	-,104
	Sig. (2-tailed)	.	,005	,232	,243	,586
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,501**	1	,534**	,176	,267
	Sig. (2-tailed)	,005	.	,002	,351	,154
	N	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,225	,534**	1	,605**	-,143
	Sig. (2-tailed)	,232	,002	.	,000	,452
	N	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,220	,176	,605**	1	-,070
	Sig. (2-tailed)	,243	,351	,000	.	,711
	N	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	-,104	,267	-,143	-,070	1
	Sig. (2-tailed)	,586	,154	,452	,711	.
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil analisis jalur untuk menjawab besarnya pengaruh tiap subvariabel X terhadap Y untuk melengkapi hasil Pengujian Hipotesis Kedua sampai Hipotesis Kelima berdasarkan nilai pada korelasi pearson dan nilai *Standardized Coeficient* Beta pada Tabel *Coefficients* diatas maka dapat digambarkan Gambar 5 dimana diuraikan pengaruh subvariabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak.



Gambar 5
Model Paradigma Jalur Subvariabel Penerapan Sistem
Administrasi Perpajakan Modern dan Kepatuhan Wajib
Pajak

Keterangan :

- X₁ = Modernisasi Struktur Organisasi
- X₂ = Modernisasi Prosedur Organisasi
- X₃ = Modernisasi Strategi Organisasi
- X₄ = Modernisasi Budaya Organisasi
- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- ε₁ = Faktor lain yang mempengaruhi

1. Pengaruh modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

a. Pengaruh X_1 terhadap Y secara langsung adalah sebesar :

$$-0.394 \times -0.394 \times 100\% = 15,52\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi struktur organisasi memberi kontribusi secara langsung sebesar 15,52 % terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

b. Pengaruh X_1 terhadap Y melalui X_2 adalah sebesar :

$$-0.394 \times 0,501 \times 0,741 \times 100\% = -14.63\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi struktur organisasi melalui modernisasi prosedur organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar -14.63% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

c. Pengaruh X_1 terhadap Y melalui X_3 adalah sebesar:

$$-0.394 \times 0,225 \times -0.6 \times 100\% = 5,32\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi struktur organisasi melalui modernisasi strategi organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar 5,32% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

d. Pengaruh X_1 terhadap Y melalui X_4 adalah sebesar :

$$-0.394 \times 0,220 \times 0,248 \times 100\% = -2,14\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi struktur organisasi melalui modernisasi budaya organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar -2,14% terhadap kepatuhan.

- e. Pengaruh total X_1 terhadap Y adalah sebesar :

$$15,52\% - 14,63\% + 5,32\% - 2,14\% = 4,07\%$$

Jadi, pengaruh modernisasi struktur organisasi akan memberi kontribusi total sebesar 4,07% terhadap kepatuhan. Wajib Pajak.

2. Pengaruh modernisasi prosedur organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- a. Pengaruh X_2 terhadap Y secara langsung adalah sebesar :

$$0.741 \times 0.741 \times 100\% = 54,90\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi prosedur organisasi memberi kontribusi secara langsung sebesar 54,90 % terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- b. Pengaruh X_2 terhadap Y melalui X_1 adalah sebesar :

$$0,741 \times 0,501 \times -0.394 \times 100\% = -14,63\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi prosedur organisasi melalui modernisasi struktur organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar -14,63% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Pengaruh X_2 terhadap Y melalui X_3 adalah sebesar :

$$0,741 \times 0,534 \times -0.6 \times 100\% = -23,74\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi prosedur organisasi melalui modernisasi strategi organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar 3,6883% terhadap

kepatuhan.

- d. Pengaruh X_2 terhadap Y melalui X_4 adalah sebesar :

$$0,741 \times 0,176 \times 0,248 \times 100\% = 3,23\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi prosedur organisasi melalui modernisasi budaya Organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar 3,23% terhadap kepatuhan.

- e. Pengaruh total X_2 terhadap Y adalah sebesar:

$$54,90\% - 14,63\% - 23,74\% + 3,23\% = 19,76\%$$

Jadi, pengaruh modernisasi struktur organisasi akan memberi kontribusi total sebesar 19,76% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh modernisasi strategi organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak

- a. Pengaruh X_3 terhadap Y secara langsung adalah sebesar :

$$-0,6 \times -0,6 \times 100\% = 36\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi strategi organisasi memberi kontribusi secara langsung sebesar 36% terhadap kepatuhan wajib pajak.

- b. Pengaruh X_3 terhadap Y melalui X_1 adalah sebesar :

$$-0,6 \times 0,225 \times -0,394 \times 100\% = 5,32\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi strategi organisasi melalui modernisasi struktur organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar 5,32% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Pengaruh X_3 terhadap Y melalui X_2 adalah sebesar :

$$-0,6 \times 0,534 \times 0,741 \times 100\% = -23,74\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi strategi organisasi melalui modernisasi prosedur organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar -23,74% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- d. Pengaruh X_3 terhadap Y melalui X_4 adalah sebesar :

$$-0,6 \times 0,534 \times 0,741 \times 100\% = -9\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi strategi organisasi melalui modernisasi budaya organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar -9% terhadap kepatuhan Wajib Pajak

- e. Pengaruh total X_3 terhadap Y adalah sebesar :

$$36\% + 5,32\% - 23,74\% - 9\% = 8,58\%$$

Jadi, pengaruh modernisasi strategi organisasi akan memberi kontribusi total sebesar 8,58% terhadap kepatuhan. Wajib Pajak.

4. Pengaruh modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak

- a. Pengaruh X_4 terhadap Y secara langsung adalah sebesar :

$$0,248 \times 0,248 \times 100\% = 6,15\%.$$

Besarnya pengaruh modernisasi budaya organisasi memberi kontribusi secara langsung sebesar 6,15% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- b. Pengaruh X_4 terhadap Y melalui X_1 adalah sebesar :

$$0,248 \times 0,220 \times -0,394 \times 100\% = -2,15\%$$

Besarnya pengaruh modernisasi budaya organisasi melalui modernisasi struktur organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar -2,15% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Pengaruh X_4 terhadap Y melalui X_2 adalah sebesar:

$$0,248 \times 0,176 \times 0,741 \times 100\% = 3,23\%$$

Besarnya pengaruh modernisasi budaya organisasi melalui modernisasi prosedur organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar 3,23% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- d. Pengaruh X_4 terhadap Y melalui X_3 adalah sebesar:

$$0,248 \times 0,605 \times -0,6 \times 100\% = -9\%$$

Besarnya pengaruh modernisasi budaya organisasi melalui modernisasi strategi organisasi memberi kontribusi secara tidak langsung sebesar -9% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- e. Pengaruh total X_4 terhadap Y adalah sebesar

$$6,15\% - 2,15\% + 3,23\% - 9\% = -1,77\%$$

Jadi, pengaruh modernisasi strategi organisasi akan memberi kontribusi total sebesar -1,77% terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sehingga sistem administrasi perpajakan modern yang terdiri dari modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh sangat signifikan yaitu sebesar 30,7 % terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan Tabel *Coefficient* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X_1 sebesar 0.058 lebih kecil dari $\alpha=0.10$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Struktur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada $\alpha =0.10$ dan $\text{sig}=0.058$ (tingkat kesalahan sebesar 5,8% dibawah toleransi tingkat kesalahan 10%). Dengan nilai koefisien regresi untuk X_1 pada Tabel *Coefficient* sebesar -0.321, artinya Penerapan Sistem Administrasi Modern pada Struktur Organisasi berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan besarnya pengaruh 4,07% (dari total pengaruh 30,7%)

4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Berdasarkan Tabel *Coefficient* menunjukkan nilai signifikansi tertinggi untuk variabel X_2 sebesar 0.004 lebih kecil dari $\alpha =0.01$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Prosedur Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada $\alpha =0.01$ dan $\text{sig}=0.004$ (tingkat kesalahan sebesar 0,4% di bawah toleransi tingkat kesalahan

1%). Dengan nilai koefisien regresi untuk X_2 pada Tabel *Coefficient* sebesar 0.644, artinya Penerapan Sistem Administrasi Modern pada Prosedur Organisasi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan besarnya pengaruh 19,76% (dari total pengaruh 30,7%).

4.4.4 Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

Berdasarkan Tabel *Coefficient* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X_3 sebesar 0.027 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Strategi Organisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada $\alpha = 0.05$ dan $\text{sig} = 0.027$ (tingkat kesalahan sebesar 2,7% dibawah toleransi tingkat kesalahan 5%). Dengan nilai koefisien regresi untuk X_3 pada Tabel *Coefficient* sebesar -0,435, artinya Penerapan Sistem Administrasi Modern pada Strategi Organisasi berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan besarnya pengaruh 8,58% (dari total pengaruh 30,7%).

4.4.5 Hasil Pengujian Hipotesis Kelima

Berdasarkan Tabel *Coefficient* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X_4 sebesar 0.272 lebih besar dari $\alpha = 0.10$. Artinya Penerapan sistem Administrasi Modern pada Budaya Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Tingkat Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

- Tingkat penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dalam kategori cukup baik. Hal ini ditunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada $\alpha = 0,05$ untuk Penerapan Sistem Administrasi Modern yang terdiri dari dimensi Struktur Organisasi, Prosedur Organisasi, Strategi Organisasi dan Budaya Organisasi dengan besarnya pengaruh sebesar 19,6%, artinya banyak faktor lain mempunyai pengaruh yang lebih besar pada Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 80,4%.
- Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam dimensi prosedur Organisasi memiliki tingkat signifikansi yang tertinggi diikuti dimensi strategi organisasi, dimensi struktur organisasi dan yang terakhir budaya organisasi. Prosedur Organisasi dan Struktur Organisasi terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan,
- Penerapan modernisasi budaya organisasi yang antara lain berkaitan dengan program melanjutkan pengembangan administrasi Kanwil dan KPP Wajib Pajak penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak, dan kampanye sadar dan peduli pajak dalam kategori baik.

2. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak.

Wajib Pajak memiliki tanggapan yang cukup baik terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak. Subvariabel modernisasi prosedur organisasi memberikan kontribusi pengaruh yang terbesar, diikuti kemudian subvariabel modernisasi strategi organisasi organisasi. Subvariabel modernisasi struktur organisasi dan modernisasi budaya organisasi memberikan pengaruh lebih rendah.

- Hasil pengujian hipotesis yang pertama adalah menerima hipotesis pertama. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan (30,7%) antara penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Hasil pengujian hipotesis yang kedua adalah menerima hipotesis pertama. Ditemukan adanya pengaruh yang negatif dan signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (4,07% dari total pengaruh 30,7%).
- Hasil pengujian hipotesis yang ketiga adalah menerima hipotesis pertama. Ditemukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara modernisasi

prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (19,76% dari total pengaruh 30,7%).

- Hasil pengujian hipotesis yang keempat adalah menerima hipotesis pertama. Ditemukan adanya pengaruh yang negatif dan signifikan antara modernisasi strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (8,58% dari total pengaruh 30,7%).
- Hasil pengujian hipotesis yang kelima adalah menerima hipotesis nol. Ditemukan adanya pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara modernisasi budaya organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (-1.77% dari total pengaruh sebesar 30,7%).
- Besarnya pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam administrasi perpajakan seperti melalui berbagai program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 yang terwujud dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern.
- Besarnya pengaruh subvariabel modernisasi prosedur organisasi dapat diartikan bahwa kepatuhan Wajib Pajak telah didukung prosedur organisasi yang baik dari penerapan sistem administrasi modern yang lebih baik maka disimpulkan telah ada perbaikan-perbaikan prosedur organisasi dengan

penerapan program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan, pengembangan pelayanan prima, pengembangan dan peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar, serta penerapan *Good Governance*.

- Besarnya pengaruh subvariabel modernisasi strategi organisasi dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, perlu dilakukan perbaikan strategi organisasi dengan penerapan program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar, penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan, serta pemanfaatan teknologi terkini.
- Pengaruh subvariabel modernisasi struktur organisasi lebih kecil dikarenakan struktur organisasi tidak secara langsung berhubungan dengan kewajiban dan hak Wajib Pajak, tetapi lebih terkait internal organisasi. Pengaruh subvariabel budaya organisasi tidak signifikan karena, budaya organisasi sulit untuk dirubah merupakan karakteristik internal dari organisasi yang sudah lama tertanam.

5.2 Saran

- Penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai perwujudan program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berkaitan dengan modernisasi struktur organisasi dan budaya organisasi yang memiliki pengaruh masih lebih rendah di antara subvariabel yang lain,

sehingga hendaknya segera dilakukan pembenahan dan perbaikan, serta dukungan sarana dan prasana yang diperlukan.

- Rincian hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian antara lain:
 1. Belum ditetapkannya prosedur kerja organisasi KPP modern secara keseluruhan serta ukuran dan pengukuran kinerja dan pelayanan;
 2. Dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT);
 3. Wajib Pajak mengharapkan pelayanan dan profesionalisme Pegawai Pajak, khususnya *Account Representative* dan Tenaga Fungsional Pemeriksa selalu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan, sehingga memahami bidang usaha Wajib Pajak dan permasalahan perpajakannya.. Tuntutan yang mendesak adalah akses informasi peraturan baru kepada *Account Representative*.
 4. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern sampai dengan tingkatan KPP Pratama di seluruh Indonesia hendaknya dilaksanakan dengan konsisten. Penetapan standar pelayanan serta ukuran dan pengukuran kinerja untuk seluruh KPP sangat diperlukan supaya terjadi keseragaman (*uniformity*) dan keadilan (*equity*) dalam administrasi perpajakan. Hal yang mendesak adalah untuk menghindari *double standard* dalam administrasi perpajakan Wajib Pajak dan internal Pegawai Direktorat Jenderal Pajak sendiri disebabkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern secara bertahap.
 5. Sebagai sistem dan sarana, penerapan sistem administrasi perpajakan modern

sangat tergantung pelaksanaannya, terutama bidang perpajakan yang sangat rentan akan *fraud* serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Semangat perubahan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai wujud reformasi administrasi perpajakan hendaknya dapat meningkatkan integritas dan moral Pegawai Pajak dan dapat mendorong komitmen Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito Abimanyu. *Reformasi Perpajakan Perlu Dukungan Masyarakat*. Badan Analisa Fiskal Departemen Keuangan. URL: <http://www.fiskal.depkeu.go.id/beta/kolom1.asp?kolom1=1050000> sama dengan menggulang 15 Des 2004 22:29:59 GMT.
- Azwar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Cooper Donald R. dan William Emory. 1997. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Kelima, Jilid 1, penerjemah Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Departemen Keuangan RI. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Erly Suandy. 2005. *Hukum Pajak*, Edisi 3, Salemba empat, Jakarta.
- Gujarati. 2003. *Basic Econometric*, 5th Edition, Singapore : McGraw Hill.
- Gunadi. "Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi Masyarakat," Dalam *Perspektif Baru*, URL: <http://www.perspektif.net/articles/view.asp?id=431>, 27 September 2003.
- Gunadi. 2002. *Ketentuan Perhitungan dan Pelunasan Pajak Penghasilan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Hair et all. 1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition.
- Ilyas. Wirawan B dan Richard Burton. 2007. *Hukum Pajak*, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.
- Imam Ghozali. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Marcus Taufan Sofyan. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar*, Skripsi Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*, Kelompok Yayasan Obor, Jakarta.
- Singgih Santosa. 2000. *Buku Latihan Statistik Parametrik*, PT Elex Media, Jakarta.
- Siti Resmi. 2008. *Perpajakan : Teori dan Kasus*, buku 1, edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Sophar, Lumbantoruan. 1997. *Ensiklopedi Perpajakan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiarto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Deny S. Oetomo. 2003. *Teknik Sampling*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Administrasi*, ed. ke-1 1. Bandung: Alfabeta.
- Uma Sekaran. 2003. *Research Method for Business*, 4th edition, John Willey, New York.
- Yeremias Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.