

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

Ketua Peneliti:

Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak.

Anggota Peneliti:

Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak.

Joni, 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 Bandung Majalaya)
2. Jumlah Peneliti : 3 Orang
3. Fakultas /Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
4. Pusat / Bidang Studi : Akuntansi
5. Tim Peneliti
 - a. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak. : Pembina / IVA / 510286
 - b. Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak. : Penata / IIC / 510284
 - c. Joni, S.E., M.Si., Ak. : Penata Muda TK. I / IIIB / 510492
6. Lokasi Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya
7. Sumber Dana Penelitian : Universitas Kristen Maranatha
8. Biaya Penelitian : Rp. 9.865.000
9. Lama Penelitian : Februari 2010 – Juni 2010

Bandung, Juni 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

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang diwujudkan melalui penerapan sistem administrasi modern perpajakan bertujuan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan masyarakat menjadi salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi perpajakan di lingkungan DJP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya Bandung. Data Penelitian diolah menggunakan Analisis Regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Majalaya Bandung berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada tingkat signifikansi pada $\alpha = 0,5$. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai R square model sebesar 45,9% sedangkan sisanya 54,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi modern secara parsial pada struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
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. OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Gambaran Singkat Tentang Objek Penelitian.....	43
3.2	Sejarah Singkat KPP Pratama Majalaya Bandung.....	44
3.2.1	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	45
3.2.1.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Majalaya Bandung..	45
3.2.1.2	Uraian Jabatan Instansi KPP Pratama Majalaya Bdg.....	45
3.3	Metode Penelitian.....	45
3.3.1	Metode Yang Digunakan.....	45
3.3.2	Pengumpulan Data.....	46
3.3.2.1	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.3.2.2	Teknik Analisis Data.....	47
3.3.3	Operasionalisasi Variabel.....	49
3.4	Populasi dan Sampel.....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	51
3.6	Instrumen Penelitian dan Kalibrasi.....	52
3.7	Metode Pengujian Data.....	54

3.7.1 Uji Validitas.....	55
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.8 Teknik Pengolahan Data Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Uji Validitas.....	60
4.1.1 Uji Validitas Variabel X_1	60
4.1.2 Uji Validitas Variabel X_2	60
4.1.3 Uji Validitas Variabel X_3	61
4.1.4 Uji Validitas Variabel X_4	62
4.1.5 Uji Validitas Variabel Y.....	62
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.2.1 Uji Reliabilitas Variabel X.....	63
4.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	64
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.3.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	65
4.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	65
4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	66
4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	66
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis Kelima.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	68

5.3 Saran.....	68
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	42
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel I	Variabel, Sub Variabel dan Dimensi Penelitian.....	49
Tabel II	Populasi dan sampel Penelitian.....	51
Tabel III	Sebaran Butir Pernyataan Variabel Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	54
Tabel IV	Sebaran Butir Pernyataan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
Tabel V	Uji Validitas Variabel X_1	60
Tabel VI	Uji Validitas Variabel X_2	61
Tabel VII	Uji Validitas Variabel X_3	61
Tabel VIII	Uji Validitas Variabel X_4	62
Tabel IX	Uji Validitas Variabel Y	62
Tabel X	Model Summary	64
Tabel XI	Anova	64
Tabel XI	Koefisien	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Majalaya, Bandung

Lampiran 2 Kuesioner

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 2009-2014 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 (2004), 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 Majalaya 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 Majalaya).**

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 Majalaya.
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 Majalaya.

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 Majalaya.

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 Majalaya 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 Majalaya.
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 Finansial)
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 (*riël 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
Penaan 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 *euconomically 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 Lumbantoran (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), menegemukakan bahwa agar reformasi admonistrasi 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*)

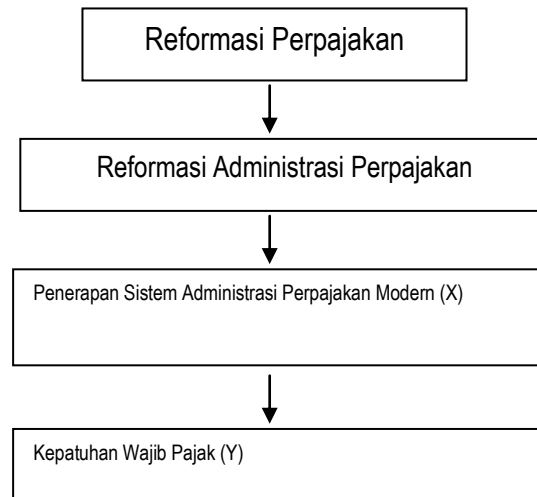
- a) Program merevisi pengenaan sanksi.
- b) Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
- c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
- d) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
- e) Program penyempurnaan ekstensifikasi.
- f) Program pemanfaatan teknologi 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

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Singkat Tentang Objek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2000;29), objek penelitian adalah variabel penelitian, yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian. Sedangkan untuk benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan disebut objek penelitian. Dengan mengacu pada definisi tersebut, maka yang menjadi objek didalam penelitian ini adalah Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Majalaya Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang meliputi modernisasi struktur organisasi, modernisasi prosedur organisasi, modernisasi strategi organisasi, dan modernisasi budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Untuk meneliti objek tersebut diadakan penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Majalaya Bandung untuk dijadikan sampel penelitian yaitu individu-individu yang dianggap sesuai sebagai responden antara lain kepala atau manajer keuangan/akuntansi/pajak, atau orang-orang yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk menghitung, mengisi, menyetor pajak, serta menyampaikan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Adapun yang menjadi subjek penelitiannya adalah para pegawai pajak (fiskus) yang berkaitan dengan administrasi pajak modern dan Wajib Pajak Badan yang berada di lingkungan KPP Majalaya Bandung.

3.2 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Majalaya Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya mulai dibentuk sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Menteri Keuangan Nomor: 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi dan tata Kerja Instansi vertikal Direktorat Jenderal pajak, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-112/PJ/2007 Tanggal 09 Agustus 2007 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan saat mulai beroperasinya KPP Pratama di Lingkungan Kanwil DJP Jawa Barat I.

Dan sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal pajak Nomor: SE-27/PJ./2007 Tanggal 27 Juni 2007 ditunjuk Pejabat Sementara KPP Pratama Majalaya Sdr. Wishnoe ST, Ak, M.Sc. NIP 060046535, dengan wilayah kerja KPP Pratama Majalaya adalah pecahan dari wilayah KPP Cimahi yang merupakan peleburan dari tiga Kantor yaitu Kantor Pemeriksa Bandung Satu, Kantor Pemeriksa Bandung Dua, dan KPP.PBB.Bandung Dua.

Dengan jumlah pegawai sebanyak 86 orang sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak, tentang mutasi di Lingkungan Kanwil Jawa Barat I Nomor: KEP-273/274/275PJ.01/UP.53/2007 Tanggal 11 Oktober 2007 yaitu mutasi Pelaksana, Account Representative, Pembubaran Koordinator Pelaksana dan Pejabat Eselon IV.

3.2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Majalaya Bandung

Struktur organisasi merupakan gambaran secara skema tersebut tentang hubungan kerja sama orang-orang yang terdapat dalam suatu badan dalam rangka mencapai suatu tujuan, sehingga dengan adanya struktur organisasi diharapkan tujuan organisasi dari instansi tersebut dapat dicapai dengan baik sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi KPP Majalaya Bandung sebagai berikut:

1.	Kepala Kantor Pelayanan Pajak Majalaya Bandung:	1 Pegawai
2.	Sub Bagian Umum.	9 Pegawai
3.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi.	8 Pegawai
4.	Seksi Pelayanan.	18 Pegawai
5.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi (I-III)	25 Pegawai
6.	Seksi Pemeriksaan	2 Pegawai
7.	Seksi Penagihan	5 Pegawai
8.	Fungsional.	10 Pegawai
9.	Seksi Ekstensifikasi	6 Pegawai

Ditambah dengan 8 orang Satuan Pengamanan dan 12 Layanan Kebersihan

3.3 Metode Penelitian

3.3.1 Metode yang digunakan

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, jenis penelitian yang dipilih oleh penulis adalah metode kuantitatif dengan menggunakan survei. Menurut Nazir (2005; 54).

3.3.2 Pengumpulan Data

3.3.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu: metode pertama yaitu *indirect research* untuk mendapatkan data-data sekunder melalui studi kepustakaan. Sedangkan metode kedua yaitu *direct research* untuk mendapatkan data-data primer melalui studi lapangan.

Teknik dan cara yang digunakan penulis dalam melakukan pengumpulan data untuk melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan.
Teknik penelitian kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh data kepustakaan dengan cara mempelajari, mengkaji, serta menelaah, literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa buku, jurnal, maupun makalah yang berkaitan dengan penelitian. Referensi didapat melalui artikel-artikel yang terdapat didalam majalah, koran, maupun didapat secara elektronik melalui *internet research*. Kegunaan penelitian kepustakaan adalah untuk memperoleh

dasar–dasar teori yang dapat digunakan sebagai landasan teoritis dalam menganalisis masalah yang diteliti, serta sebagai data pendukung yang berfungsi sebagai landasan teori guna mendukung yang menggunakan data primer.

2. Penelitian lapangan.

Teknik penelitian lapangan ini dilakukan atau dilaksanakan peneliti untuk meninjau secara langsung objek penelitian dengan maksud memperoleh data primer. Menurut Sugiyono (2007;129), data primer adalah data yang langsung didapatkan dari sumber data (subjek penelitian). Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yaitu dengan kuesioner. Menurut Sugiyono (2007;135), kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, responden dapat memilih jawaban yang tersedia. Pada tahap awal penelitian dilakukan terhadap KPP untuk mencari data Wajib Pajak yang terdaftar didalamnya yang akan digunakan penulis sebagai responden. Tahap selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak yang telah dipilih oleh penulis untuk menjadi responden.

3.3.2.2 Teknik Analisis Data

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 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 atas:

- 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 prosentase 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 Operasionalisasi Variabel

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

Tabel I
Variabel, Sub Variabel dan Dimensi Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Dimensi
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	1. Struktur Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan b. Inovasi proses c. Perubahan metode operasi d. Informasi
	3. Strategi Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Strategi nonfinansial b. Strategi finansial

	4. Budaya Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Nilai b. Norma c. Iklim organisasi d. Komitmen pegawai terhadap tugasnya
Kepatuhan Wajib Pajak	1. Aspek Yuridis	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Wajib Pajak b. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) c. Penghitungan pajak d. Pembayaran pajak
	2. Aspek Psikologis	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyuluhan b. Pelayanan c. Pemeriksaan
	3. Aspek Sosiologis	<ul style="list-style-type: none"> 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/loka-si/kurun waktu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi sampel 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 lingkungan DJP Jawa Barat I	Seluruh Wajib Pajak di lingkungan DJP Jawa Barat I
Populasi Sampel	Pegawai pajak di KPP Majalaya Bandung	Wajib Pajak Badan di wilayah KPP Majalaya Bandung
Kerangka Sampel	Daftar sebaran pegawai pajak KPP Majalaya Bandung berdasarkan Unit Kerja, Seksi/ Subbag dan jabatan	Daftar Wajib Pajak menurut <i>Account Representative</i> pada KPP Majalaya Bandung
Sampel	Sejumlah Pegawai Pajak di KPP Majalaya Bandung	Sejumlah Wajib Pajak Badan di KPP Majalaya Bandung

3.5 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 Majalaya Bandung.
- 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 Majalaya Bandung.
- d) Kuesioner, data primer yang diperlukan untuk analisis statistik diperoleh dengan menyebarkan kuesioner ke beberapa pegawai pajak dan Wajib Pajak pada KPP Majalaya Bandung.

3.6 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 instrumen 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 70, yang dapat dibagi 35 butir pernyataan untuk kuesioner yang ditujukan kepada Pegawai Pajak dan 35 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	42,86%
2. Aspek psikologis		
Pertanyaan variabel Y no.16-25	10	28,57%
3. Aspek sosiologis		
Pertanyaan variabel Y no.26-35	10	28,57%
Jumlah	35	100,00%

3.7. 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.

3.7.1 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.

1. 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.

3.7.2 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* > 0,6.

3.8 . Teknik Pengolahan Data Penelitian

3.8.1. 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 KPP Majalaya Bandung (Y). Paradigma penelitian yang berupa pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel 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.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear. 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.

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

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) $H_0 : R_{x1 y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
 $H_1 : R_{x1 y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) $H_0 : R_{x1 y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
 $H_1 : R_{x1 y} \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi prosedur organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) $H_0 : R_{x1 y} = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara modernisasi strategi organisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

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

5) Ho : $R_{x1y} = 0$: 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 X1

Semua pertanyaan yang merupakan variabel X1 setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk seluruh kuesioner karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi diatas 0,3 (Azwar, 1997), kecuali pertanyaan X1c1 tidak valid.

Tabel 4.1.1
Hasil Uji Validitas Variabel X1

Kuesioner X1	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
X1a1	0,725	Valid
X1a2	0,458	Valid
X1a3	0,699	Valid
X1b1	0,621	Valid
X1b2	0,751	Valid
X1b3	0,628	Valid
X1c1	0,280	Tidak Valid
X1c2	0,575	Valid
X1d1	0,864	Valid
X1d2	0,742	Valid
X1d3	0,449	Valid

4.1.2 Uji Validitas Variabel X2

Pertanyaan yang merupakan variabel X2 setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk beberapa kuesioner, karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi diatas 0,3 (Azwar, 1997). Beberapa pertanyaan yang lain (X2a2, X2b1, X2b2, X2c1, X2c2) dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.1.2

Hasil Uji Validitas Variabel X2

Kuesioner X2	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
X2a1	0,773	Valid
X2a2	0,024	Tidak Valid
X2b1	0,207	Tidak Valid
X2b2	0,207	Tidak Valid
X2c1	0,263	Tidak Valid
X2c2	0,065	Tidak Valid
X2c3	0,843	Valid
X2d1	0,875	Valid
X2d2	0,875	Valid
X2d3	0,545	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 diatas 0,3 (Azwar, 1997), kecuali pertanyaan X3a4 tidak valid.

Tabel 4.1.3
Hasil Uji Validitas Variabel X3

Kuesioner X3	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
X3a1	0,947	Valid
X3a2	0,588	Valid
X3a3	0,880	Valid
X3a4	0,084	Tidak Valid
X3a5	0,772	Valid
X3b1	0,630	Valid
X3b2	0,792	Valid
X3b3	0,695	Valid

4.1.4 Uji Validitas Variabel X4

Pertanyaan yang merupakan variabel X4 setelah melalui proses pengolahan uji validitas dengan menggunakan korelasi pearson dinyatakan valid untuk beberapa kuesioner, karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi diatas 0,3 (Azwar, 1997). Beberapa pertanyaan yang lain (X4a1, X4a2) dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.1.4
Hasil Uji Validitas Variabel X4

Kuesioner X4	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
X4a1	0,497	Tidak Valid
X4a2	0,142	Tidak Valid
X4b1	0,852	Valid
X4c1	0,908	Valid
X4c2	0,792	Valid
X4d1	0,419	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 untuk seluruh kuesioner, karena nilai korelasi yang dihasilkan pada korelasi diatas 0,3 (Azwar, 1997), kecuali untuk beberapa variabel tidak valid (Y1a1, Y1a2, Y3d2).

Tabel 4.1.5
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Kuesioner Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
Y1a1	0,100	Tidak Valid
Y1a2	0,125	Tidak Valid
Y1b1	0,388	Valid
Y1b2	0,384	Valid
Y1b3	0,645	Valid
Y1b4	0,378	Valid
Y1b5	0,421	Valid
Y1c1	0,590	Valid
Y1c2	0,437	Valid
Y1c3	0,630	Valid
Y1c4	0,650	Valid
Y1d1	0,410	Valid

Y1d2	0,469	Valid
Y1d3	0,598	Valid
Kuesioner Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	Korelasi Pearson	Hasil Uji Validitas
Y2a1	0,594	Valid
Y2a2	0,597	Valid
Y2a3	0,334	Valid
Y2a4	0,604	Valid
Y2b1	0,406	Valid
Y2b2	0,572	Valid
Y2c1	0,534	Valid
Y2c2	0,516	Valid
Y2c3	0,523	Valid
Y2c4	0,405	Valid
Y3a1	0,492	Valid
Y3a2	0,566	Valid
Y3a3	0,420	Valid
Y3b1	0,364	Valid
Y3b2	0,505	Valid
Y3c1	0,359	Valid
Y3c2	0,513	Valid
Y3c3	0,486	Valid
Y3d1	0,653	Valid
Y3d2	0,297	Tidak Valid
Y3d3	0,465	Valid

4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel X

Semua variabel pertanyaan dari subvariabel X1, X2, X3, dan X4 sudah memenuhi hasil uji reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Nunnally, 1969 dalam Ghozali, 2004).

1. Hasil uji reliabilitas variabel X1 dengan nilai *cronbach alpha* 0,864.
2. Hasil uji reliabilitas variabel X2 dengan nilai *cronbach alpha* 0,914.
3. Hasil uji reliabilitas variabel X3 dengan nilai *cronbach alpha* 0,887.
4. Hasil uji reliabilitas variabel X4 dengan nilai *cronbach alpha* 0,872.

Uji Reliabilitas Variabel Y

Semua variabel pertanyaan dari variabel Y sudah memenuhi hasil uji reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Nunnally, 1969 dalam Ghozali, 2004). Hasil uji reliabilitas variabel Y dengan nilai *cronbach alpha* 0,899.

4.3. Hasil Regresi Berganda

Tabel 4.3.1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677(a)	.459	.346	.23691

a Predictors: (Constant), INTERACT, MEANSX4, MEANSX1, MEANSX3, MEANSX2

Tabel 4.3.2

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.142	5	.228	4.069	.008(a)
	Residual	1.347	24	.056		
	Total	2.489	29			

a Predictors: (Constant), INTERACT, MEANSX4, MEANSX1, MEANSX3, MEANSX2

b Dependent Variable: MEANSY2

Tabel 4.3.3

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.180	4.681		3.457	.002
	MEANSX1	-.956	.321	-1.538	-2.973	.007
	MEANSX2	-1.235	.711	-2.084	-1.736	.095
	MEANSX3	-.776	.408	-1.348	-1.900	.070
	MEANSX4	-1.116	.464	-2.473	-2.406	.024
	INTERACT	.015	.006	6.821	2.631	.015

a Dependent Variable: MEANSY2

Berdasarkan tabel *Model Summary* (tabel 4.3.1) dan tabel Anova (tabel 4.3.2), data menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 45,9% dan nilai sig. sebesar 0,008, artinya model regresi linier berganda sudah bisa dipakai untuk penelitian

(dengan batas toleransi 10%), karena sebagian sebagian variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) mampu dijelaskan oleh variabel-variabel independen (penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi) yang digunakan dalam model.

4.3.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan tabel *Coefficients* (tabel 4.3.3) menunjukkan nilai sig. 0,015, artinya penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada α 0,05 (tingkat kesalahan 5%). Hal ini diakibatkan karena banyaknya Wajib Pajak yang sudah sepenuhnya mengerti serta hal ini sudah tersosialisasi mengenai sistem administrasi perpajakan modern tersebut.

4.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan tabel *Coefficients* (tabel 4.3.3) menunjukkan nilai sig. 0,007, artinya modernisasi struktur organisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada α 0,05 (tingkat kesalahan 5%). Hal ini dikarenakan pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan, pendelegasian otoritas kegiatan pelayanan dan pemeriksaan, sistem pelaporan secara rutin, serta jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan sudah sepenuhnya dilakukan dengan baik.

4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Berdasarkan tabel *Coefficients* (tabel 4.3.3) menunjukkan nilai sig. 0,095 (lebih kecil dari α 0,10), artinya modernisasi prosedur organisasi administrasi

perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada α 0,10 (tingkat kesalahan 5%).

4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

Berdasarkan tabel *Coefficients* (tabel 4.3.3) menunjukkan nilai sig. 0,070 (lebih besar dari α 0,05), artinya modernisasi strategi organisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada α 0,05 (tingkat kesalahan 5%).

Hal ini diakibatkan karena strategi non finansial dan strategi finansial sudah sepenuhnya diterapkan secara maksimal.

4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis Kelima

Berdasarkan tabel *Coefficients* (tabel 4.3.3) menunjukkan nilai sig. 0,024 (lebih besar dari α 0,05), artinya modernisasi budaya organisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada α 0,05 (tingkat kesalahan 5%).

Hal ini diakibatkan karena nilai, norma, iklim organisasi, serta komitmen pegawai terhadap tugasnya sudah sepenuhnya menunjang penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

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 dalam kategori cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *adjusted R square* sebesar 45,9% dan nilai sig. sebesar 0,008, artinya model regresi linier berganda masih layak dipakai untuk penelitian, karena sebagian besar variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) masih dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen (penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi) yang digunakan dalam model.

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

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa ada pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Bab 4. pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan banyaknya

Wajib Pajak yang mengerti serta banyaknya sosialisasi mengenai sistem administrasi perpajakan modern tersebut.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak dengan mendeskripsikannya berdasarkan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebagai praktik reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang telah digulirkan sejak tahun 2001 dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian juga berusaha menelaah pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak tanpa berusaha untuk mengukur tingkat kepatuhan, tingkat kepatuhan sebelum, dan tingkat kepatuhan sesudah diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern.

5.3. Saran

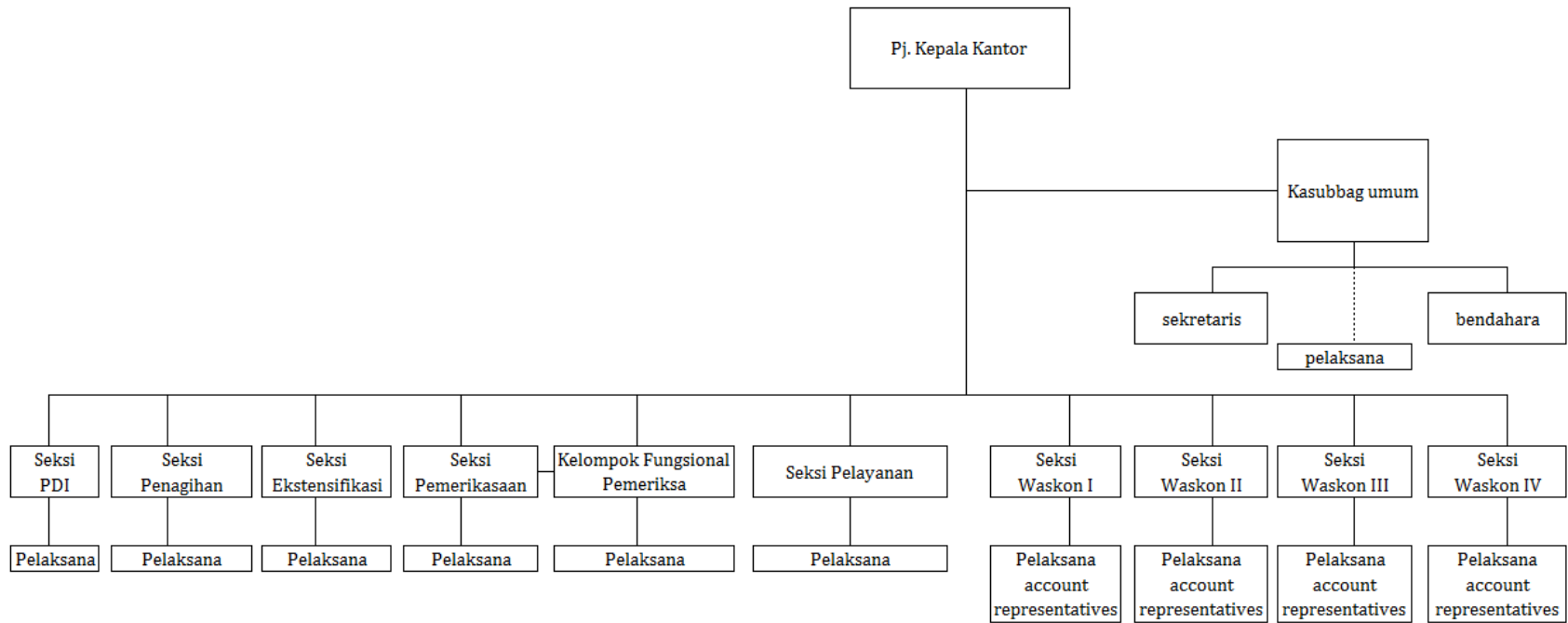
- a. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dari dimensi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi sebagai perwujudan program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sehingga hendaknya hal ini dipertahankan, serta dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan terus dilakukan.
- b. Rincian hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian antara lain:

- Belum ditetapkannya prosedur kerja organisasi KPP modern secara keseluruhan serta ukuran dan pengukuran kinerja dan pelayanan;
 - dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT);
 - 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*.
- c. 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.
- d. 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.

LAMPIRAN 1

STRUKTUR ORGANISASI KPP PRATAMA MAJALAYA BANDUNG



BAGIAN I: KUESIONER TTG PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI MODERN PERPAJAKAN (DIISI OLEH STAF PAJAK/FISKUS)

Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian:

Beri tanda (√) pada salah satu kotak pilihan yang sesuai

Ket: STS = Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, RR = Ragu-Ragu, S= Setuju, SS = Sangat Setuju

Struktur Organisasi (X1)						
a) Pembenahan Fungsi Pelayanan dan Pemeriksaan						
No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
1	Prosedur kerja terintegrasi dalam workflow dan case management dalam Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT)					
2	Pemasalahan wajib pajak dapat segera ditangani melalui seorang Account Representative (AR)					
3	Penyusunan organisasi berdasarkan fungsi memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan menjadi tidak kaku/ketat dengan prinsip orientasi hasil					
b) Pendelegasian Otoritas Kegiatan Pelayanan dan Pemeriksaan						
4	Pegawai mengetahui dan menguasai prosedur pembagian wewenang					
5	Pendelegasian tugas melalui Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) menjadi saluran komunikasi utk mewujudkan pengendalian internal yang handal					
6	Alur pembagian tugas dan wewenang vertikal maupun horizontal telah tercakup dalam SAPT					
c) Sistem Pelaporan Secara Rutin						
7	Informasi menyangkut wajib pajak termasuk hak dan kewajiban setiap saat dapat dengan mudah dikelola dengan rekening khusus wajib pajak (tax payer's account)					
8	Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) menjamin semua permasalahan dan penyelesaian termonitor secara transparan					
d) Jalur Pengawasan Tugas Pelayanan dan Pemeriksaan						
9	Workflow System memudahkan pengawasan kegiatan administrasi dari pelayanan, pengawasan pembayaran dan pelaporan Wajib Pajak					
10	Kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi acuan pemberian sanksi atas kesalahan yang dilakukan pegawai					
11	Divisi khusus pada Komite Ombudsman Nasional dan Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan secara optimal mengawasi pelaksanaan kode etik Pegawai Dirjen Pajak (DJP)					
Prosedur Organisasi (X2)						
a) Perubahan Metode Pelayanan dan Pemeriksaan (Prosedur Organisasi)						
12	Penyederhanaan prosedur, terutama untuk permohonan keberatan atau produk pajak, dapat mempercepat pelayanan					
13	Account Representative (AR) bertanggungjawab secara khusus melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa wajib pajak					
b) Inovasi Proses						
14	Website, e-payment, e-SPT dan (atau) e-filing, e-registration, call center, complaint center,					

	SMS tax, help desk, dan taxpayers account dapat untuk meningkatkan produktivitas serta ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan					
15	Komunikasi dengan wajib pajak lebih intensif dan terbukti didukung berbagai sarana komunikasi					

c) Perubahan Metode Operasi						
No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
16	Dengan e-payment, e-SPT dan (atau) e-filing dalam pembayaran dan pelaporan, wajib pajak dimonitor lebih akurat mengenai complaint cost wajib pajak					
17	Unit pelayanan complaint center merekam keluhan yang diterima dalam booklog					
18	Setiap pegawai dilengkapi dgn personal komputer yang terhubung dengan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT), S1-DJP, intranet maupun ekstranet					
d) Informasi						
19	Account Representative (AR) bertugas dalam menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya serta membantu wajib pajak untuk memperoleh konfirmasi atas permasalahan perpajakan					
20	Dilakukan konsultasi internal yang meliputi sosialisasi peraturan baru dan pembinaan mental					
21	Permasalahan dan prestasi bawahan atau pegawai serta data tentang kondisi organisasi diungkapkan dalam laporan berkala					
Strategi Organisasi (X3)						
a) Strategi Non Finansial						
22	Fasilitas perkantoran modern dan tambahan penghasilan dapat meningkatkan produktivitas pelayanan dan pemeriksaan					
23	Penggunaan jaringan teknologi informasi dapat memperkecil jumlah formulir tercetak sehingga mengurangi administrative cost					
24	Sosialisasi didukung oleh fasilitas yang memadai					
25	Jumlah wajib pajak yang dilayani dan jumlah pemeriksaan yg dilaksanakan semakin meningkat					
26	Pemberian pelayanan berusaha mewujudkan customer satisfaction					
b) Strategi Finansial						
27	Jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pelayanan dan pelaksanaan pemeriksaan telah mencukupi					
28	Tambahan penghasilan dapat membantu pegawai untuk tetap konsisten dalam melaksanakan kode etik pegawai					
29	Sarana dan prasarana yang telah disediakan dapat digunakan dengan optimal					
Budaya Organisasi (X4)						
a) Nilai						
30	KPP dan Kanwil DJP dapat menjadi KPP dan Kanwil percontohan dalam hal penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern					
31	Jumlah wajib pajak yang sadar pajak&meningkatkan pembayaran pajaknya semakin meningkat					
b) Norma						
32	Kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi standar penilaian pegawai dalam					

	menjalankan tugas						
c) Iklim Organisasi							
33	Pemberlakuan kode etik dan pemberian tambahan penghasilan merupakan konsep reward and punishment yang dapat mewujudkan tata kelola yang baik (good corporate governance)						
34	Tambahan penghasilan meningkatkan kepuasan kerja pegawai pajak						
d) Komitmen Pegawai Terhadap Tugasnya							
35	Jumlah pegawai yang mangkir kerja semakin menurun						

BAGIAN II: KUESIONER TENTANG PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI MODERN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (DIISI OLEH WAJIB PAJAK)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

Beri tanda (√) pada salah satu kotak pilihan yang sesuai

Ket: STS = Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, RR = Ragu-Ragu, S= Setuju, SS = Sangat Setuju

ASPEK YURIDIS (Y1)							
a) Pendaftaran Wajib Pajak							
No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5	
		STS	TS	RR	S	SS	
1	Pajak adalah partisipasi dalam bela negara						
2	Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) karena kesadaran sendiri						
b) Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)							
3	Pelaporan SPT melalui media komputer (e-SPT) dan jaringan komunikasi data (e-filling) memudahkan wajib pajak						
4	Antrean di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) semakin berkurang, ruangnya nyaman						
5	Account Representative (Staf Pelayanan Pendukung) terlatih menjadi staf yang proaktif bersikap melayani dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik						
6	Administrasi pelaporan pajak dapat dimonitor lebih cepat dan akurat melalui e-SPT dan e-filling						
7	Pemusatan PKP secara otomatis dari pemusatan proses keberatan yang mencakup seluruh jenis pajak dapat mengurangi kerumitan						
c) Penghitungan Pajak							
8	e-SPT dan e-filling berupa data digital yang disampaikan melalui jaringan data (internet) yang memudahkan pengisian SPT dan transfer data yg diperlukan						
9	Perhitungan SPT didalam e-SPT dan e-Filling yang diproses secara komputerisasi dapat memudahkan dan mengurangi kesalahan						
10	Dilakukan pengarahan langsung ke wajib pajak (WP) mengenai e-SPT, e-filling dan e-payment serta dipertemukan dgn programmer apabila ditemukan hambatan serius						
11	e-SPT dan e-Filling merupakan <i>built in control</i> yang dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan perekaman SPT oleh pegawai pajak						
d) Pembayaran Pajak							

12	Pembayaran pajak secara online(e-payment) mengurangi kemungkinan terjadi pembayaran fiktif					
13	Pembayaran secara online (e-payment) dapat dilakukan oleh wajib pajak setiap saat dengan dukungan fasilitas perbankan seperti ATM, internet banking atau phone banking merupakan bank besar dan memiliki kantor cabang yang besar					
14	e-payment dapat dilakukan wajib pajak dimana saja sehingga biaya perjalanan&kemungkinan terjadinya persinggungan dengan pegawai pajak dapat diminimalkan					
ASPEK PSIKOLOGIS (Y2)						
a) Penyuluhan						
15	Account Representative (AR) dan teknologi informasi perpajakan memudahkan wajib pajak dalam memperoleh informasi perpajakan					
16	Unit penyuluhan help desk/call center didukung oleh dasar pengetahuan (knowledge base) yang disusun dalam bentuk standar pertanyaan&jawaban (question&answer) singkat&dibantu flowchart					
No.	PERTANYAAN	1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
17	Ringkasan dan penafsiran, serta dampak potensial peraturan baru disosialisasikan oleh Account Representative (AR) setiap kali ada					
18	Account Representative membantu dalam memperoleh konfirmasi permasalahan Wajib Pajak					
b) Pelayanan						
19	Permasalahan wajib pajak dapat segera ditangani melalui satu pintu yaitu Account Representative					
20	Komunikasi dengan pegawai pajak yang lebih terbuka didukung berbagai sarana komunikasi					
c) Pemeriksaan						
21	Semua permasalahan wajib pajak termonitor secara transparan dengan metode workflow dengan rekening khusus wajib pajak (tax payer's account)					
22	Pemeriksaan kriteria seleksi dipilih dengan berbagai kriteria secara terkomputerisasi sehingga wajib pajak (WP) memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan					
23	Bank data serta teknologi e-mapping dan smart mapping dapat meningkatkan peluang untuk mendeteksi penyelewengan (probability of detection)					
24	Program menyingkap kelompok wajib pajak (WP) tidak patuh bertujuan untuk mempertajam penegakkan pajak (tax enforcement) supaya menjadi lebih terarah, jelas dan tepat sasaran					
ASPEK SOSIOLOGIS (Y3)						
a) Kebijakan Publik						
25	Semua pelayanan berbasis teknologi informasi seperti website, e-payment, e-SPT atau e-filing e-registration, call center, complaint center, SMS Tax dan help desk					
26	Diberlakukannya kode etik, tambahan penghasilan, pelatihan khusus dan pembinaan mental attitude kepada pegawai pajak dapat meningkatkan citra pegawai pajak					
27	Perubahan struktur Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menyelenggarakan administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dan tata kelola yang baik (good governance)					
b) Kebijakan Fiskal						
28	Pajak yang dibayarkan wajib pajak menjadi penerimaan negara dari sektor pajak 80% APBN					
29	Penerimaan negara dari sektor pajak digunakan dalam pembiayaan pemerintah dan kegiatan					

	pembangunan nasional yang tertuang dalam APBN yang disusun oleh pemerintah&disetujui DPR						
c) Kebijakan Perpajakan							
30	Pengembangan sistem administrasi perpajakan seperti KPP Pratama sebagai langkah modernisasi sistem perpajakan nasional menjadi lebih baik						
31	Perubahan proporsi tarif dari lapisan penghasilan kena pajak mengurangi keengganan membayar pajak						
32	Penerimaan negara dari sektor perpajakan diharapkan meningkat seiring pertumbuhan ekonomi nasional yang harus didukung komponen wajib pajak untuk bersama-sama melaksanakannya						
d) Administrasi Perpajakan							
33	Penyederhanaan prosedur dapat mempercepat pemeriksaan&pelayanan terutama permohonan kelebihan pembayaran pajak (restitusi) dan keberatan atas produk pajak						
34	Account Representative (AR) bertanggung jawab melayani beberapa wajib pajak (WP) memudahkan menangani permohonan Surat Keterangan Bebas Pemindahbukuan Setoran (Pbk) peraturan (ruling) dan penerbitan produk hukum						
35	Prosedur pelayanan dan pemeriksaan menggunakan teknologi informasi sehingga dapat mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost)						

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.

Sopnar, 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.