

ABSTRAK

Penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang terdapat dalam Sistem Administrasi Modern Perpajakan yang dikerjakan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, dengan memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Metode penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan membuat 18 pertanyaan pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan yang merupakan variable independen dan sebaliknya tingkat kepuasan Wajib Pajak merupakan variable dependen.

Untuk menjawab masalah yang ada diperlukan alat bantu statistik (SPSS) yaitu analisis regresi dan korelasi sederhana dan uji t satu pihak. Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh kesimpulan adanya pengaruh yang positif antara pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak, hal ini ditunjukkan dengan H_0 yang ditolak. Sedangkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan adanya pengaruh positif antara pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Dasar-dasar Perpajakan.....	9
2.1.1 pengertian Perpajakan.....	9
2.1.2 Tata Cara Pemungutan pajak.....	13
2.1.2.1 Stelsel Pajak.....	13
2.1.2.2 Asas Pemungutan Pajak.....	15
2.1.2.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.2 Sistem Perpajakan.....	17
2.2.1 Kebijakan Pajak (<i>Tax Policies</i>).....	17

2.2.2 Undang-undang Pajak (<i>Tax Laws</i>).....	17
2.2.3 Administrasi perpajakan (<i>Tax Administration</i>).....	16
2.3 Reformasi Perpajakan Indonesia.....	20
2.3.1 Reformasi Perpajakan Indonesia.....	20
2.3.2 Perlunya Reformasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	23
2.3.3 Sistem Administrasi Modern Perpajaka.....	26
2.3.3.1 Tujuan Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	31
2.3.3.2 Keunggulan Sistem Administrasi Modern.....	31
2.4 Kualitas pelayanan publik.....	31
2.4.1 Definisi Pelayanan Publik.....	31
2.4.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum.....	34
2.4.3 Asas Pelayanan Publik.....	39
2.5 Kepuasan.....	40
2.5.1 Kepuasan Pelanggan.....	40
2.5.2 Kepuasan Pelanggan Atas Jasa.....	42
2.5.3 Kepuasan Wajib Pajak.....	42
2.6 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	48
2.7 Metode Penelitian.....	52
2.7.1 Metode Penelitian.....	52
2.7.2 Operasional Variabel.....	53
2.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Objek Penelitian.....	56
3.1.1 Gambaran Umum kantor Pelayanan Pajak.....	57
3.1.1.1 Sejarah Singkat Direktorat Jenderal Pajak.....	57
3.1.1.1.1 Visi Direktorat Jenderal Pajak.....	58
3.1.1.1.2 Misi Direktorat Jenderal Pajak.....	58
3.1.1.1.3 Layanan Kontak DJP.....	58
3.1.1.1.4 Layanan Pengaduan.....	59
3.1.1.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	59
3.1.1.3 Wilayah Kerja KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	61
3.1.1.4 Struktur Organisasi.....	63

3.2 Metode Penelitian.....	64
3.2.1 Operasional Variabel.....	65
3.2.2 Penetapan Hipotesis.....	68
3.2.3 Penetapan Populasi Sampel.....	69
3.2.3.1 Populasi.....	69
3.2.3.2 Sampel.....	69
3.2.4 Pengumpulan Data.....	71
3.2.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.2.4.2 Teknik Analisis Data.....	72
3.2.5 Pegujian Instrumen.....	74
3.2.5.1 Uji Validitas.....	74
3.2.5.2 Uji Reabilitas.....	75
3.2.6 Pemilihan Tes Statistik dan Pengujian Hipotesis..	76
3.2.6.1 Pemilihan Tes Statistik.....	77
3.2.6.2 Pengujian Hipotesis.....	80
3.2.7 Penarikan kesimpula.....	81
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	81
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1 Karateristik Responden.....	82
4.2 Tanggapan Responden terhadap Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	83
4.2.1 Sistem Administrasi Modern Perpajakan.....	84
4.2.2 Tingkat Kepuasan Wajib Pajak.....	97
4.2.2.1 Integritas Profesionalisme.....	97
4.2.2.2 Tingkat Kemudahan dan Efisiensi Pelayanan.....	101
4.2.2.3 Tersedianya Sumber Informasi.....	104
4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	107
4.4 Uji Hipotesis.....	108
4.5 Analisis Korelasi.....	110
4.6 Koefisien Determinasi.....	111

4.7 Pembahasan.....	111
---------------------	-----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Keterbatasan Penulis.....	112
5.2 Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA.....	113
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	114
---------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	136
---	-----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	41
Gambar 2.2 Model Gap kualitas Jasa.....	46
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran.....	52
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Bojonegara.....	63
Gambar 4.1 Uji Hipotesis.....	108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Karakteristik Penyelenggara Pelayanan Publik.....	38
Tabel 3.1 Pemberian Kode untuk Jawaban Pertanyaan Positif Tertutup.....	72
Tabel 3.2 Tingkat Hubungan Antar variable.....	78
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.2 Jenis Sektor Perusahaan.....	83
Tabel 4.3 Status Pekerjaan.....	83
Tabel 4.4 Pada KPP Pratama Bojonegara terdapat TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) dengan menggunakan sistem komputer.....	84
Tabel 4.5 Pada KPP Pratama Bojonegara penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP, dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh Wajib Pajak dilakukan di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu).....	85
Tabel 4.6 Account Representative (AR) secara khusus melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.....	86
Tabel 4.7 Account Representative (AR) membantu menjembatani atau mediator antara Wajib pajak dan KPP.....	86
Tabel 4.8 Pada KPP Pratama Bojonegara terdapat <i>Help Desk</i> / bagian untuk mengatasi kebingungan dan kesulitan yang dimiliki Wajib Pajak.....	87
Tabel 4.9 Petugas <i>Help Desk</i> pada KPP Pratama Bojonegara cukup berpengetahuan tentang perpajakan dan cakap.....	88
Tabel 4.10 Petugas <i>Help Desk</i> pada KPP Pratama Bojonegara mempunyai kemampuan berkomunikasi.....	88
Tabel 4.11 Petugas di <i>help desk</i> pada KPP Pratama Bojonegara melayani sesuai dengan hari dan jam kerja kantor.....	89
Tabel 4.12 <i>Complaint Center</i> membantu permasalahan yang disampaikan keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan dan banding...90	
Tabel 4.13 Setiap keluhan yang diterima oleh <i>complaint center</i> diberitahukan	

bahwa akan ditindaklanjuti serta diberikan tanggapan sesegera mungkin.....	90
Tabel 4.14 <i>Call center</i> pada KPP Pratama Bojonegara memberikan pelayanan dalam konfirmasi, prosedur, peraturan, material pajak dan lainnya, serta penanganan <i>complaint</i>	91
Tabel 4.15 Media Informasi Pajak pada KPP Pratama Bojonegara memberikan informasi atas peraturan perpajakan dan juga mengenai ketentuan praktis terkait persyaratan, formulir, dan lainnya.....	92
Tabel 4.16 Media Informasi Pajak pada KPP Pratama Bojonegara dapat digunakan secara gratis.....	93
Tabel 4.17 <i>Website</i> KPP Pratama Bojonegara mempermudah akses informasi perpajakan yang di butuhkan.....	93
Tabel 4.18 <i>Website</i> KPP Pratama Bojonegara memberikan informasi dan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Bojonegara.....	94
Tabel 4.19 KPP Pratama Bojonegara memiliki Pojok Pajak yang memfasilitasi penyuluhan dan pelayanan perpajakan bagi masyarakat.....	95
Table 4.20 KPP Pratama Bojonegara memiliki <i>e-System</i> perpajakan yang membantu pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat.....	95
Table 4.21 Fasilitas <i>e-system</i> pada KPP Pratama Bojonegara dapat dimanfaatkan untuk <i>e-registration</i> , <i>e-SPT</i> , <i>e-Filling</i> , <i>e-payment</i>	96
Table 4.22 Aparat pajak benar-benar membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan masalah kewajiban pajaknya.....	97
Table 4.23 Aparat pajak mempunyai kemampuan untuk mengolah kewajiban perpajakan yang disampaikan dalam bentuk digital oleh para Wajib Pajak (misalnya: <i>e-SPT</i> , <i>e-registration</i> , <i>e-filling</i> , <i>e-payment</i>).....	98
Table 4.24 Aparat pajak mengerti benar tentang peraturan perpajakan yang Berlaku.....	99
Table 4.25 Aparat pajak tegas dalam menerapkan peraturan Perundang-undangan pajak.....	99

Table 4.26 Aparat pajak memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum.....	100
Table 4.27 Kewajiban perpajakan melalui digitalisasi mudah untuk dikerjakan (misalnya: <i>e-SPT, e-registration, e-filling, e-payment</i>).....	101
Table 4.28 Kewajiban perpajakan melalui digitalisasi cepat prosesnya.....	101
Table 4.29 Pengisian dan penggunaan formulir dan blanko perpajakan mudah untuk dilakukan.....	102
Table 4.30 Efisiensi waktu (dalam pemenuhan kewajiban perpajakan) merupakan tuntutan yang cukup krusial dan dapat dipenuhi dengan Sistem Administrasi Modern (SAM).....	103
Table 4.31 Wajib Pajak lebih mudah menyelesaikan masalah kewajiban perpajakannya dengan sistem yang modern (tidak harus mengisi atau membayar secara manual).....	103
Table 4.32 Wujud pajak pada umumnya memahami manfaat dan tujuan modernisasi administrasi ini.....	104
Table 4.33 Kewajiban perpajakan melalui digitalisasi mudah untuk dikerjakan (misalnya: <i>e-SPT, e-registration, e-filling, e-payment</i>).....	105
Table 4.34 Adanya penyuluhan dari aparat pajak secara teratur tentang kebijakan perpajakan yang berlaku baru.....	105
Table 4.35 Adanya sarana bagi Wajib Pajak untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas.....	106
Table 4.36 Aparat pajak mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah mengerti.....	107
Table 4.37 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	108
Table 4.38 Analisis Korelasi Pearson.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Hasil Pengolahan
Lampiran 4	Output SPSS Analisis Regresi dan Korelasi
Lampiran 5	Output SPSS Validitas Reabilitas
Lampiran 6	Output SPSS Pengolahan Data Kuesioner