

## 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.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survei dengan instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan bentuk 20 pernyataan kualitas pelayanan dan 15 pernyataan tingkat kepuasan Wajib Pajak. Dimana kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan merupakan variabel independen (variabel bebas) dan sebaliknya tingkat kepuasan Wajib Pajak merupakan variabel dependen (variabel terikat).

Identifikasi masalah yang ada dianalisis dengan menggunakan parameter statistik (SPSS) diantaranya adalah analisis regresi dan korelasi sederhana, dan uji signifikansi t satu pihak. Rumus yang digunakan dalam uji signifikansi t satu pihak adalah:

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

Masing-masing  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan taraf nyata 0.05 dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel} \rightarrow$  kesimpulan: pengaruhnya tidak signifikan

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel} \rightarrow$  kesimpulan: pengaruhnya signifikan

Dari hasil perhitungan, diperoleh hasil bahwa signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari taraf nyata 0.05, sehingga  $H_0$  ditolak. Dan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara kualitas 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 kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan antara Kualitas pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.3.1 Maksud Penelitian .....	7
1.3.2 Tujuan penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	9
1.6 Metode penelitian .....	15
1.6.1 Metode Penelitian .....	15
1.6.2 Operasionalisasi Variabel .....	15
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	18
2.1 Dasar-Dasar Perpajakan .....	18
2.1.1 Pengertian Perpajakan .....	18
2.1.2 Tata Cara Pemungutan Pajak .....	22

2.2	Sistem Perpajakan .....	26
2.2.1	Kebijakan Pajak ( <i>Tax Policies</i> ) .....	26
2.2.2	Undang-Undang Pajak ( <i>Tax Laws</i> ) .....	27
2.2.3	Administrasi perpajakan ( <i>Tax Administration</i> ) .....	28
2.3	Reformasi Perpajakan Indonesia .....	30
2.3.1	Reformasi Perpajakan .....	30
2.3.2	Perlunya Reformasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	33
2.3.3	Sistem Administrasi Modern Perpajakan .....	37
	2.3.3.1 Tujuan Sistem Administrasi Modern Perpajakan .....	41
	2.3.3.2 Keunggulan Sistem Administrasi Modern .....	42
2.4	Kualitas Pelayanan Publik .....	43
2.4	Definisi Pelayanan Publik .....	43
2.4.2	Penyelenggaraan Pelayanan Publik Atau Pelayanan Umum...	45
2.4.3	Asas Pelayanan Publik .....	49
2.5	Kepuasan .....	50
2.5.1	Kepuasan Pelanggan .....	50
2.5.2	Kepuasan Pelanggan Atas Jasa .....	53
2.5.3	Kepuasan Wajib Pajak .....	57
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....		59
3.1	Objek Penelitian .....	59
3.1.1	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak .....	59
	3.1.1.1 Sejarah singkat Direktorat Jenderal Pajak .....	59
	3.1.1.1.1 Visi Direktorat Jenderal Pajak .....	61

3.1.1.1.2	Misi Direktorat Jenderal pajak .....	61
3.1.1.1.3	Layanan Kontak DJP .....	61
3.1.1.1.4	Layanan Pengaduan .....	62
3.1.1.2	Sejarah singkat KPP Pratama Bandung Tegallega .....	62
3.1.1.2.1	Wilayah Kerja KPP Pratama Bandung Tegallega ....	68
3.1.1.2.2	Tata Ruang KPP Bandung Tegallega .....	70
3.1.1.2.3	Struktur Organisasi .....	71
3.1.1.2.4	Sarana dan Prasarana .....	73
3.1.1.2.5	Tempat Pembayaran Pajak .....	74
3.2	Metode Penelitian .....	75
3.2.1	Operasionalisasi Variabel .....	75
3.2.2	Penetapan Hipotesis .....	77
3.2.3	Penetapan Populasi dan Sampel .....	78
3.2.3.1	Populasi .....	78
3.2.3.2	Sampel .....	78
3.2.4	Pengumpulan Data .....	79
3.2.4.1	Teknik Pengumpulan Data .....	79
3.2.4.2	Teknik Analisis Data .....	80
3.2.5	Pengujian Instrumen .....	82
3.2.5.1	Uji Validitas .....	83
3.2.5.2	Uji Reliabilitas .....	85
3.2.6	Pemilihan Tes Statistik Dan Pengujian Hipotesis .....	86
3.2.6.1	Pemilihan Tes Statistik .....	86

3.2.6.1.1	Pengujian Persamaan Regresi Berdasarkan Asumsi Klasik .....	87
3.2.6.1.2	Analisis Regresi Dan Korelasi Sederhana ...	88
3.2.6.2	Pengujian Hipotesis .....	91
3.2.7	Penarikan Kesimpulan .....	92
3.3	Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	92
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		93
4.1	Hasil Penelitian .....	93
4.1.1	Gambaran umum Responden .....	93
4.1.2	Pengumpulan Data .....	96
4.1.3	Pengolahan Data .....	96
4.1.3.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	96
4.1.3.2	Analisis variabel independen (Kualitas Pelayanan dalam Sistem Administrasi Modern Perpajakan) .....	99
4.1.3.3	Analisis Dependen (Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dengan Menggunakan Sistem Administrasi Modern Perpajakan) .....	104
4.1.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Modern Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak .....	106
4.1.4.1	Tes Statistik .....	106
4.1.4.2	Analisis Koefisien Korelasi .....	108
4.1.4.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	109

4.1.4.4 Koefisien Determinasi .....	109
4.1.5 Asumsi-asumsi Model Regresi Klasik .....	110
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	110
4.1.6 Pengujian Hipotesis .....	110
4.2 Pembahasan .....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	113
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran .....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	117

## LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1            Konsep Kepuasan Pelanggan
- Gambar 2.2            Model Gap Kualitas Jasa
- Gambar 3.1            Struktur Organisasi

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Tabel 3.1	Pemberian Kode untuk Jawaban Pertanyaan Positif Tertutup
Tabel 3.2	Derajat Tingkat Hubungan Antar Variabel
Tabel 4.1	Jumlah Efektif Wajib Pajak
Tabel 4.2	<i>Editing</i> Terhadap Responden Dan Instrumen Penelitian
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik <i>Mahalanobis Distances</i>
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
Tabel 4.5	Distribusi Persepsi Responden Terhadap <i>Tangible</i>
Tabel 4.6	Distribusi Persepsi Responden Terhadap <i>Reliability</i>
Tabel 4.7	Distribusi Persepsi Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>
Tabel 4.8	Distribusi Persepsi Responden Terhadap <i>Assurance</i>
Tabel 4.9	Distribusi Persepsi Responden Terhadap <i>Emphaty</i>
Tabel 4.10	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Integritas Profesionalisme
Tabel 4.11	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Tingkat Kemudahan dan Efisiensi Pelayanan
Tabel 4.12	Distribusi Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan Sumber Informasi



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Bimbingan
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 4	Bagan Organisasi KPP Pratama
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian
Lampiran 6	Pengolahan Jawaban Kuesioner
Lampiran 7	Distribusi Jawaban Responden per Indikator
Lampiran 8	Tabel r ( <i>Pearson Product Moment</i> )
Lampiran 9	Tabel t
Lampiran 10	Tabel F