

ABSTRAK

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Dengan demikian, tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan dasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menelaah sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama, serta mengetahui sejauh mana pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kelancaran pelayanan Wajib Pajak.

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif melalui bentuk survey dengan penyebaran kuesioner sebagai alat penelitian, dimana sample diambil secara *purposive sampling*. Objek penelitian adalah sistem administrasi perpajakan modern dan kelancaran pelayanan Wajib Pajak. Selain itu, metode pengujian yang digunakan adalah statistik parametrik dengan teknik analisis regresi linier berganda dan korelasi *product moment Pearson*, serta uji signifikansi menggunakan statistik uji t.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kelancaran pelayanan Wajib Pajak, karena diperoleh penolakan terhadap H_0 . Maka hasil pengujian sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini yaitu, sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh signifikan terhadap kelancaran pelayanan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bajonagara.

Kata-kata kunci : Sistem administrasi perpajakan modern, Kelancaran pelayanan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	6

2.1.1 Definisi Pengaruh.....	6
2.1.2 Pajak	6
2.1.2.1 Definisi Perpajakan	6
2.1.2.2 Fungsi Pajak	8
2.1.2.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	8
2.1.2.4 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	10
2.1.2.5 Pengelompokan Pajak	11
2.1.2.6 Stelsel Pajak	12
2.1.2.7 Sistem Perpajakan	13
2.1.2.8 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.1.2.9 Reformasi Perpajakan	17
2.1.3 Pemahaman Tentang Reformasi Administrasi Perpajakan.....	19
2.1.3.1 Pengertian Administrasi	19
2.1.3.2 Adminstrasi Perpajakan	20
2.1.3.2.1 Istilah Administrasi Publik.....	20
2.1.3.2.2 Istilah Administrasi Perpajakan	20
2.1.3.3 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	23
2.1.4 Pemahaman Tentang Sistem Administrasi Perpajakan Modern	27
2.1.5 Definisi Kelancaran.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	32

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	39
3.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Bojonagara	39
3.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonagara	46
3.1.3 Aktivitas KPP Pratama Bandung Bojonagara.....	52
3.1.4 Pelayanan Perpajakan.....	54
3.1.5 Pengawasan Kepatuhan.....	59
3.2 Metode Penelitian.....	61
3.2.1 Metode yang Digunakan	61
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	61
3.2.3 Penetapan Hipotesis	64
3.2.3.1 Populasi.....	64
3.2.3.2 Sampel.....	65
3.2.4 Pengumpulan Data	66
3.2.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.2.4.2 Teknik Analisis Data.....	67
3.2.5 Pengujian Instrumen.....	69
3.2.5.1 Uji Validitas	69
3.2.5.2 Uji Reliabilitas	70
3.2.6 Pemilihan Tes Statistik dan Pengujian Hipotesis.....	72
3.2.6.1 Pemilihan Tes Statistik.....	72
3.2.6.1.1 Analisis Regresi Berganda dan Korelasi	
Pearson	73

3.2.6.2 Pengujian Hipotesis.....	75
----------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	77
4.1.1 Gambaran Umum Responden	77
4.1.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	77
4.1.2.1 Pengujian Validitas	78
4.1.2.2 Pengujian Reliabilitas	80
4.1.3 Pengumpulan Data	81
4.1.4 Pengolahan Data.....	82
4.1.4.1 Analisis Data Tanggapan Responden.....	82
4.1.4.2 Gambaran Sistem Administrasi Perpajakan	
Modern	83
4.1.4.2.1 Perubahan Struktur Organisasi	
Kantor Pelayanan Pajak	83
4.1.4.2.2 Perubahan Implementasi Pelayanan.....	85
4.1.4.2.3 Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan	
Teknologi Informasi.....	87
4.1.4.2.4 Sumber Daya Manusia	89
4.1.4.3 Ringkasan Data Tanggapan Responden.....	91
4.1.4.4 Gambaran Kelancaran Pelayanan Wajib Pajak.....	92
4.2 Analisis Kuantitatif Pengaruh Sistem Administrasi	

4.2.5 Koefisien Determinasi Uji Signifikansi	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	117
RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE).....	141

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Struktur Organisasi "KPP Pratama Bandung Bojonagara".....	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peran Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan Dalam Negeri dan Volume APBN (2001-2006)	33
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X	48
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Y	63
Tabel 3.3 Bobot alternatif jawaban	63
Tabel 3.4 Pemberian Kode/ Kategori Untuk Jawaban Pertanyaan Tertutup	64
Tabel 3.5 Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas	72
Tabel 3.6 Derajat Tingkat Hubungan Antar Variabel.....	75
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sistem Administrasi Perpajakan Modern	78
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kelancaran Pelayanan Wajib Pajak.....	79
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	81
Tabel 4.4 Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Rata-Rata Skor	82
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Perubahan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak.....	83
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Perubahan Implementasi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak	85
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Pelayanan	

yang Memanfaatkan Teknologi Informasi.....	87
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Peningkatan Sumber Daya Manusia.....	88
Tabel 4.9 Rekapitulasi Rata-Rata Skor Tanggapan Responden Mengenai Sistem administrasi perpajakan modern	92
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kelancaran Pelayanan Wajib Pajak	93
Tabel 4.11 Koefisien Korelasi Antara Keempat Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dengan Kelancaran Pelayanan Wajib Pajak.....	97
Tabel 4.12 Koefisien Regresi dan Nilai t hitung.....	99
Tabel 4.13 Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan.....	101
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	108
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi uji signifikansi	111

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Simultan	102
Grafik 4.2 Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial (Perubahan struktur organisasi).....	104
Grafik 4.3 Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial (Perubahan implementasi pelayanan)	105
Grafik 4.4 Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial (Pemanfaatan teknologi informasi).....	106
Grafik 4.5 Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial (Peningkatan sumber daya manusia).....	108
Grafik 4.6 Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho	111

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Ijin Penelitian dari Direktorat Jendral Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I Penelitian	117
Lampiran B Surat Ijin Penelitian dari KPP Pratama Bandung Bojonagara Penelitian	118
Lampiran C Kuesioner Penelitian	119
Lampiran D Tabulasi kuesioner	122
Lampiran E Skoring Jawaban Responden Penelitian.....	123
Lampiran F Hasil Olah Statistik Penelitian	131