

ABSTRACT

Tax is the greatest revenue source for country Indonesia. Therefore, the government continues to disseminate to the public to pay taxes properly and correctly in order to increase tax revenues to finance the state budget has been set. This modernization process is one way to increase public compliance. The purpose of this study was to determine the extent of the influence modernization of tax administration on the level of taxpayer compliance in the Tax Service Office Pratama in Sukabumi.

The research methodology used is descriptive method of analysis is a method of research that aims to provide a picture of the actual condition of the item being investigated based on the facts that exist, with how to collect, process and analyze the various kinds of data that can be drawn a conclusion.

From the research results obtained, that the modernization of tax administration plays an active role in improving taxpayer compliance. From the results obtained by statistical calculation of the correlation coefficient of 0.912 which means the existence of a very strong relationship between the process of modernization of tax administration with taxpayer compliance. While the compliance of taxpayers who are affected by the modernization of tax administration and the rest 76.44% influenced by other factors. Based on the testing of hypotheses derived thitung TTable 12.48 is greater than 2.0150, then the hypothesis is acceptable.

Keyword : Tax Administration Modernization

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling besar bagi Indonesia. Oleh sebab itu pemerintah terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk membayar pajak secara baik dan benar agar penerimaan pajak semakin meningkat untuk membiayai anggaran negara yang sudah ditetapkan. Proses modernisasi ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada, dengan cara mengumpulkan, mengolah dan menganalisis berbagai macam data sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

Dari hasil penelitian diperoleh, bahwa modernisasi administrasi perpajakan berperan aktif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dari hasil perhitungan statistik diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,912 yang berarti adanya hubungan yang sangat kuat antara proses modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh modernisasi administrasi perpajakan sebesar 76.44% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Berdasarkan pengujian hipotesis didapat t_{hitung} sebesar 12,48 lebih besar dari t_{tabel} 2,0150, maka hipotesis dapat diterima.

Kata Kunci : Modernisasi Admnistrasi Perpajakan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Perpajakan Secara Umum.....	8
2.1.1.1 Fungsi Pajak	10

2.1.1.2	Jenis Pajak	11
2.1.1.3	Sistem Perpajakan	12
2.1.1.4	Tata Cara Pemungutan Pajak	14
2.1.2	Definisi Administrasi	15
2.1.2.1	Ruang Lingkup Administrasi	17
2.1.2.2	Reformasi Administrasi Perpajakan	19
2.1.3	Modernisasi Administrasi Perpajakan	20
2.1.3.1	Modernisasi Struktur Organisasi	24
2.1.3.2	Modernisasi <i>business process</i> dan teknologi Informasi dan komunikasi.....	26
2.1.3.3	Modernisasi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28
2.1.3.4	Modernisasi <i>Good Governance</i>	30
2.1.4	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.1.4.1	Dasar-dasar Kepatuhan.....	33
2.1.4.2	Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.2	Rerangka Pemikiran.....	37
2.3	Pengembangan Hipotesis	39
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Objek Penelitian.....	40
3.1.1	Sejarah Singkat KPP Pratama Kota Sukabumi.....	40
3.1.2	Gambaran Umum KPP Pratama Kota Sukabumi	42
3.1.3	Visi dan Misi KPP Pratama Kota Sukabumi	44

3.1.4 Tugas dan Fungsi Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi	44
3.1.5 Sumber Daya Manusia di KPP Pratama Kota Sukabumi	54
3.1.6 Fasilitas yang Dimiliki KPP Pratama Kota Sukabumi	54
3.1.7 Bidang Kegiatan KPP Pratama Kota Sukabumi	55
3.2 Metodologi Penelitian	55
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	57
3.2.3 Pengembangan Instrumen.....	57
3.2.4 Operasional Variabel	58
3.2.5 Ikhtisar Variabel, Indikator Variabel, Skala Pengukuran dan Instrumen.....	59
3.2.6 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	60
3.2.7 Teknik Pengujian Hipotesis	63
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Proses Modernisasi Struktur Organisasi	67
4.1.1.1 Pembentukan Fungsi Pelayanan dan Pemeriksaan	67
4.1.1.2 Jalur Pengawasan Tugas Pelayanan dan Pemeriksaan ...	68
4.1.2 Proses Modernisasi <i>Business process</i> dan Teknologi Komunikasi dan Informasi	69
4.1.2.1 Inovasi Proses dan Informasi	70
4.1.3 Proses Modernisasi Sumber Daya Manusia.....	71

4.1.3.1 Pengembangan Sistem Manajemen Sumber Daya	
Manusia	71
4.1.3.2 Pengembangan Kapasitas serta Pengukuran Kinerja	72
4.1.4 Proses Modernisasi <i>Good Governance</i>	73
4.1.4.1 Mekanisme Pengawasan Internal	74
4.1.4.2 Evaluasi Kinerja	74
4.1.5 Manfaat Modernisasi Bagi Wajib Pajak	75
4.1.6 Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	76
4.2 Pembahasan Modernisasi Administrasi Perpajakan	77
4.2.1 Pelaksanaan Proses Modernisasi Administrasi Perpajakan	77
4.2.1.1 Proses Modernisasi pada Struktur Organisasi	77
4.2.1.2 Proses Modernisasi pada Teknologi Komunikasi dan	
Informasi	78
4.2.1.3 Proses Modernisasi pada Manajemen Sumber Daya	
Manusia	79
4.2.1.4 Proses Modernisasi pada <i>good governance</i>	80
4.3 Hasil Pengolahan Data Kuesioner Variabel X (Modernisasi	
Administrasi Perpajakan) dan Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)...	81
4.3.1 Peranan Modernisasi Administrasi Perpajakan	81
4.3.2 Kepatuhan Wajib Pajak	99
4.4 Hasil Pengujian Data	112
4.4.1 Uji Validitas	112
4.4.2 Uji Realibilitas	116
4.5 Pengujian Hipotesis	122

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1 Simpulan	129
5.2 Saran1	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN.....	134
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	148

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Pemikiran	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Penetapan Indikator Variabel Independen (Modernisasi Administrasi Perpajakan)..... 59
Tabel II	Penetapan Indikator Variabel Dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) 60
Tabel III	Permasalahan Wajib Pajak Dapat Ditangani Melalui Seorang <i>Account Representative</i> (AR) 81
Tabel IV	Penyusunan Organisasi Berdasarkan Fungsi Memudahkan Jalur Penyelesaian Pelayanan dan Pemeriksaan..... 82
Tabel V	Fungsi Pelayanan dan Pemeriksaan Menjadi Tidak Kaku Dengan Prinsip Orientas Hasil 82
Tabel VI	Menetapkan Struktur Organisasi Fungsional..... 83
Tabel VII	Pentingnya Pembagian Wewenang dan Pembebanan Tanggung Jawab 83
Tabel VIII	<i>Workflow System</i> Memudahkan Pengawasan Kegiatan Administrasi Dari Pelayanan, Pengawasan, Pembayaran, dan Pelaporan Bagi Wajib Pajak 84
Tabel IX	Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak Menjadi Acuan Pemberian Sanksi Atas Kesalahan yang Dilakukan Pegawai..... 85
Tabel X	Pemisahan Tugas Yang Memadai dan Otorisasi Yang Memadai Atas Transaksi dan Aktivitas 85
Tabel XI	Pengendalian Fisik dan Catatan Atas Prosedur Administrasi Perpajakan..... 86

Tabel XII	Informasi Dilakukan Oleh Orang Yang Tepat, Relevan, Tepat Waktu Dan Lengkap Yang Disebut <i>Account Representative</i> 87
Tabel XIII	Adanya Komunikasi Yang Harmonis Antara Pegawai Pajak Dengan Wajib Pajak 87
Tabel XIV	<i>Account Representative</i> Bertugas Menginformasikan Perubahan Ketentuan Perpajakan Dan Interpretasinya..... 88
Tabel XV	<i>Account Representative</i> Membantu Wajib Pajak Memperoleh Konfirmasi Atas Permasalahn Perpajakan..... 89
Tabel XVI	Dilakukan Konsultasi Internal Yang Meliputi Sosialisasi Peraturan Baru, Dan Pembinaan Mental 89
Tabel XVII	<i>Website, E-Payment, E-SPT Atau E-Filling, E-Registration, Call Center, Complaint Center, SMS Tax, Help Desk, Dan Taxpayers Account</i> Dapat Meningkatkan Produktivitas Dan Ketepatan Waktu Penyelesaian..... 90
Tabel XVIII	Komunikasi Dengan Wajib Pajak Lebih Intensif Dan Terbukti Didukung Berbagai Sarana Komunikasi 91
Tabel XIX	Diadakan Program Pelatihan Melalui Metode <i>Adult Learning Principles</i> 91
Tabel XX	Dilakukannya Pemetaan Kompetensi (<i>Competency Mapping</i>) Untuk Seluruh Pegawai Direktorat Jenderal Pajak..... 92
Tabel XXI	Meningkatnya Efektivitas Dan Akuntabilitas Pegawai Pajak 93
Tabel XXII	Tingkat Disiplin Pegawai Semakin Meningkatkan 93
Tabel XXIII	Moralitas Aparatur Perpajakan Semakin Meningkatkan..... 94
Tabel XXIV	Pembuatan Dan Penegakan Kode Etik Pegawai Yang Secara

	Tegas Yang Mencantumkan Kewajiban Dan Larangan Bagi Para Pegawai DJP	94
Tabel XXV	Pembentukan <i>Complaint Center</i> Di Masing-Masing Kanwil Modern Untuk Menampung Keluhan Wajib Pajak	95
Tabel XXVI	Kantor Pajak Modern Mengadakan Survey Setiap Tahunnya Mengenai Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	96
Tabel XXVII	Pemanfaatan Teknologi Informasi Dianggap Sudah Memadai	96
Tabel XXVIII	Jawaban dan Skor Responden Mengenai Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan	97
Tabel XXIX	Persentase Modernisasi Administrasi Perpajakan	98
Tabel XXX	Pajak Adalah Partisipasi Dalam Membangun Negara.....	99
Tabel XXXI	Memiliki NPWP Karena Kesadaran Sendiri	100
Tabel XXXII	Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Mempermudah Dalam Pendaftaran Wajib Pajak.....	100
Tabel XXXIII	Pelaporan SPT Melalui Media Komputer (E-SPT) Dan Jaringan Komunikasi Data (E-Filling) Memudahkan Wajib Pajak	101
Tabel XXXIV	Ketepatan Waktu Penyampaian SPT Tahunan	102
Tabel XXXV	Antrian Di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Semakin Berkurang	102
Tabel XXXVI	Fasilitas Di Kantor Pelayan Pajak Semakin Nyaman Dan Terorganisir.....	103
Tabel XXXVII	Perhitungan SPT Didalam E-SPT Dan E-Filling Yang Diproses Secara Komputerisasi Dapat Memudahkan Serta Mengurangi Kesalahan.....	104

Tabel XXXVIII	Dilakukan Pengarahan Langsung Ke Wajib Pajak Mengenai <i>E-SPT</i> Atau <i>E-Filling</i> Dan <i>E-Payment</i>	104
Tabel XXXIX	Dipertemukan Dengan <i>Programmer</i> Apabila Ditemukan Hambatan Yang Serius	105
Tabel XL	Pembayaran Pajak Secara Online (E-Payment) Mengurangi Kemungkinan Terjadinya Pembayaran Fiktif.....	106
Tabel XLI	Pembayaran Pajak Secara Online Dapat Dilakukan Wajib Pajak Setiap Saat Dengan Dukungan Fasilitas Perbaikan Seperti <i>ATM, Internet Banking, Dan Phone Banking</i>	106
Tabel XLII	<i>Account Representative</i> Membantu Dalam Memperoleh Konfirmasi Permasalahan Wajib Pajak	107
Tabel XLIII	Komunikasi Dengan Pegawai Pajak Yang Lebih Terbuka Didukung Berbagai Sarana Komunikasi	108
Tabel XLIV	Semua Permasalahan Wajib Pajak Termonitor Secara Transparan Dengan Metode <i>Workflow</i> Dengan Rekening Khusus Wajib Pajak	108
Tabel XLV	Pemeriksaan Kriteria Seleksi Dipilih Dengan Berbagai Kriteria Secara Terkomputerisasi Sehingga Wajib Pajak Memiliki Tingkat Kemungkinan Yang Sama Dalam Pemeriksaan.....	109
Tabel XLVI	Modernisasi Administrasi Perpajakan Mengakibatkan Kesadaran Wajib Pajak.....	110
Tabel XLVII	Jawaban Dan Skor Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak	110
Tabel XLVIII	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak	111
Tabel XLIX	Uji Validitas Variabel X	114

Tabel L	Uji Validitas Variabel Y	115
Tabel LI	Uji Realibilitas Data Untuk Item Ganjil	116
Tabel LII	Uji Realibilitas Data Untuk Item Genap.....	118
Tabel LIII	Uji Reliabilitas	119
Tabel LIV	Ranking Variabel X Dan Y.....	122
Tabel LV	Persentase Koefisien Korelasi	124
Tabel LVI	Perhitungan Faktor Koreksi Atas Skor Yang Berangka Sama	125

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Struktur Organisasi 134
Lampiran B	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> 135
Lampiran C	Tabel Jawaban Responden..... 136
Lampiran D	Tabel Pertanyaan Genap 138
Lampiran E	Tabel Pertanyaan Ganjil 139
Lampiran F	Surat Keterangan Penelitian 140
Lampiran G	Kuesioner Penelitian 141