

ABSTRACT

The Modernization of Tax Administration assist taxpayers in making their tax obligations. Taxpayers are expected to be satisfied with The Modernization of Tax Administration of existing so be abiding taxpayers in their tax obligations. The purpose of this study was to determine the effect of modernization of the tax administration system to the satisfaction of the taxpayer and the implications for compliance. The method used is the scientific method or scientific method. In this study, samples were taken by 30 respondents which is an individual taxpayer who come to the Tax Office Primary Bojonegara Bandung. Data were analyzed using path analysis. The results showed that the modernization of tax administration has an influence on taxpayer satisfaction but satisfaction taxpayer has no effect on tax compliance.

Keywords: Tax, Individual Tax Payer, The Modernization of Tax Administration, Taxpayer Satisfaction, Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Modernisasi Administrasi Perpajakan membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Wajib pajak diharapkan puas dengan Modernisasi Administrasi Perpajakan yang telah ada sehingga wajib pajak dapat patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak dan implikasinya terhadap kepatuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode ilmiah atau metode saintifik. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 30 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara. Data dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak tetapi kepuasan wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

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.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Pemahaman tentang Pajak	7
2.1.1 Definisi Pajak	7
2.1.2 Ciri-ciri Perpajakan	8

2.1.3 Fungsi Perpajakan	8
2.1.4 Prinsip Pemungutan Pajak.....	10
2.1.5 Pengelompokan Perpajakan.....	11
2.1.6 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	12
2.1.7 Timbul dan Hapusnya Utang Pajak.....	15
2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan	17
2.2.1 Pengertian Administrasi	17
2.2.2 Reformasi Administrasi Perpajakan.....	18
2.3 Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	21
2.3.1 Struktur Organisasi.....	21
2.3.2 <i>Business Process</i> dan Teknologi Informasi dan Komunikasi ...	24
2.3.3 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
2.3.4 Pelaksanaan <i>Good Governance</i>	28
2.4 Kepuasan Wajib Pajak.....	29
2.4.1 Definisi Kepuasan Wajib Pajak.....	29
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	30
2.4.3 Kepuasan Wajib Pajak.....	32
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.5.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.5.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....	34
2.6 Kepuasan Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	35
2.7 Kerangka Pemikiran	36
2.8 Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Gambaran Singkat tentang Objek Penelitian.....	40
3.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Bojonegara.....	41
3.2.1 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	43
3.2.1.1 Struktur Organisasi	43
3.2.1.2 Uraian Jabatan.....	44
3.2.2 Visi dan Misi KPP Pratama Bandung Bojonegara	47
3.3 Metode Penelitian	47
3.3.1 Metode yang Digunakan.....	48
3.3.2 Operasional Variabel	49
3.4 Penerapan Populasi dan Sampel	51
3.4.1 Populasi	51
3.4.2 Sampel	51
3.5 Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.2 Teknik Pengolahan Data.....	52
3.6 Pengujian Instrumen	53
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.7 Uji Asumsi Klasik	54
3.7.1 Uji Normalitas	54
3.7.2 Uji Multikolinearitas	55
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	55
3.8 Analisis Data.....	55

3.8.1 Analisis Jalur	55
3.8.2 Uji Regresi Berganda	58
3.9 Pengujian Hipotesis	59
3.9.1 Uji Hipotesis (Uji-t).....	59
3.10 Langkah-langkah Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.2 Pengujian Penelitian	62
4.2.1 Pengujian Validitas.....	62
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	65
4.3 Analisis Kuesioner	
4.3.1 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	65
4.3.2 Kepuasan Wajib Pajak.....	66
4.3.3 Kepatuhan Wajib Pajak	68
4.4 Pengujian Asumsi Klasik.....	70
4.4.1 Uji Normalitas	70
4.4.2 Uji Multikolinearitas	71
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.5 Analisis Data.....	73
4.5.1 Analisis Jalur	73
4.5.2 Uji Regresi Berganda	74
4.6 Pengujian Hipotesis	75
4.6.1 Uji Hipotesis (Uji-t).....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76

5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran	77
5.3 Keterbatasan Penelitian	78
 DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Bojonegara	43
Gambar 3 Model Analisis Jalur dengan Variabel Intervening.....	56
Gambar 4 Langkah-langkah Penelitian.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel X	63
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	64
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Z.....	64
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas	65
Tabel 4.5 Modernisasi Administrasi Perpajakan	66
Tabel 4.6 Kepuasan Wajib Pajak	68
Tabel 4.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Analisis Jalur	73
Tabel 4.12 Anova	74
Tabel 4.13 Pengaruh Modernisasi dan Kepuasan terhadap Kepatuhan	74
Tabel 4.14 Uji-t	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	83
Lampiran B	86