

Efektifitas organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi serta keterkaitannya dengan penerimaan pajak: pada kantor pelayanan pajak wajib pajak besar satu = Effectiveness of organization and factors affecting the tax collection at the large tax office I

Sihombing, Antono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108732&lokasi=lokal>

Abstrak

Direktorat Jendral Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan modern, efisien, efektif dan dipercaya Wajib Pajak. Dalam penerapan sistem yang baru ini terdapat beberapa perubahan pada Kantor Direktorat Pajak, diantaranya adalah struktur organisasi yang baru yang dirancang berdasarkan fungsi. Sedangkan perubahan dalam pelayanan menyangkut penerapan teknologi informasi juga dilakukan secara signifikan dengan berbagai kemudahan misalnya Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakannya berdasarkan azas-azas perpajakan.

Tujuan utama penelitian ini yaitu menjelaskan dan menguraikan bagaimana efektifitas organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Besar Satu dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi tersebut. Seberapa besar pengaruhnya terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Besar Satu. Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai efektifitas organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Besar Satu menganalisis dan mendeskripsikan efektifitas organisasi serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah hubungan korelasi non paramedik spearman's antara in put dan out put. In putnya adalah faktor ? faktor yang mempengaruhi dan out putnya adalah efektifitas organisasi/penerimaan dan pelayanan. Untuk menjelaskan efektifitas organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya maka digunakan teori model 7 ? S Mc Kinsey dengan dimensi structure, strategy, skills, style, system, staff, shared value. Untuk mengetahui tingkat efektifitas organisasi menggunakan teori Steers dengan dimensi pendekatan optimasi tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 57 sampel pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Besar Satu dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektifitas organisasi adalah : structure, strategy, skills, style, system, staff, shared value. Setelah dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan model uji statistik terbukti bahwa faktor-faktor yang diduga berpengaruh tersebut diterima secara signifikan. Tingkat efektifitas organisasi dengan menggunakan dimensi pencapaian tujuan dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Besar Satu organisasinya cukup efektif hal ini didasarkan dari beberapa indikator antara lain : dari realisasi dengan target yang telah ditetapkan tiga tahun berturut-turut mencapai target bahkan mengalami surplus yang cukup signifikan, dan biaya penagihan pajak (collection cost) Kantor Pelayanan Pajak Besar Satu sangat efisien. Namun dalam pelayanan wajib pajak masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPP Besar Satu.

Saran dalam penelitian ini adalah masih terdapat beberapa kekurangan dalam implimentasi tugas-tugas pelayanan yang perlu segera dilakukan pembenahan agar efektifitas organisasi pada KPP Besar Satu dapat ditingkatkan. Indikator menunjukkan bahwa hubungan personal seperti keramahan dan pemahaman tentang bisnis, pelayanan dan administrasi perpajakan wajib pajak perlu ditingkatkan.

.....

The Directorate General of Taxes has taken some measures to reform the tax administration which will become a basis in establishing a modern, efficient, effective and reliable tax administration. In applying this new system, some changes have been made at the Tax Directorate Office, such as the function-based organizational structure. In addition, an improvement of the services has been done by applying the information technology which will facilitate tax payers in fulfilling their tax obligations based on the tax principles.

The main objective of this research is to describe and elaborate how the effectiveness of organization at the Large Tax Office I and what factors affecting such effectiveness of the organization as well as what its effects to the tax collection at the Large Tax Office I. In general, this research is aimed at identifying the effectiveness of the organization at the Large Tax Office I by analyzing the effectiveness of the organization and elaborating its affecting factors.

This research applies a descriptive method under the qualitative and quantitative approaches. The analysis is conducted by studying the correlation between the inputs and outputs under the non-parametric Spearman. These inputs comprise of the affecting factors, while the output is the effectiveness of the organization/tax collection and services. To describe the effectiveness of the organization and its affecting factors, it is applied the model 7 ? S Mc Kinsey?s model under the structure, strategy, skills, style, system, staff and shared value. Meanwhile, in order to identify the effectiveness of the organization, the Steer?s theory under the objective optimization approach dimension is applied.

Based on the results of the research to 57 samples comprising of the employees at the Large Tax Office I, it can be concluded that the factors which affect the effectiveness of the organization include the structure, strategy, skills, style, system, staff and shared value. Upon the application of the test of the hypothesis by the statistic test model, it is evidenced that the affecting factors are significantly acceptable. With regard to the effectiveness of the organization by using the objective achievement dimension, it can be concluded that the organization of the Large Tax Office I is adequately effective on the basis of the some indicators. These among others include the target specified within three consecutive years has been realized and even shows an significant surplus, and the collection cost has been efficient. However, taxpayers have not yet been satisfied with the services provided by the Large Tax Office I.

In this research, it is suggested that some weaknesses in the implementation of the service obligations shall be enhanced in order that the effectiveness of the organization at the Large Tax Office I can be improved. The indicators show that the personal relations such as hospitality and understanding of the business, services and administration of taxes shall be also improved.