

# Hubungan penerapan sistem administrasi modren dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Sawah besar dua = The relation between modern tax administration system in smaal tax office and tax compliance in Jakarta sawah besar dua

Rachmad Utomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108889&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Beberapa indikator masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia seperti rendahnya rasio pajak, jumlah penduduk yang ber-NPWP dan kecilnya angka pengembalian SPT Tahunan tak Iepas dari rendahnya kualitas administrasi pajak dalam melayani dan mengawasi wajib pajak. Silvani (1992:290) tidak maksimalnya kinerja adminisirasi pajak untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengawasan tersebut diantaranya ditandai dengan gejala kurangnya penggunaan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai langkah preventif dan amtisipasi. Informasi tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak akan memudahkan administrasi pajak untuk menetapkan perbedaan perlakuan baik bagi kelompok yang patuh atau belum patuh. Informasi yang memadai juga akan membantu proses formulasi strategi peningkatan kepatuhan. Osbome (2000:170) memandang bahwa wajib pajak adalah juga sebagai pelanggannya kantor pajak, hanya saja pelanggan disini bersifat unik karena berperan juga sebagai subyek kepatuhan. Bila administrasi pajak ingin mengetahui apa yang kurang dari kinerja Iayanan kepada pelanggannya maka wajib pajak menjadi sumber informasi umpan baliknya. Tujuan utama dan administrasi pajak adalah meraih kepatuhan sukarela. Berbagai cara telah dilakukan oieh pemerintah diantaranya dengan merubah Strategi pelayanan dan pengawasan berdasarkan tipe wajib pajak melalui pembentukan unit Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau Smaff Tax Office (STO). STO menerapkan sistem administrasi modem yang ciri utamanya di bandingkan dengan model sebelumnya adalah adanya Account Representative (AR). Satu wajib pajak akan dilayani dan diawasi oleh seorang Account Representative untuk seluruh jenis pajak Namun pada kenyataannya setelah dilakukan modernisasi, dari indikator pencapaian target penerimaan STO Jakarta Sawah besar. Dua untuk tahun 2005 hanya meraih 61%, kendati demikian disisi lain tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan dibanding tahun sebelumnya cukup menggembirakan khususnya untuk wajib pajak orang pribadi. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi Iebih baik dari tahun sebelumnya sebesar 1.75% dan SPT PPh Badan turun relatif kecil sebesar 7%. Dari kedua indikator tersebut tetap memicu adanya kesan bahwa administrasi perpajakan modern di STO Jakarta Sawah Besar Dua tidak membawa dampak perubahan bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan diantara keduanya. Kondisi tersebut sekaligus menurut Silvani menandakan bahwa seluruh faktor pendorong kepatuhan yang diaplikasikan melalui program pelayanan dan pengawasan oleh petugas pajak (Account Representadve) tidak penting (tidak memiliki arti) bagi wajib pajak. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengangkat masalah hubungan sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Administrasi pajak yang efektif harus mampu melihat faktor mana yang menjadi hambatan (burden) dan kemudahan (oppurtunity) bagi wajib pajak. Banyak faktor pendorong kepatuhan wajib pajak namun tidak semua dalam kendali administrasi pajak. Memahami hambatan dan kemudahan kemudian menilai mana yang paling dominan akan meningkatkan fokus strategi

selanjutnya (effort to increase and effort to increase effectiveness). Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan data variabel terikat yaitu kepatuhan waib pajak (ketetapan waktu Iapor dan bayar) dan variabel bebas yaitu pola sikap wajib pajak terhadap program yang telah dijalankan oleh Account Representadve. Penelitian ini mencoba menjelaskan adanya hubungan penerapan sistem administrasi modern dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang berdomisili di kelurahan Pasar Baru di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua dan mengetahui faktor-faktor penentu pendorong kepatuhan yang paling penting yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dan penelitian ini diketahui bahwa ada hubungan penerapan administrasi modern dengan tingkat kepatuhan dan program pemberian instruksi yang jelas (clear instruction), mengingatkan batas waktu akhir pelaporan atau pembayaran (remind) dan pemberian informasi peraturan terbaru yang terkait dengan kegiatan wajib pajak (informing) merupakan faktor yang paling penting dan membedakan antara kelompok wajib pajak yang telah patuh, menjadi patuh dan belum patuh. Mengetahui sikap wajib terhadap program memudahkan administrasi pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Dua menyusun usaha peningkatan efektifitas pelayanan dan pengawasan.

<hr><i>Indonesia is still having face low tax compliance, low of tax ratio, less of citizen who are registered as tax payer and tax payer did not return tax report timely or absence. Tax administration has duties to delivery service quality and to monitor tax payer. Silvani (1992:290) many tax administration did not have well performance because cannot use encourage factors to influence tax payer act under the tax law. The appropriate informations provide significant measurement for tax administration to build preventif and anticipate programme. Tax administration most get suficient segmentation of tax payer in order to aplicate a different treatment for different group (comply or not comply) and become a fundamental fit to strategic process. Osborne (2000:170) has seen tax payer as client and a complier to tax obligations. If tax administration want to know about a degree of the quality service, administrator should ask to the tax payer and receive a feed back. The main objective of tax administration is to foster voluntary compliance. Many actions were created by the government, one of them is to changed the strategy of services and monitor programme by tax payer organization. Small tax office which build as a modern tax office has a significant and strategic contact person for tax paver. He or she was called as Account Representative. One tax payer has an Account Representative to serves and monitors for all tax obligation. In 2005 STO Sawah Besar Dua has just only 61% from the given target, as the bright sight personal income tax payer giving positive movement 1.75% more than last tax year. A positive from individual income tax is not followed by coorporate income tax payer, they are relatively less than last tax year (7%). Two unwanted indicators have build perception that modernization has no relation with tax compliance (Silvani). Without any sign of the positive relation, signal that tax administration (Account Representative) cannot delivery a quality programme has rise at once. Researcher has seen the unexpected situation is an interesting object to declare. The effective tax administration must has information about the burden and opportunity which could be a influence tax payer. Many factors surround a tax payer purpose in fitting a tax law but just a little under control by tax administration. The information of determinant factor is quite correct increasing a sharp strategy (effort to increase compliance and effort to increase effectiveness). The paper use a quantitative measurement, the dependent variable is counted from filling and payment timely, the other side independent variable is represented tax payer perception of quality services from STO Sawah Besar Dua. The research has two main objective, first to describe the significant relation between modern tax administration and the voluntary compliance and second to figure several determinant factors by tax payer categorically grouped in

Pasar Baru District in STO Sawah Besar &#61553;ua. Tax payer group divided into three different kind such as; who was complied, going to comply and perfectly not comply. There are three factors (programmes); clear instruction, remind and informing have strong related with tax payer perception by each group. Knowledge information of tax payer could be used to answer what the tax administration can do better to increase the effectiveness program in order to succeed tax compliance.</i>