

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS  
MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KPP MADYA JAKARTA PUSAT

TESIS

DESWITA LUPIANA  
0606011412



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN KEBIJAKAN PUBLIK  
DEPOK  
JANUARI 2009

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS  
MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KPP MADYA JAKARTA PUSAT

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar M.E.

DESWITA LUPIANA  
0606011412



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN NEGARA DAN  
DAERAH  
DEPOK  
JANUARI 2009

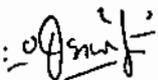
i

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Deswita Lupiana

NPM : 0606011412

Tanda Tangan : 

Tanggal : 7-1-2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Deswita Lupiana  
NPM : 0606011412  
Program Studi : MPKP  
Judul Tesis : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Modernisasi  
Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat  
Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta  
Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Master Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Widyanti Soetjipto, S.E., Msc. (  )  
Ketua Sidang : Prof. DR. Sulastri Surono (  )  
Penguji : Prof. DR. Prijono Tjiptoherijanto (  )

Ditetapkan di :  
Tanggal :

## KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

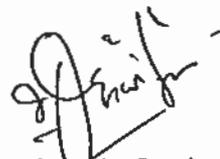
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena karunia kesehatan, kekuatan, dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Master Ekonomi Program Pasca Sarjana Magister Perencanaan Kebijakan Publik pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Tesis ini dapat hadir dihadapan pembaca sebagai rangkaian proses panjang sejak penulis menempuh pendidikan, sehingga adalah sebuah keharusan bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Widyanti Soetjipto S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing atas kesabarannya dalam memberikan masukan, bimbingan, dan diskusinya sehingga tesis ini bisa selesai.
2. Bapak/Ibu, Mbak dan Mas yang bertugas di MPKP UI, terima kasih untuk pelayanannya dan bantuannya selama ini.
3. Kepada teman-teman satu angkatan, dan rekan-rekan lain, terima kasih untuk kebersamaan yang telah kita bangun dan saling mengingatkan selama ini.
4. Untuk suami dan anak-anakku tercinta, Nuryanta, Naufal, Nabeel, dan Naura, kalianlah sumber semangatku. Terima kasih atas pengertian, dukungan dan doanya hingga terselesaikan tugas akhir ini.
5. Buat Mbak Yuni, Romi, dan Lifah, terima kasih atas bantuannya menjaga anak-anak di rumah selama pembuatan tesis ini.
6. Kepada Papa, Mama, Mamak, Kakak dan Adik-adik penulis, juga seluruh keluarga besar, terima kasih atas motivasi dan do'anya.
7. Untuk rekan-rekan di KPP Madya Jakarta Pusat, terimakasih atas kesediaan memberikan data yang mendukung tesis ini.
8. Tak lupa untuk Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat yang telah dengan cepat mengisi dan mengembalikan kuisisioner yang penulis kirim, terimakasih untuk bantuannya dalam mengisi dan mengirim kembali kuisisioner .

9. Untuk semua pihak yang membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas keikhlasannya, semoga mendapatkan balasan yang lebih baik.

Depok, 7 Januari 2009



Deswita Lupiana



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deswita Lupiana  
NPM : 0606011412  
Program Studi : Magister Perencanaan Kebijakan Publik  
Departemen : Ilmu Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 7-1-2009

Yang menyatakan



(Deswita Lupiana)

vi

## ABSTRAK

Nama : Deswita Lupiana  
Program Studi : MPKP  
Judul : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat

DJP melakukan reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan pelayanan perpajakan, antara lain melalui pembentukan KPP WP Besar (*Large Taxpayer Office, LTO*), KPP Madya (*Medium Taxpayer Office, MTO*) dan KPP Pratama (*Small Taxpayer Office, STO*). Penelitian ini dilakukan di KPP Madya Jakarta Pusat dengan responden para Wajib Pajak yang diambil secara acak. Data dari kuesioner dianalisis untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan persepsi Wajib Pajak atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, menggunakan uji beda yang dilanjutkan dengan analisis diskriminan. Hasil uji beda menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap pola kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah modernisasi dilaksanakan, sedangkan hasil analisis diskriminan menunjukkan adanya perbedaan persepsi antar kelompok Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat atas pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan dan penambahan fasilitas TPT.

Kata Kunci: Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Analisis Diskriminan

Name : Deswita Lupiana  
Study Program : MPKP  
Title : *The Effect of Tax Payer Perception of Tax Administrative Reform to The Tax Payer Compliance at Medium Taxpayer Office at Central Jakarta*

*The Directorate General of Tax has reformed the tax administration in order to improve services in the taxation by, among others, forming Large Taxpayer Office (LTO), Medium Taxpayer Office (MTO), and Small Taxpayer Office (STO). This study is conducted at the Tax Service Office for Medium Companies in the Central Jakarta, whose respondents are any tax payers taken at random. Data resulted from the questioners is then analyzed in order to find out the effect between tax administrative reform to the tax payer compliance and analyzed of tax payer perception by using Sign Test, and continued with Analysis of Discriminant. The results of Sign Test show that reforming the tax administrative will significantly affect the tax payer compliance before and after reforming. The results of analysis discriminant show that there was difference perception between two group of tax payer at the Medium Taxpayer Office at Central Jakarta for separated function between tax audit and objection, and added facilitation on TPT.*

Key Words:

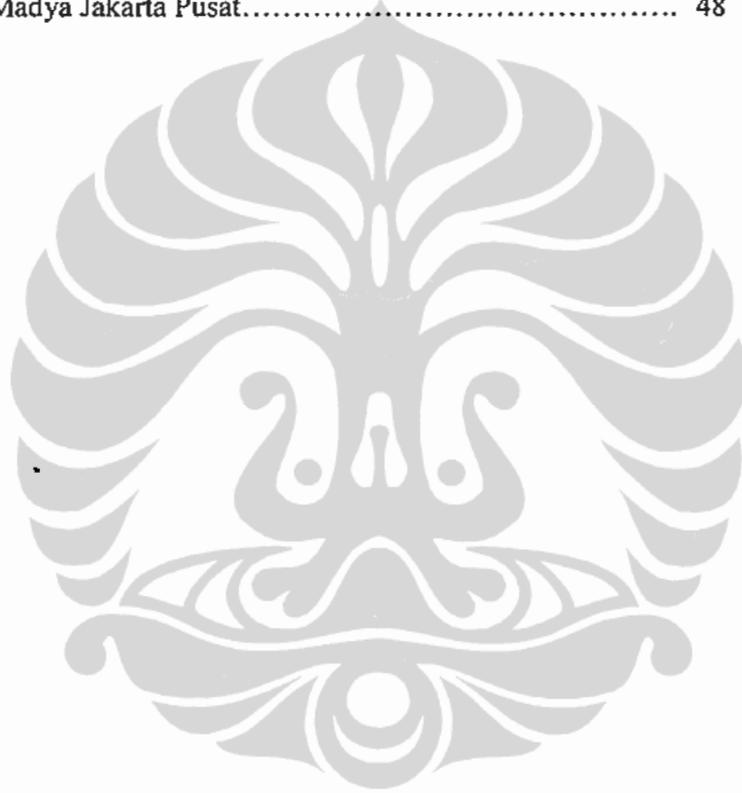
*Modern Tax Administration System, Tax Compliance, Discriminant Analysis.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Hipotesa.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Metode Penelitian.....	6
1.7 Manfaat Penelitian.....	6
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Administrasi Perpajakan.....	9
2.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	10
2.3 Kepatuhan Perpajakan.....	15
2.4 Good Governance.....	18
2.5 Opini Terhadap Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan di Indonesia.....	20
2.6 Penelitian Terdahulu.....	22
<b>3. GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>25</b>
<b>4. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
<b>5. PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
<b>6. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
DAFTAR REFERENSI.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peran Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan Dalam Negeri...	1
Gambar 3.1	Struktur Organisasi KPP Madya Jakarta Pusat.....	34
Gambar 4.1	Kerangka Penelitian.....	37
Gambar 4.2	Hubungan Sebelum dan Sesudah Diterapkannya SAM dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
Gambar 4.3	Prosedur Penelitian Hubungan Modernisasi Administrasi Perpajakan dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat.....	45
Gambar 4.4	Prosedur Analisis Diskriminan Sikap Wajib Pajak Berdasarkan Pola Kepatuhan Terhadap Modernisasi Administrasi Perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.....	48



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Survei <i>Customer Satisfaction Index</i> Tahun 2005.....	20
Tabel 2.2 Hasil Survei Kepuasan WP atas Pelayanan di KPP LTO Tahun 2005	21
Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat Tahun 2004.....	32
Tabel 3.2 Penerimaan Pajak KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2004-2008.....	33
Tabel 4.1 Variabel Independen Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	39
Tabel 4.2 Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
Tabel 5.1 Hasil Kuesioner.....	49
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	49
Tabel 5.3 Hasil Analisis Validitas Item Modernisasi Administrasi Perpajakan...	50
Tabel 5.4 Hasil Realibilitas Item Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	50
Tabel 5.5 Hasil Uji Asumsi Item Modernisasi Administrasi Perpajakan.....	51
Tabel 5.6 Perubahan Pola Kepatuhan Wajib Pajak.....	52
Tabel 5.7 Data Statistik Kelompok WP Patuh dan Tidak Patuh dalam Analisis Diskriminan.....	54
Tabel 5.8 <i>Variables Entered/Removed</i> .....	55
Tabel 5.9 Canonical Discriminant Function Coefficients.....	55
Tabel 5.10 Functions at Group Centroids.....	56
Tabel 5.11 Classification Results.....	58
Tabel 5.12 Perubahan Pola Kepatuhan Wajib Pajak.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Batas Waktu Penyampaian/Pelaporan dan Penyetoran Pajak.....	69
Lampiran 2: Pelayanan Prima.....	70
Lampiran 3: Kuesioner.....	73
Lampiran 4: Uji Normalitas.....	78
Lampiran 5: Uji <i>Homogenitas Covariance</i> .....	79
Lampiran 6: Uji Multikolinearitas.....	80
Lampiran 7: Uji <i>Outliers</i> .....	81
Lampiran 8: Validitas Data Responden dalam Analisis Diskriminan.....	82
Lampiran 9: Hasil Jawaban Kuesioner Kelompok Wajib Pajak Patuh dan Tidak Patuh atas Variabel x3 dan x8.....	83
Lampiran 10: Hasil Uji Beda Pola Kepatuhan Wajib Pajak.....	84

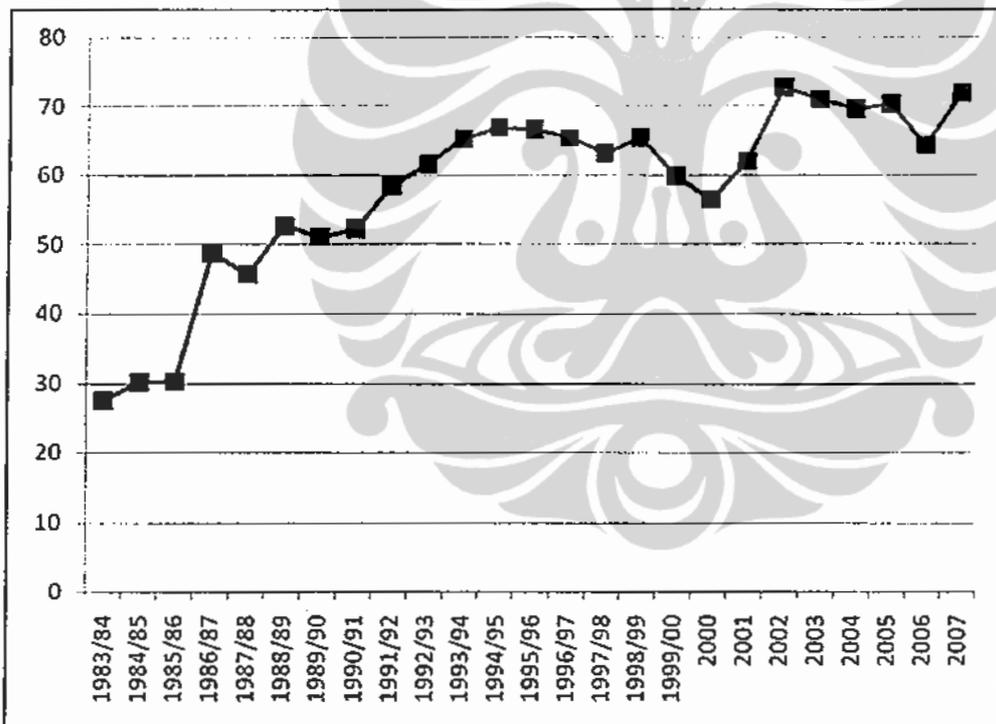


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam struktur penerimaan negara, pajak merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk membiayai kegiatan operasional pemerintahan dan pembangunan. Sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 1.1, peran pajak terhadap penerimaan dalam negeri menjadi semakin penting dari satu tahun anggaran ke tahun anggaran berikutnya, apalagi setelah terjadinya krisis ekonomi yang menimpa Indonesia sejak pertengahan tahun 1997, dan pada tahun anggaran 2007 peran pajak mencapai 71,9% dari total penerimaan dalam negeri.

Gambar 1.1 Peran Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan Dalam Negeri (%)



Sumber: Nota Keuangan dan RAPBN, Depkeu-RI

Beberapa faktor berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pungutan pajak kepada warga negara, diantaranya kejelasan dan kepastian peraturan perundang-undangan perpajakan, tingkat intelektual

masyarakat, kualitas petugas pajak, dan sistem administrasi perpajakan yang tepat (Devano dan Rahayu, 2006).

Administrasi perpajakan memegang peranan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Menurut De Jantscher (1997), kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya (Gunadi, 2004).

Menurut Uppal dan Sukanto (1997), terdapat dua strategi optimalisasi pajak yang dapat dilakukan, yaitu: (1) memodifikasi ketentuan pajak untuk mempersempit celah-celah erosi basis pajak yang menurunkan penerimaan dan mengurangi bobot keadilan; dan (2) memperkuat administrasi pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (BAKM, 2000).

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajibannya (*self assessment system*). Kondisi perpajakan yang menuntut peran aktif dari Wajib Pajak membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak bukan fiskus selaku penungut pajak.

Keberhasilan pengumpulan pajak merupakan akibat dari semakin sempitnya jurang kepatuhan. Semakin patuh rakyat membayar pajak berarti jurang kepatuhan semakin sempit dan berarti pemungutan pajak lebih berhasil. Sebaliknya, semakin lebar jurang kepatuhan maka semakin sedikit pajak yang berhasil dikumpulkan. Upaya mengurangi kesenjangan kepatuhan dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan (Nasucha, 2003).

Nurmantu (2005), mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Wajib Pajak yang memenuhi ketentuan formal adalah Wajib Pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan ke KPP sebelum batas waktu penyampaian surat pemberitahuan berakhir (lihat lampiran 1).

Universitas Indonesia

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Wajib Pajak yang memenuhi ketentuan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan.

Terkait dengan hal itu, DJP telah menggulirkan reformasi perpajakan (*tax reform*) baik reformasi kebijakan perpajakan (*tax policy reform*) maupun reformasi administrasi perpajakan (*tax administrative reform*). Reformasi kebijakan perpajakan dilakukan melalui amandemen atas tiga Undang-undang Perpajakan di tahun 1994, 2000, dan 2007, yaitu: Undang-undang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), Undang-undang Pajak Penghasilan (UU PPh), dan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (UU PPN dan PPnBM).

Sementara untuk reformasi administrasi perpajakan, yang lebih dikenal dengan istilah modernisasi administrasi perpajakan, telah dilakukan sejak tahun 2002. Langkah ini dilakukan sebagai upaya menerapkan *good governance* dan pelayanan prima dalam rangka pengelolaan pajak (lihat lampiran 2).

Dalam implementasinya, ada 3 (tiga) model atau jenis KPP Modern, yaitu, pertama, KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*), melayani Wajib Pajak skala badan dalam kategori besar pada skala nasional dengan jumlah yang terbatas, berkedudukan hanya di Jakarta, sumbernya berasal dari seluruh KPP di tanah air dengan jenis pajak yang dikelola hanya PPh, PPN, PPnBM, dan bea materai. Kedua, KPP Madya (*Medium Taxpayers Office, MTO*), melayani Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dengan jumlah yang terbatas, dan jenis pajak yang dikelola sama dengan KPP Wajib Pajak Besar. Ketiga, KPP Pratama (*Small Taxpayers Office, STO*), melayani Wajib Pajak badan di luar yang telah dilayani di KPP WP Besar dan KPP Madya ditambah WP orang pribadi, dan jenis pajak yang dikelolanya meliputi PPh, PPN, PPnBM, bea materai, PBB dan BPHTB, berkedudukan di semua Kantor Wilayah di tanah air, kecuali di Kanwil WP Besar dan Kanwil Jakarta Khusus.

Berdasarkan hasil survei korupsi di pelayanan publik yang dilakukan oleh Tim Peneliti Departemen Riset dan Kajian Strategis *Indonesia Corruption Watch* tahun 2000, disebutkan bahwa pola korupsi yang selama ini ada di DJP lebih berkenaan dengan masalah administrasi perpajakan. Sehingga petugas pajak menyandang citra di masyarakat sebagai, arogan, tidak ramah, tidak transparan, tidak konsisten.

Menurut Pandiangan (2008), untuk evaluasi atas proses modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia, ditetapkan beberapa indikator sebagai alat ukurnya. Ada dua variabel sebagai indikator, yaitu variabel kualitatif dan variabel kuantitatif. Variabel kuantitatif, diantaranya adalah tingkat kepatuhan formal. Sedangkan variabel kualitatif berupa hasil survei WP, dan komentar dari masyarakat berbagai kalangan.

Pada tahun 2005, AC Nielsen telah melaksanakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan KPP di KPP Wajib Pajak Besar (LTO) dan Kanwil DJP Jakarta Khusus. Tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan KPP LTO mencapai nilai 81, melebihi rata-rata survei atas pelayanan publik oleh pemerintah di Indonesia yang besarnya 75. Survei di Kantor Wilayah DJP Jakarta Khusus, yang mengelola Wajib Pajak Khusus juga menunjukkan hasil yang menggembirakan. Hasilnya, atas seluruh kegiatan tersebut telah terjadi peningkatan kinerja dibanding sebelum modernisasi (Pandiangan, 2008).

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai reformasi administrasi perpajakan di Indonesia dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti, yaitu, pertama, Nasucha (2003), penelitian dilakukan di 19 Kanwil DJP dan 173 KPP di seluruh Indonesia. Kedua, Sofyan (2005), penelitian dilakukan pada KPP di lingkungan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar. Ketiga, Amin (2006), penelitian dilakukan di KPP Perusahaan Masuk Bursa (PMB), dan keempat, Rachmad Utomo (2006), penelitian dilakukan di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap opini/persepsi Wajib Pajak atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.

Universitas Indonesia

## 1.2 Perumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang, penelitian ini dilakukan untuk menjawab dua pertanyaan berikut ini:

1. Apakah persepsi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik (positif)?
2. Apakah pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan di KPP Madya Jakarta Pusat dapat memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat (Wajib Pajak), sehingga dapat mendorong kepatuhan formal Wajib Pajak?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi Wajib Pajak atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.
2. Mengetahui pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat.

## 1.4 Hipotesa

Hipotesa yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

Hipotesa 1: Terdapat perbedaan persepsi antara Wajib Pajak patuh dan tidak patuh atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan. Kelompok Wajib Pajak patuh cenderung memiliki persepsi positif atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat dibandingkan dengan kelompok Wajib Pajak tidak patuh.

Hipotesa 2: Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat mempengaruhi pola kepatuhan Wajib Pajak ke arah yang positif, dimana terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak patuh secara formal dibandingkan sebelum pelaksanaan modernisasi.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat, mengingat penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya di lokasi ini. Survei ini diperlukan untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, dan mengetahui pengaruh pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penggunaan definisi kepatuhan Wajib Pajak, yang hanya berdasarkan kepatuhan formal Wajib Pajak tahun 2004 dan tahun 2005. Kepatuhan formal diadopsi karena data rekaman pemenuhan kewajiban Wajib Pajak yang terdapat di kantor pajak merupakan data dasar yang paling signifikan untuk mengetahui tingkat kepatuhan sukarela, disusul data survei dan audit.<sup>1</sup>

## 1.6 Metode Penelitian

Untuk menguji hipotesa yang pertama, yaitu adanya perbedaan persepsi antara Wajib Pajak patuh dan tidak patuh atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat, digunakan analisis diskriminan dua faktor. Dalam pengujian ini, tahap pertama, dilakukan pengelompokan Wajib Pajak patuh dan tidak patuh berdasarkan tabulasi skor kepatuhan formal dari Wajib Pajak (variabel dependen). Tahap kedua, dilakukan penilaian persepsi Wajib Pajak atas modernisasi berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh Wajib Pajak (variabel independen).

Selanjutnya, pengujian terhadap hipotesa yang kedua, yaitu adanya pengaruh positif modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat, dilakukan dengan uji tanda (*sign test*) yang merupakan uji terhadap dua sampel yang saling berhubungan. Uji tanda dilakukan terhadap skor kepatuhan formal Wajib Pajak sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat, yaitu tahun 2004 dan 2005.

---

<sup>1</sup> Witte, ann Dryden. *Tax Compliance Research : Model, Data and Methods*. North Carolina : University of Wellesley. 1987.

### 1.7 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut, yaitu:

- a. Menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi KPP Madya Jakarta Pusat dalam pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan sehingga tujuan dari modernisasi administrasi perpajakan dapat tercapai.
- b. Sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum dan secara khusus bermanfaat dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.
- c. Sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan, baik bagi para pembaca maupun penulis sendiri.

### 1.8 Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini disusun dalam bentuk tesis dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesa, metode penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan aspek teoritis yang menjadi dasar pola berpikir dalam melakukan penelitian. Teori yang dibahas terutama menyangkut teori administrasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia dan teori tentang kepatuhan wajib pajak.

#### BAB 3 GAMBARAN UMUM

Bab ini menggambarkan secara ringkas deskripsi objek penelitian sebelum dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan.

#### BAB 4 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel-variabel penelitian, dan metode analisa data yang digunakan dalam penelitian.

#### BAB 5 PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan data primer. Pengolahan data berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis persepsi wajib pajak atas modernisasi administrasi perpajakan berdasarkan tingkat kepatuhan Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat.

#### BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab ini dikemukakan kesimpulan atas materi yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat.



## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan (*tax administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.<sup>2</sup> Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal, karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di negara tersebut.

Toshiyuki (2001), menyatakan bahwa untuk mencapai hal tersebut disyaratkan beberapa kondisi administrasi perpajakan dalam suatu negara, antara lain:

- Administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan negara.
- Harus berdasarkan peraturan perundang-undangan dan transparan.
- Dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai ketentuan dan menghilangkan kesewenang-wenangan, arogansi, dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi.
- Dapat mencegah dan memberikan sanksi serta hukuman yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan.
- Mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif.
- Meningkatkan kepatuhan pembayar pajak.
- Memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha yang sehat masyarakat pembayar pajak.
- Bisa memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat (Gunadi 2004).

Sementara itu, Silvani (1992) menyebutkan administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

- Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).
- Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

---

<sup>2</sup> Lumbantoruan, Sophar. *Ensiklopedi Perpajakan*. Penerbit Erlangga, Jakarta. 1997.

- Penyelundup Pajak (*tax evaders*).<sup>3</sup>
- Penunggak Pajak (*delinquent tax payers*) (Gunadi 2004).

Menurut Gunadi (2004), dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

## 2.2 Modernisasi administrasi perpajakan

Menurut Gunadi (2003), reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*tax policy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi memiliki 3 (tiga) tujuan, yaitu, pertama memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Ketiga, untuk memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Nasucha (2003), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Pandiangan (2008:8), secara teoritis, tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan, yaitu; (1) tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi, (2) tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan (3) tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Untuk mencapai tujuan tersebut pada dasarnya ada dua hal penting yang harus dilakukan pemerintah, dalam hal ini DJP, yaitu

<sup>3</sup> Penyelundup pajak adalah Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

memperbaiki administrasi dan kebijakan dibidang perpajakan dan mengubah persepsi masyarakat terhadap pajak agar lebih positif.

Langkah-langkah perbaikan administrasi ini diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui 2 (dua) cara yaitu, pertama Wajib Pajak patuh karena mereka mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, Wajib Pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapatkan sanksi yang berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi oleh sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain yang dimiliki oleh DJP. Oleh karena itu modernisasi administrasi perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam rangka mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam Nota Keuangan dan APBN tahun Anggaran 2005 pada Bab III, disebutkan langkah-langkah reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan, yang antara lain mencakup:

- penyempurnaan peraturan pelaksanaan undang-undang perpajakan;
- perluasan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khusus Wajib Pajak Besar, antara lain dengan pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, pengembangan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi dengan pendekatan fungsi, pengembangan sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi dengan pendekatan fungsi, dan implementasi dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*);
- pembangunan KPP Khusus Wajib Pajak menengah dan KPP Khusus Wajib Pajak kecil di Kanwil DJP Jakarta I;
- pengembangan basis data, pembayaran pajak, dan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara *online*;
- perbaikan manajemen pemeriksaan pajak; serta
- peningkatan efektivitas penerapan kode etik di jajaran DJP dan Komisi Ombudsman Nasional.

Dalam jangka menengah, upaya-upaya tersebut diharapkan dapat ditingkatkan, tidak hanya kepatuhan perpajakan (*tax compliance*), tetapi juga kepercayaan masyarakat terhadap aparat pajak dan produktivitas aparat pajak.

Universitas Indonesia

Program utama modernisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dan satu kesatuan dari reformasi di lingkungan Departemen Keuangan. Sebagai dasar hukumnya adalah Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 tentang Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan, yaitu; (a) restrukturisasi organisasi, (b) penyempurnaan proses bisnis, dan (c) penyempurnaan sumber daya manusia.

*a. Struktur organisasi,*

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama, untuk memudahkan Wajib Pajak, ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.

Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis. Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office, LTO*), KPP Madya (*Medium Taxpayer Office, MTO*), dan KPP Pratama (*Small Taxpayer Office, STO*). Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

Mengingat besarnya skala perubahan yang akan dilakukan dalam program ini dan adanya keterbatasan *resources* yang dimiliki, termasuk di antaranya keuangan, sumber daya manusia (SDM), dan infrastruktur, maka implementasi program modernisasi pada kantor operasional pajak harus dilakukan secara bertahap. Sebagai tahap pertama, dibentuk Kantor Wilayah (Kanwil) dan 2 KPP

Universitas Indonesia

WP Besar pada bulan Juli 2002 untuk mengadministrasikan 300 Wajib Pajak Badan terbesar di seluruh Indonesia sebagai *pilot project*. Karena program modernisasi yang diterapkan pada KPP WP Besar dianggap cukup berhasil, maka konsep yang kurang lebih sama dicoba untuk diterapkan pada KPP lain secara bertahap, di mana sampai dengan akhir 2007, 22 Kanwil dan 202 KPP (3 KPP WP Besar, 28 KPP Madya, dan 171 KPP Pratama) telah berhasil dimodernisasi. Pada akhir 2006, struktur organisasi KP DJP disempurnakan bersamaan dengan penerapan sistem administrasi modern. Pada tahun 2008, seluruh kantor di luar Jawa dan Bali akan dimodernisasi dengan dibentuknya 128 KPP Pratama untuk menggantikan seluruh kantor pajak yang ada di daerah tersebut.

Karakteristik organisasi DJP yang modern diantaranya adalah organisasi berdasarkan fungsi, pembentukan *Account Representative (AR)*, pemisahan fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan, pembentukan unit khusus yang menangani keluhan WP (*complaint center*), dan pembentukan fasilitas *help desk* di setiap KPP. Restrukturisasi organisasi ini diharapkan mampu menciptakan struktur organisasi yang menghasilkan kebijakan berkualitas dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan berorientasi pada aspirasi publik, organisasi DJP tidak bersifat *massive*, melainkan senantiasa melakukan *self reinventing* sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsekuensinya, ke depan penataan organisasi akan terus menerus dilakukan dengan tujuan utama menjadikan DJP sebagai organisasi birokrasi yang peka terhadap tuntutan pelayanan publik dan menghasilkan kebijakan dan layanan yang adil dan rasional.

#### ***b. Penyempurnaan proses bisnis,***

Perbaikan pada proses bisnis merupakan aspek yang tidak dapat dipisahkan dengan perbaikan pada struktur organisasi. Mekanisme sistem dan prosedur akan menjadi lebih efisien seandainya proses bisnis dipahami tidak secara parsial, tetapi merupakan suatu jaringan besar yang saling terkait dan terintegrasi. Oleh karena itu, perbaikan proses bisnis harus diimbangi dengan memanfaatkan kelebihan dari teknologi informasi.

Sebagai organisasi yang pro publik, penyempurnaan proses bisnis di DJP diarahkan untuk menghasilkan proses bisnis yang akuntabel dan transparan, serta

Universitas Indonesia

mempunyai kinerja yang cepat dan ringkas dengan menggunakan sistem komunikasi dan informasi yang terkini (*e-system*). DJP menyusun SOP yang rinci dan dapat menggambarkan setiap jenis keluaran pekerjaan secara *komprehensif*, melakukan analisis dan evaluasi jabatan untuk memperoleh gambaran rinci mengenai tugas yang dilakukan oleh setiap jabatan, serta melakukan analisis beban kerja untuk dapat memperoleh informasi mengenai waktu dan jumlah pejabat yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

### c. *Penyempurnaan SDM,*

Sumber Daya Manusia DJP selama ini merupakan sumber keluhan masyarakat Wajib Pajak dan menjadi sumber yang menimbulkan citra negatif DJP.<sup>4</sup> Kondisi ini harus direspons dengan melakukan perubahan dari sisi SDM. Sasaran perubahan SDM ini adalah dengan melakukan perbaikan pada remunerasi, perbaikan jenjang karier, kompetensi dan pendidikan, perbaikan pada sistem pendidikan dan pelatihan, perbaikan pada sisi *job grading*, serta internalisasi nilai-nilai baru organisasi melalui penerapan kode etik. Harapan dari sasaran perubahan SDM ini adalah terciptanya budaya organisasi yang lebih sehat yang mampu memotivasi SDM untuk bekerja lebih giat dan tekun dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Berikut ini pengalaman negara lain dalam memperbaiki administrasi perpajakannya.<sup>5</sup> Philipina di tahun 1994 menggunakan konsultan untuk mengubah sistem administrasinya dari manual ke komputer. Hal ini telah menghasilkan peningkatan penerimaan sebesar 30% tanpa meningkatkan tarif pajak. Sejak dilakukannya reformasi perpajakan (reformasi struktur perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan) di Bolivia penerimaan pajak meningkat secara drastis dari sekitar 1% dari PDB di tahun 1985 menjadi 7,4% di tahun 1990. Reformasi struktur perpajakan meliputi penerapan pajak terhadap penghasilan, harta, dan transaksi barang dan atau jasa. Sedangkan reformasi dibidang administrasi

<sup>4</sup> Departemen Riset dan Kajian Strategis Indonesia Corruption Watch, Hasil survey Korupsi di Pelayanan Publik, Jakarta, 2000.

<sup>5</sup> "Tax Policy in Developing Countries" The World Bank, Washington DC.

perpajakan meliputi penerapan identitas tunggal wajib pajak, pembayaran pajak melalui bank, penggunaan surat-surat berharga untuk membayar pajak, pengawasan terhadap pelaporan SPT, pemeriksaan terhadap Wajib Pajak dan lain-lain. Berbeda dengan Bolivia, penerimaan pajak di Uruguay meningkat tidak secara drastis, yaitu dari sekitar 11% dari PDB di tahun 1985 menjadi 13,5% di tahun 1990, sejak dilakukannya reformasi di bidang administrasi perpajakan. Reformasi dibidang administrasi perpajakan meliputi penyederhanaan dalam sistem administrasi, pengembangan sistem informasi yang berbasis komputer, penerapan sistem monitoring terhadap Wajib Pajak besar (semacam LTO), pengawasan terhadap Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT, dan lain-lain.

Ada dua hal yang ingin dicapai dalam pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan, yaitu: meningkatkan apa yang sudah ada dalam organisasi, yang diukur dari perbaikan nyata dalam, administrasi dan manajemen; dan melakukan koreksi terhadap kelemahan administrasi itu sendiri.

### 2.3 Kepatuhan Perpajakan

International Tax Glossary (1992:296) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai *"degree to which a taxpayer complies (or fails to comply) with the tax rules of his country. For example by declaring income, filling a return and paying the tax due in a timely manner"*. Pendapat lain dari Hasseldine (1993: 424) menyatakan bahwa: *"Compliance with reporting requirements means that tax payer files all required tax returns at proper time and that the return accurately report tax liability in accordance with the internal trevenue code, regulations, and court decision applicable at the time return is filed"*.

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. kepatuhan wajib pajak yang diharapkan dalam sistem *self assessment* adalah kepatuhan secara sukarela.

Nurmantu (2005:148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Nurmantu juga, ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Universitas Indonesia

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kepatuhan perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.<sup>6</sup> Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Kemudian merujuk pada kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir;
- tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran;
- tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir;
- dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%;
- wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Pada prinsipnya, kepatuhan pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat Wajib Pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan Wajib Pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan kepada kas negara. Karena, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun

<sup>6</sup>Misalnya, ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah selambatnya 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya adalah tanggal 31 Maret. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan, bahwa Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

keterlambatan penyetoran pajak maka tidak akan diberi predikat Wajib Pajak patuh.

Menurut Surjoputro, dan Widodo (2004), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu hal yang unik karena merupakan suatu hasil dari banyak faktor. Menurut Torgler (2003) ada beberapa hal yang mempengaruhi *tax compliance* seorang, yaitu: kondisi sosial demografi dan sosial ekonomi, institusi perpajakan, kepercayaan dan kebanggaan nasional, dan persepsi masyarakat.

Kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh penggunaan pajak dan pelayanan publik yang diterima. Soetrisno (1997) mengatakan bahwa “.....rakyat akan membayar pajak kalau mutu dan pelayanan pemerintah itu baik. Kalau tidak mereka akan menolak membayar pajak. Pelayanan di sini kami artikan sebagai pelayanan dari pemerintah pada umumnya” (Subiyakto, 2006). Senada dengan pandangan di atas, Ancok (1988), menyatakan bahwa “.....kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan. Ancok (1998) juga mengemukakan “.....penting pula diketahui keinginan para Wajib Pajak mengenai penggunaan uang pajak yang mereka bayarkan. Secara teoritis semakin sesuai antara keinginan pembayar pajak dengan pemanfaatan uang pajak, maka akan semakin senang rakyat membayar pajak” (Subiyakto, 2006).

Kondisi perpajakan yang menuntut peran serta aktif wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya memerlukan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Hal ini disebabkan, sebagian besar pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan

Universitas Indonesia

oleh wajib pajak, bukan petugas pajak selaku pemungut pajak. Oleh karena itu, kepatuhan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab dalam menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya.

#### 2.4 *Good Governance*

Dalam berbagai literatur, banyak ditemukan pengertian dan penafsiran mengenai *governance*. Definisi yang diusulkan oleh Bank Dunia, yaitu bahwa *governance* adalah penggunaan kekuasaan politik untuk menyelenggarakan urusan-urusan negara (*the exercise of political power to manage a nation's affairs*). Dalam pengertian tersebut, maka *governance* dalam arti yang seluas-luasnya adalah proses dimana berbagai institusi, baik pemerintah maupun non pemerintah, berinteraksi dalam penyelenggaraan negara. Dengan demikian *governance* berkait bukan hanya dengan institusi-institusi kenegaraan, tetapi juga dengan lembaga-lembaga non pemerintah, atau di Indonesia dikenal sebagai ormas (non politik) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Karena *governance* menunjukkan proses interaksi antara berbagai lembaga tersebut dalam penyelenggaraan urusan-urusan negara, maka *good governance* tentunya dimaksudkan agar proses tersebut dapat berjalan dengan baik, dalam arti masukan (*input*) nya, prosesnya, maupun hasil (*input*) nya. (Kartasasmita, 2001).

Pelaksanaan *good governance*, seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

DJP melalui program modernisasinya telah menunjukkan kesungguhan dalam mewujudkan praktek-praktek *Good Governance*, antara lain:

Universitas Indonesia

- Penerapan sistem manajemen kasus dan sistem alur kerja sebagai sistem pengawasan yang melekat pada tugas-tugas pelayanan;
- Penerapan sistem tersebut akan mendorong proses pekerjaan menjadi lebih lancar dan tepat waktu;
- Penerapan kode etik pegawai DJP yang menjadi standar perilaku pegawai yang secara jelas mengatur kewajiban dan larangan bagi pegawai serta sanksi atas pelanggaran kode etik tersebut;
- Membentuk komite kode etik yang berkedudukan di luar struktur DJP dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan;
- Bekerjasama dengan Komisi Ombudsman Nasional mengembangkan *Custom and Tax Ombudsman Desk* untuk memantau pelanggaran kode etik dan untuk menangani pengaduan masyarakat;
- Mengembangkan konsolidasi intern yang dapat mendukung melalui penyelenggaraan pelatihan, pemberian penghargaan dan hukuman bagi para pegawai;
- Mengembangkan dan menerapkan budaya *Zero tolerance of corruption*

Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua Subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal di bawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur, yaitu Subdirektorat Kepatuhan Internal yang sifatnya lebih ke pencegahan (preventif) dan Subdirektorat Investigasi Internal yang sifatnya lebih ke pengusutan dan penghukuman (reaktif). Lebih jauh lagi, pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajaknya sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

Sebenarnya *good governance* tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Salah satu contoh konkritnya adalah penerapan manajemen organisasi modern melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut. Alat ukur tersebut dapat berupa *Key*

Universitas Indonesia

*Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi, atau *Policy Measures* untuk kebijakan baru.

Sejak tahun 2005, DJP telah mencoba menetapkan beberapa KPI untuk mengukur kinerja kantor operasionalnya selain variabel penerimaan perpajakan yang biasa dipakai<sup>7</sup>. Untuk tahun 2008, DJP telah menyusun *strategic plan* organisasi yang lebih komprehensif dengan memakai konsep *balanced score card*.

## 2.5. Opini Terhadap Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan di Indonesia

Kepuasan masyarakat merupakan kata kunci setiap kegiatan. Apalagi di instansi pemerintah dalam rangka *good governance* dan pelayanan prima. Telah beberapa kali dilakukan survei baik oleh KPP sendiri, Kanwil DJP WP Besar, maupun Komite Kode Etik Pegawai, dan terakhir oleh AC Nielsen yang merupakan salah satu lembaga riset internasional.

Survei independen yang disponsori AusAID telah dilakukan oleh AC Nielsen terhadap KPP WP Besar (LTO) dengan hasilnya Tingkat kepuasan WP (*Customer Satisfaction Index, eQ Index*) atas pelayanan KPP mencapai 81. Indeks ini melebihi rata-rata survei Indonesia yang besarnya 75 . Bahkan melebihi indeks yang sama di beberapa negara (lihat tabel 2.1). Tingkat kepuasan WP yang mencapai 81, menunjukkan peningkatan pelayanan yang diharapkan dari pembentukan KPP modern dapat terwujud.

Tabel 2.1. Hasil Survei *Customer Satisfaction Index* Tahun 2005

Negara	EQ Indeks WP	EQ Indeks Rata-rata di Tiap Negara
Indonesia	81	75
Australia	66	74
Hongkong	75	71
India	78	78
Singapura	76	76

Sumber : AC Nielsen

<sup>7</sup> *Key Performance Indicator* (KPI) atau indikator kinerja masing-masing unit kerjadi DJP dibuat setiap semester berdasarkan SE Dirjen Pajak No. SE-18/PJ./2006 tanggal 27 Juli 2006.

Tabel 2.2 Hasil Survei Kepuasan WP atas Pelayanan di KPP LTO Tahun 2005

Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan (%)
I. Pemenuhan kewajiban perpajakan	
a. Lebih Mudah	84%
b. Tidak ada Perubahan	13%
c. Lebih Sulit	2%
d. Tidak tahu	1%
2. Integritas Profesionalisme	85%, standard 79%
3. Pelayanan	78%, standard 55%
4. Kemudahan dan Efisiensi	77%, standard 61%
5. Sumber Informasi	74%, standard 53%

Sumber : AC Nielsen

Berdasarkan tabel 2.2 dapat dilihat hasil survei kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan di KPP LTO, yaitu; pertama, pemenuhan kewajiban perpajakan, Kedua, integritas profesionalisme (kejujuran, transparansi pelayanan, kerahasiaan, dan konsistensi). Ketiga, pelayanan (profesional dan menghargai, pendekatan penyelesaian masalah, cepat tanggap, kemudahan menghubungi, dan kecepatan pelayanan). Keempat, kemudahan dan efisiensi (kecepatan proses dan prosedur, kejelasan instruksi, relevansi proses dan prosedur, dan perancangan formulir). Kelima, sumber informasi (kejelasan informasi, akurasi, konsultasi dan bimbingan, serta kemudahan akses).

Tingkat kepuasan WP atas kelima jenis pelayanan tersebut menunjukkan hasil di atas tingkat standardnya, hal ini menunjukkan peningkatan pelayanan yang diharapkan dari pembentukan KPP modern dapat terwujud (Agus Supriyanto, Tempo Interaktif, 2005).

Sementara itu, berdasarkan hasil survei yang dilakukan Bank Dunia, pelayanan pajak Indonesia merupakan yang terbaik dari 23 negara. Untuk urusan sogok menyogok pajak, dari 43 negara yang disurvei Bank Dunia, Indonesia menempati urutan ke-9. Survei Bank Dunia itu merupakan bagian dari laporan Bank Dunia No. 31708 yang dipublikasikan tanggal 24 Februari 2005. Hasil survei itu dengan bangga disajikan oleh Menkeu Jusuf Anwar dalam rapat dengar pendapat mengenai RUU Perpajakan dengan DPD di Gedung Nusantara IV Kompleks DPR/MPR di Jakarta pada hari Rabu tanggal 16 November tahun 2005 (Dadan Kuswaraharja, Detikinet, 2005).

Universitas Indonesia

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia, telah dilakukan penelitian sebagai berikut:

- a. Nasucha (2003), secara khusus melakukan penelitian mengenai reformasi administrasi perpajakan di Indonesia dan menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan Wajib Pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak. Penelitian tersebut bertujuan untuk mempelajari (1) pengaruh reformasi administrasi perpajakan, mencakup aspek struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, maupun budaya organisasi, terhadap akuntabilitas organisasi, (2) pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, (3) pengaruh akuntabilitas organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan (4) pengaruh reformasi administrasi perpajakan dan akuntabilitas organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian dengan menggunakan metode verifikasi tersebut menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selanjutnya dianalisa untuk memperoleh model penyelesaian terbaik dengan menggunakan *analytic hierarchy process* (AHP). Obyek penelitian adalah organisasi Direktorat Jenderal Pajak yang terdiri dari 19 Kanwil dan 173 KPP di seluruh Indonesia. Sampel penelitian adalah Aparat Pajak dan Wajib Pajak. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian adalah: (1) reformasi administrasi perpajakan secara keseluruhan berpengaruh terhadap akuntabilitas organisasi Direktorat Jenderal Pajak; (2) tujuan administrasi perpajakan adalah mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Reformasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (3) akuntabilitas organisasi sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak; (4) reformasi administrasi perpajakan bersama-sama dengan akuntabilitas organisasi mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Universitas Indonesia

- b. Sofyan (2005), yang dilakukan untuk melihat pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SPAM) pada KPP di lingkungan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil pengujian terhadap keempat variabel penelitian yaitu modernisasi struktur organisasi, prosedur organisasi, budaya organisasi dan strategi organisasi adalah positif dan signifikan. Keempat variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 90,30%. Besarnya pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam administrasi perpajakan seperti melalui berbagai program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 yang terwujud dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern.
- c. Subiyakto (2006). Salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh reformasi administrasi perpajakan di KPP Perusahaan Masuk Bursa (PMB) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi dalam penelitian ini adalah sebesar 62,5% terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, setiap peningkatan variabel reformasi administrasi perpajakan akan berdampak positif menaikkan kepatuhan Wajib Pajak.
- d. Utomo (2006) dilakukan untuk mengetahui hubungan penerapan sistem administrasi modern (sam) dengan tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Data yang diperlukan untuk mengetahui hubungan tersebut diperoleh dengan membandingkan pola kepatuhan formal Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan sam di KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. Metode yang digunakan adalah uji dua sampel berhubungan (*two paired samples*) dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak selama tahun 2004 dan 2005. Sedangkan untuk melihat faktor-faktor penentu pendorong kepatuhan yang paling penting mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya yang harus ditingkatkan oleh *Account Representative (AR)* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak di wilayah KPP

Universitas Indonesia

Jakarta Sawah Besar Dua dengan jumlah responden 209. Metode yang digunakan adalah analisis diskriminan. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut: Dari hasil uji beda diketahui bahwa program administrasi perpajakan modern yang telah dilaksanakan memiliki hubungan dengan perubahan pola kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sawah Besar Dua. Dari jumlah total 209 WP yang diteliti, sebanyak 117 WP melakukan perubahan pola kepatuhan sedangkan 92 lainnya tidak berubah. Dari 117 WP tersebut, 100 WP melakukan perubahan positif atau lebih baik dari sebelum diterapkannya modernisasi sedangkan 17 WP lainnya justru mengalami perubahan negatif atau menurun setelah modernisasi. Terdapat faktor-faktor penentu pendorong kepatuhan yang paling penting mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang harus lebih ditingkatkan oleh AR di KPP Pratama Sawah Besar Dua, yaitu pentingnya instruksi yang jelas, mengingatkan batas waktu, dan memberi informasi yang baru. Dari total responden WP yang ada di KPP Pratama Sawah Besar Dua diketahui bahwa 167 WP adalah patuh dan sisanya sebesar 42 WP belum patuh. Wajib Pajak yang patuh cenderung peka terhadap pentingnya instruksi yang ada dalam peraturan, sedangkan WP belum patuh terdapat kemungkinan penjelasan dari AR masih belum dapat dimengerti. Wajib Pajak patuh merasa penting untuk diingatkan kapan batas akhir pelaporan dan pembayaran pajak, namun dari sudut administrasi perpajakan mengingatkan adalah bagian dari pemantauan. Wajib Pajak patuh merasa cukup penting dengan program memberi informasi yang baru, sedangkan WP belum patuh merasa tidak penting atau merespon negatif program ini.

## **BAB 3 GAMBARAN UMUM**

### **3.1 Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Sebelum Modernisasi**

Struktur organisasi dan tata kerja kantor pelayanan pajak sebelum modernisasi diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli tahun 2001. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. KPP mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **3.1.1 Fungsi Kantor Pelayanan Pajak:**

- pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, dan ekstensifikasi Wajib Pajak;
- penelitian dan penatausahaan surat pemberitahuan tahunan, surat pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak;
- pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;
- penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;
- pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan; penerbitan surat ketetapan pajak; pembetulan surat ketetapan pajak;
- pengurangan sanksi pajak;
- penyuluhan dan konsultasi perpajakan;
- pelaksanaan administrasi KPP.

### 3.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak:

- Subbagian Umum;  
Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- Seksi Pengolahan Data dan Informasi;  
Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan urusan pengolahan data dan penyajian informasi, pembuatan monografi pajak, penggalan potensi perpajakan serta ekstensifikasi Wajib Pajak.
- Seksi Tata Usaha Perpajakan;  
Seksi Tata Usaha Perpajakan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan pendaftaran, pemindahan dan pencabutan identitas Wajib Pajak, penerimaan dan penelitian surat pemberitahuan pajak dan surat Wajib Pajak lainnya, kearsipan berkas Wajib Pajak, serta penerbitan surat ketetapan pajak.
- Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi;  
Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan perekaman surat pemberitahuan pajak Penghasilan Orang Pribadi, pengawasan pembayaran masa, pemeriksaan sederhana berdasarkan kriteria yang ditentukan, dan fiskal luar negeri.
- Seksi Pajak Penghasilan Badan;  
Seksi Pajak Penghasilan Badan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan perekaman surat pemberitahuan pajak Penghasilan Badan, pengawasan pembayaran masa, dan pemeriksaan sederhana berdasarkan kriteria yang ditentukan.
- Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan;  
Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan perekaman surat pemberitahuan pemotongan dan pemungutan pajak penghasilan, pengawasan pembayaran masa serta melakukan pemeriksaan sederhana berdasarkan kriteria yang ditentukan.
- Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya;

Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan dan perekaman Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, pengawasan pembayaran masa, konfirmasi Faktur Pajak, serta pemeriksaan sederhana berdasarkan kriteria yang ditentukan.

- Seksi Penagihan;

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penagihan, penundaan dan angsuran, dan pembuatan usulan penghapusan piutang pajak.

- Seksi Penerimaan dan Keberatan;

Seksi Penerimaan dan Keberatan mempunyai tugas melakukan urusan rekonsiliasi penerimaan, pengolahan dan penyaluran surat setoran pajak serta surat perhitungan pajak, penyiapan Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak dan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak, penyelesaian keberatan dan uraian banding, pembetulan surat ketetapan pajak, serta pengurangan sanksi.

### 3.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Setelah Modernisasi

Struktur organisasi dan tata kerja kantor pelayanan pajak setelah modernisasi diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal Desember tahun 2006. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor. Jenis Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama.

#### 3.2.1 Fungsi KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya

- melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

- pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, dan penyajian informasi perpajakan;
- penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- penyuluhan perpajakan;
- pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- pelaksanaan intensifikasi;
- pembetulan ketetapan pajak;
- pelaksanaan administrasi kantor.

### **3.2.2 Struktur Organisasi KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya**

- Subbagian Umum;  
Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- Seksi Pengolahan Data dan Informasi;  
Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta penyiapan laporan kinerja.
- Seksi Pelayanan;  
Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
- Seksi Penagihan;

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

- Seksi Pemeriksaan;

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

- Seksi Pengawasan dan Konsultasi I; II, III, dan IV

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak serta evaluasi hasil banding.

- Kelompok Jabatan Fungsional

### 3.2.3 Fungsi KPP Pratama

- mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- penyuluhan perpajakan;

- pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- pelaksanaan ekstensifikasi;
- penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- pelaksanaan intensifikasi;
- pembetulan ketetapan pajak;
- pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan;
- pelaksanaan administrasi kantor.

#### **3.2.4 Struktur Organisasi KPP Pratama**

- Subbagian Umum;  
Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- Seksi Pengolahan Data dan Informasi;  
Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.
- Seksi Pelayanan;  
Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
- Seksi Penagihan;

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

- Seksi Pemeriksaan;

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

- Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

- Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, dan IV

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.

- kelompok jabatan fungsional.

### 3.3 Sejarah Organisasi KPP Madya Jakarta Pusat

Proses restrukturisasi organisasi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I dilaksanakan secara bertahap berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 254/KMK.01/2004 tanggal 24 Mei 2004 stdd. KMK Nomor 167/KMK.01/2005 tanggal 31 Maret 2005. Pada tahap pertama diterapkan pada Kanwil DJP Jakarta I dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat yang diresmikan oleh Menteri Keuangan pada tanggal 1 September 2004. KPP Madya Jakarta Pusat merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang mempunyai Wajib Pajak

yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta Pusat. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Jakarta Pusat merupakan Wajib Pajak yang dipilih dari KPP-KPP lainnya yang berada di wilayah kerja Kanwil DJP Jakarta I. Oleh karena itu Wilayah kerja KPP Madya Jakarta Pusat tidak hanya meliputi satu kecamatan saja melainkan meliputi seluruh wilayah Kotamadya Jakarta Pusat.

KPP Madya Jakarta Pusat dirancang untuk mengadministrasikan 200 wajib pajak yang tergolong besar dalam wilayah Kotamadya Jakarta Pusat sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-134/PJ/2004 tanggal 27 Agustus 2004. KPP Madya Jakarta Pusat mengadministrasikan seluruh jenis pajak, kecuali Pajak Bumi dan Bangunan. Terhadap Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Madya dilakukan :

- a. Pemusatan tempat terutangnya PPN secara otomatis atas cabang-cabang di seluruh wilayah Indonesia sebagaimana diatur dalam Kepdirjen Pajak Nomor KEP-136/PJ/2004 tanggal 27 Agustus 2004.
- b. Pemusatan tempat terutangnya Pajak Penghasilan Pemotongan dan Pemungutan atas cabang-cabang di wilayah DKI Jakarta sebagaimana diatur dalam Kepdirjen Pajak Nomor KEP-135/PJ/2004 tanggal 27 Agustus 2004.
- c. Pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak dilaksanakan berdasarkan kelompok jenis usaha, yaitu industri, perdagangan, jasa keuangan dan jasa lainnya.

Wajib Pajak (WP) yang terdaftar di KPP Madya Jakarta Pusat adalah sebanyak 200 yang tersebar di seluruh wilayah Jakarta Pusat. Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat terbagi dalam 4 kelompok sesuai dengan jenis usahanya yaitu Industri, Perdagangan, Jasa Keuangan dan Jasa Lainnya (lihat tabel 3.1).

**Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2004**

No.	Jenis Usaha Wajib Pajak	Waskon	Jumlah WP
1.	Industri	I	41
2.	Perdagangan	II	58
3.	Jasa	III	51
4.	Lainnya	IV	50
	<b>Total</b>		<b>200</b>

Sumber: KPP Madya Jakarta Pusat

Sejak beroperasi 1 September 2004 KPP Madya Jakarta Pusat telah menunjukkan kinerja penerimaan pajak yang baik. Dalam kurun waktu 4 bulan di tahun pajak 2004 yang masih tersisa mampu menggerakkan segenap sumber daya yang dimiliki di tengah keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya tersedia untuk memenuhi target penerimaan yang telah ditetapkan. Hasilnya untuk tahun 2004 KPP Madya mampu membukukan penerimaan pajak sebesar 1.109.933,10 juta. Kemudian di tahun-tahun berikutnya terjadi peningkatan penerimaan, kecuali di tahun 2006.

**Tabel 3.2 Penerimaan Pajak KPP Madya Jakarta Pusat tahun 2004-2008**

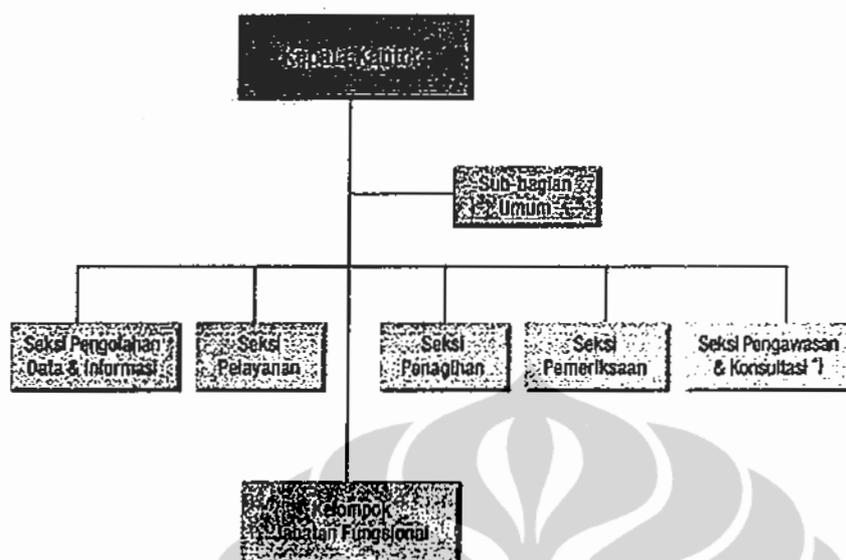
Tahun	Penerimaan (milyar rupiah)	Penerimaan Nasional (milyar rupiah)	Porsi terhadap Penerimaan Nasional (%)
2004	1.109,9	280.558,8	0,4
2005	4.356,2	347.031,1	1,3
2006	4.161,1	409.203,0	1,0
2007	5.718,8	489.891,8	1,2
2008	11.989,9	583.675,6	2,1

Sumber : SIDJP

Struktur organisasi KPP Madya Jakarta Pusat disusun seluruhnya berdasarkan fungsi, penugasan setiap staf KPP Madya Jakarta Pusat menjadi terspesialisasi dan terarah, sehingga membantu staf memberikan serta meningkatkan layanan secara profesional kepada Wajib Pajak.

Penyusunan struktur organisasi Kantor Pelayanan Madya Jakarta Pusat berdasarkan fungsi membuat struktur organisasi lebih ramping, di mana Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) dilikuidasi, dan fungsi pemeriksaannya dialihkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP); sementara fungsi penyelesaian keberatan dialihkan ke Kanwil DJP Jakarta Pusat. Dengan pengalihan ini, terdapat pemisahan fungsi kerja yang mendasar antara unit yang melakukan tugas pemeriksaan dan/atau penetapan dengan unit yang melakukan fungsi penyelesaian keberatan.

Gambar 3.1 Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat



Sumber: KPP Madya Jakarta Pusat

KPP Madya Jakarta Pusat memiliki 75 pegawai per 20 April 2006. Pegawai yang ditempatkan di KPP Madya Jakarta Pusat adalah pegawai yang telah lulus dalam beberapa tahapan proses seleksi. Seleksi tersebut dilakukan dengan tujuan agar mereka yang terpilih adalah pegawai yang memiliki kualifikasi tertentu untuk dapat mengemban tugas dan misi DJP dengan baik.

KPP Madya Jakarta Pusat menerapkan satu rekening Wajib Pajak (*taxpayer account*) untuk mengadministrasikan hak/kewajiban dan pelunasan kewajiban perpajakan setiap Wajib Pajak. Selain itu, KPP Madya Jakarta Pusat memberlakukan pelaporan SPT berbasis media komputer, dan pembayaran pajak secara *online*. Dengan adanya *taxpayer account*, setiap pencatatan hak/kewajiban Wajib Pajak akan secara otomatis berubah mengikuti perubahan sebagai akibat dari pembayaran pajak, penetapan, keputusan keberatan atau banding, ketetapan lebih bayar, pemindah bukuan, serta pengakuan pajak terhutang. Melalui *taxpayer account* ini pula, pemantauan kewajiban perpajakan WP dapat dilakukan dengan lebih seksama, sehingga menghindarkan WP dari sanksi akibat keterlambatan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pelaporan SPT di KPP Madya Jakarta Pusat diwajibkan menggunakan media komputer, di mana program aplikasi dan pelatihan penggunaannya akan

Universitas Indonesia

diberikan secara cuma-cuma, bertujuan menghindari kesalahan perekaman, mengurangi kebutuhan tempat penyimpanan berkas baik bagi Wajib Pajak maupun KPP Madya Jakarta Pusat. Pembayaran pajak secara on-line juga memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak karena pembayaran dapat dilakukan melalui beberapa pilihan: *teller bank*, *internet-banking* maupun ATM. Data pembayaran dari bank akan diterima secara *real time*, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan berupa pembayaran pajak tersebut seperti yang dinyatakan dalam SPT dapat dimonitor secara langsung.

Seluruh sistem administrasi perpajakan ini terintegrasi dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berbasis komputer, yang memudahkan pengawasan pelaksanaan administrasi perpajakan.



Universitas Indonesia

## BAB 4 METODE PENELITIAN

### 4.1. Kerangka Penelitian

Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pemerintah pada dasarnya tidak hanya ditujukan untuk mengejar optimalisasi pemungutan pajak, juga dalam kerangka melaksanakan *good governance*, dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan diarahkan untuk kepentingan pelayanan agar persepsi negatif masyarakat terhadap citra DJP dapat berubah.

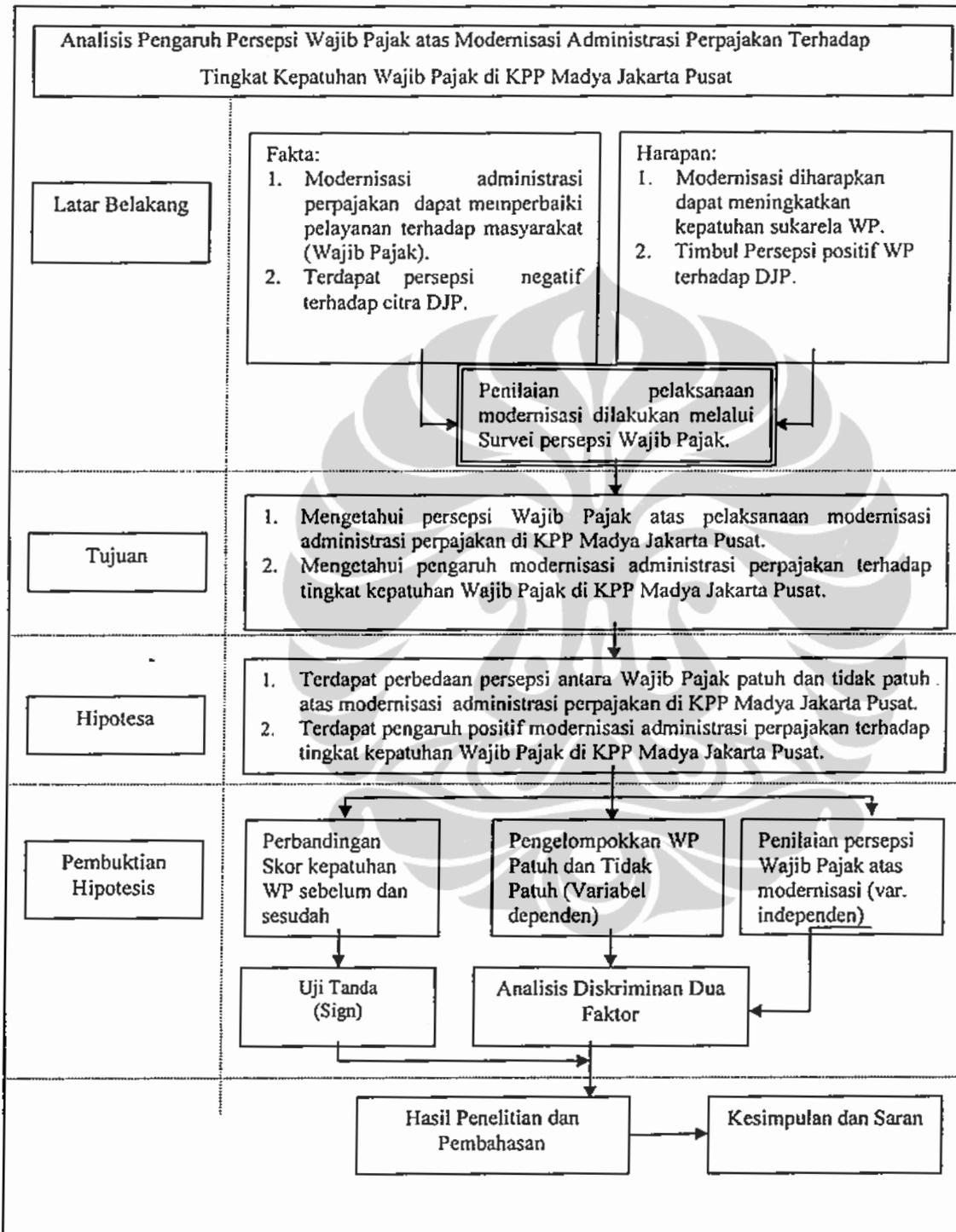
Merujuk pada gambar 4.1., dapat dijelaskan bahwa penelitian ini disusun berdasarkan pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia yang dilakukan dalam rangka memperbaiki pelayanan perpajakan terhadap masyarakat (Wajib Pajak) dan merubah persepsi negatif terhadap citra DJP. Untuk mengevaluasi pelaksanaan modernisasi tersebut dilakukan survei terhadap persepsi Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana persepsi Wajib Pajak atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan bagaimana pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat.

Dua hipotesa akan diuji dalam penelitian ini. Hipotesa pertama adalah bahwa terdapat perbedaan persepsi antara Wajib Pajak patuh dan tidak patuh atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat. Hipotesa kedua, terdapat pengaruh positif modernisasi administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat.

Pengujian hipotesa pertama dilakukan dengan menilai persepsi Wajib Pajak kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh menggunakan analisis diskriminan. Hipotesa kedua dilakukan dengan membandingkan skor kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi menggunakan uji tanda (*sign*).

Gambar 4.1 Kerangka Penelitian



## 4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

### 4.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Pusat. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Jakarta Pusat adalah sebanyak 200 Wajib Pajak Badan. Dari 200 Wajib Pajak yang terdaftar, tujuh belas (30) diantaranya sudah tidak efektif yang disebabkan beberapa hal seperti berhentinya kegiatan operasi, akuisisi, dan sebagainya, sedangkan tiga belas (13) lainnya merupakan wajib pajak bank yang tidak memenuhi kriteria dalam penelitian, yaitu tidak memiliki kewajiban jenis pajak PPN dan PPh Ps. 25. Sehingga populasi dalam penelitian menjadi 157 Wajib Pajak.

### 4.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ada dengan pengambilan yang representatif. Pemilihan sampel yang digunakan adalah para Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat s.d. tahun 2006. Adapun kriteria sampel yang dipilih sebagai responden adalah para Wajib Pajak Badan yang telah melaporkan kewajibannya dari tahun pajak 2004 s.d. 2005.

Secara pasti tidak ada jumlah sampel yang ideal pada analisis diskriminan.<sup>8</sup> Pedoman yang bersifat umum menyatakan bahwa, pada analisis diskriminan untuk setiap variabel independen sebaiknya ada 5-20 data (sampel). Dengan demikian, jika ada sebelas variabel independen, seharusnya minimal ada  $11 \times 5 = 55$  sampel. Secara terminologi SPSS, jika ada sebelas kolom variabel independen, sebaiknya ada 55 baris data. Dalam penelitian ini digunakan 94 sampel Wajib Pajak dengan tolok ukur 5%, yang berarti resiko kesalahan mengambil keputusan dibatasi sampai 5%, tidak boleh lebih.

---

<sup>8</sup> Santoso, *SPSS untuk Statistik Multivariat*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta. 2006.

### 4.3 Variabel-variabel Penelitian

#### 4.3.1 Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi Wajib Pajak atas modernisasi administrasi perpajakan di bidang restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis, dan penyempurnaan SDM. Ketiganya mengacu pada 3 (tiga) pilar reformasi birokrasi Departemen Keuangan.

Persepsi Wajib Pajak diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak, baik melalui pos maupun diberikan langsung kepada Wajib Pajak di lokasi penelitian saat Wajib Pajak melaporkan kewajiban perpajakannya.

Kuesioner dibuat menggunakan skala *Likert* yang meminta responden untuk memberi nilai antara 1 (sangat tidak setuju) s.d. 5 (sangat setuju) terhadap sejumlah pernyataan yang berhubungan dengan persepsi Wajib Pajak atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat (lihat lampiran 3).

Sikap netral responden diakomodasi dalam penelitian ini, terutama untuk wajib pajak yang tidak secara langsung merasakan manfaat modernisasi administrasi perpajakan. Contohnya, sistem penggajian dan renumerasi yang lebih baik terhadap semua pegawai pajak (x11).

Adapun daftar susunan pernyataan masing-masing sub variabel modernisasi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Variabel Independen Modernisasi Administrasi Perpajakan**

No.	Pernyataan
A.	<b>Restrukturisasi Organisasi</b>
1.	Perubahan struktur organisasi yang semula berbasis jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x1).
2.	Pembentukan Account Representative (AR) untuk melayani, mengawasi kepatuhan WP, serta menjadi penghubung antara WP dengan DJP dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x2).
3.	Pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan dapat memperbaiki

No.	Pernyataan
	pelayanan perpajakan (x3).
4.	Pembentukan unit khusus yang menangani keluhan WP (complaint center) dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x4).
5.	Pembentukan fasilitas help desk di setiap KPP bagi WP yang membutuhkan informasi yang diperlukan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x5).
<b>B.</b>	<b>Penyempurnaan Proses Bisnis</b>
6.	Sistem pekerjaan yang lebih cepat dan terarah dengan menggunakan e-system berbasis informasi terkini dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x6).
7.	Penyederhanaan prosedur pelayanan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x7).
8.	Penambahan fasilitas tempat pelayanan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x8).
<b>C.</b>	<b>Penyempurnaan Sumber Daya Manusia (SDM)</b>
9.	Ketersediaan SDM berkualitas tinggi yang telah melalui pendidikan dan pelatihan, mapping serta fit and proper test dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x9).
10.	Penerapan kode etik pegawai di jajaran DJP dan adanya komite kode etik pegawai yang mengawasi pelaksanaannya dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x10).
11.	Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih baik terhadap semua pegawai pajak dapat memperbaiki pelayanan perpajakan (x11).

#### 4.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dengan skor kepatuhan. Skor kepatuhan ditentukan oleh ketepatan waktu pelaporan dan ketepatan waktu pembayaran pajak PPh Pasal 25 (Badan), Pasal 21 (Karyawan), PPN, dan Pasal 29 (Tahunan Badan).

Data Kepatuhan Wajib Pajak dikumpulkan dan diolah dari data rekaman pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, yaitu pelaporan dan pembayaran antara tahun 2004 s.d. tahun 2005 yang diambil dari SIDJP. Pemilihan rentang

waktu tersebut dimaksudkan agar dapat dibandingkan pola Kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.

Berdasarkan data di atas, skor kepatuhan Wajib Pajak yang tertinggi adalah 76, yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak tidak pernah lalai dalam memenuhi kewajibannya. Skor terendah adalah 0, yang artinya Wajib Pajak tidak pernah menjalankan kewajibannya. Apabila Wajib Pajak tidak memiliki kewajiban pembayaran PPN pada suatu masa pajak tertentu karena lebih bayar atau nihil, maka skor ketepatan waktu pembayaran adalah ketepatan waktu pelaporannya. Adapun pengelompokan masing-masing kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak**

Jenis Kewajiban	Jumlah Frekuensi Kewajiban Sesuai UU Perpajakan	Skor yang diberikan bila Patuh
<b>A. Ketepatan waktu pelaporan</b>		
1. SPT Masa PPh Pasal 25	12 bulan dalam setahun	12
2. SPT Masa PPh Pasal 21	12 bulan dalam setahun	12
3. SPT Masa PPN	12 bulan dalam setahun	12
4. SPT Tahunan Pasal 29	1 kali dalam setahun	1
5. SPT Tahunan Pasal 21	1 kali dalam setahun	1
Jumlah skor bila patuh		38
<b>B. Ketepatan waktu pembayaran</b>		
1. SPT Masa PPh Pasal 25	12 bulan dalam setahun	12
2. SPT Masa PPh Pasal 21	12 bulan dalam setahun	12
3. SPT Masa PPN	12 bulan dalam setahun	12
4. SPT Tahunan Pasal 29	1 kali dalam setahun	1
5. SPT Tahunan Pasal 21	1 kali dalam setahun	1
Jumlah skor bila patuh		38
Total skor bila patuh sesuai dengan UU Perpajakan		76

Sumber : SIDJP

#### 4.4 Kuesioner Penelitian

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2007).

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun dalam dua bagian, yaitu:

- Bagian pertama berisi data responden, yang memuat jenis usaha, lokasi usaha, pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan cara pelaksanaan kewajiban perpajakan.
- Bagian kedua berisi pernyataan persepsi Wajib Pajak atas modernisasi administrasi perpajakan menggunakan skala *likert* dengan tipe pernyataan yang tertutup, sehingga akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.

#### 4.5 Prosedur Pengujian Kuesioner

Ada dua syarat penting sebuah kuesioner, yaitu *valid* dan *reliable*. Suatu kuesioner dikatakan *valid* (sah) apabila pertanyaannya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukurnya. Sedangkan disebut *reliable* (andal) apabila jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut konsisten (Santoso, 2000). Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item.

Dalam penelitian ini digunakan metode pengujian validitas pada setiap butir pertanyaan. Hasil *r* hitung dibandingkan dengan *r* tabel, dimana  $df = n - 2$  (sig 5%,  $n$ =jumlah sampel). Apabila  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ , data *valid*, sedangkan apabila  $r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$ , data tidak *valid*.

Untuk menghitung angka korelasi (*r*) antar masing-masing pernyataan dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (4.1)$$

Dimana:

$r$  = koefisien korelasi

$X$  = skor pada item  $n$

$Y$  = skor total item

$N$  = banyaknya item

Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji yang sering digunakan dalam penelitian adalah menggunakan metode *Alpha (Conbach's)*.

Metode *Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (1-5), skor rentangan (0-20, 0-50), dan skor dikotomi (0 dan 1). Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan *reliable* bila nilai alpha lebih besar dari  $r$  kritis *product moment*. Sujarweni (2007), realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

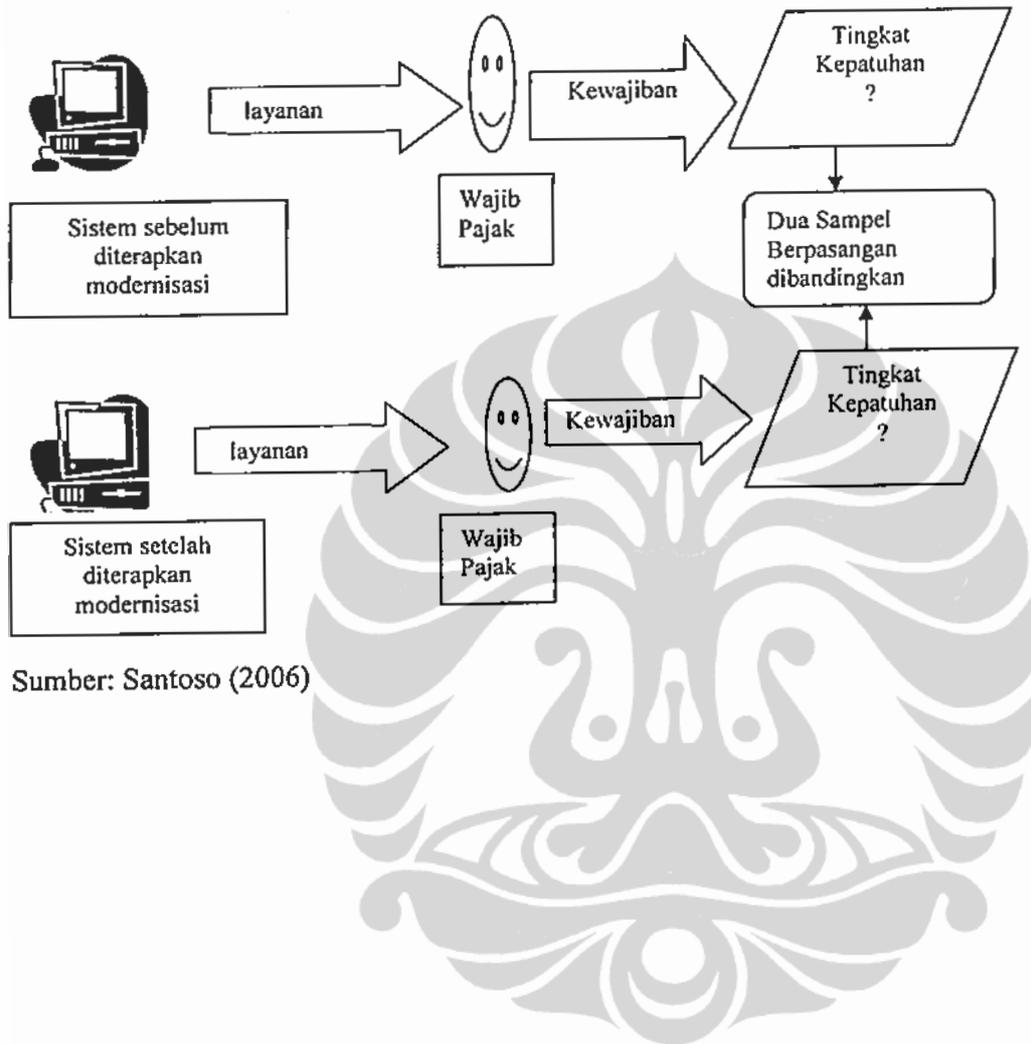
#### 4.6 Teknik Analisis Data

##### 4.6.1 Uji Tanda (*Sign*)

Uji tanda adalah salah satu teknik uji non parametrik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh yang timbul akibat adanya suatu kebijakan. Pengaruh dilihat dengan cara membandingkan keadaan sebelum dan sesudah kebijakan dijalankan.

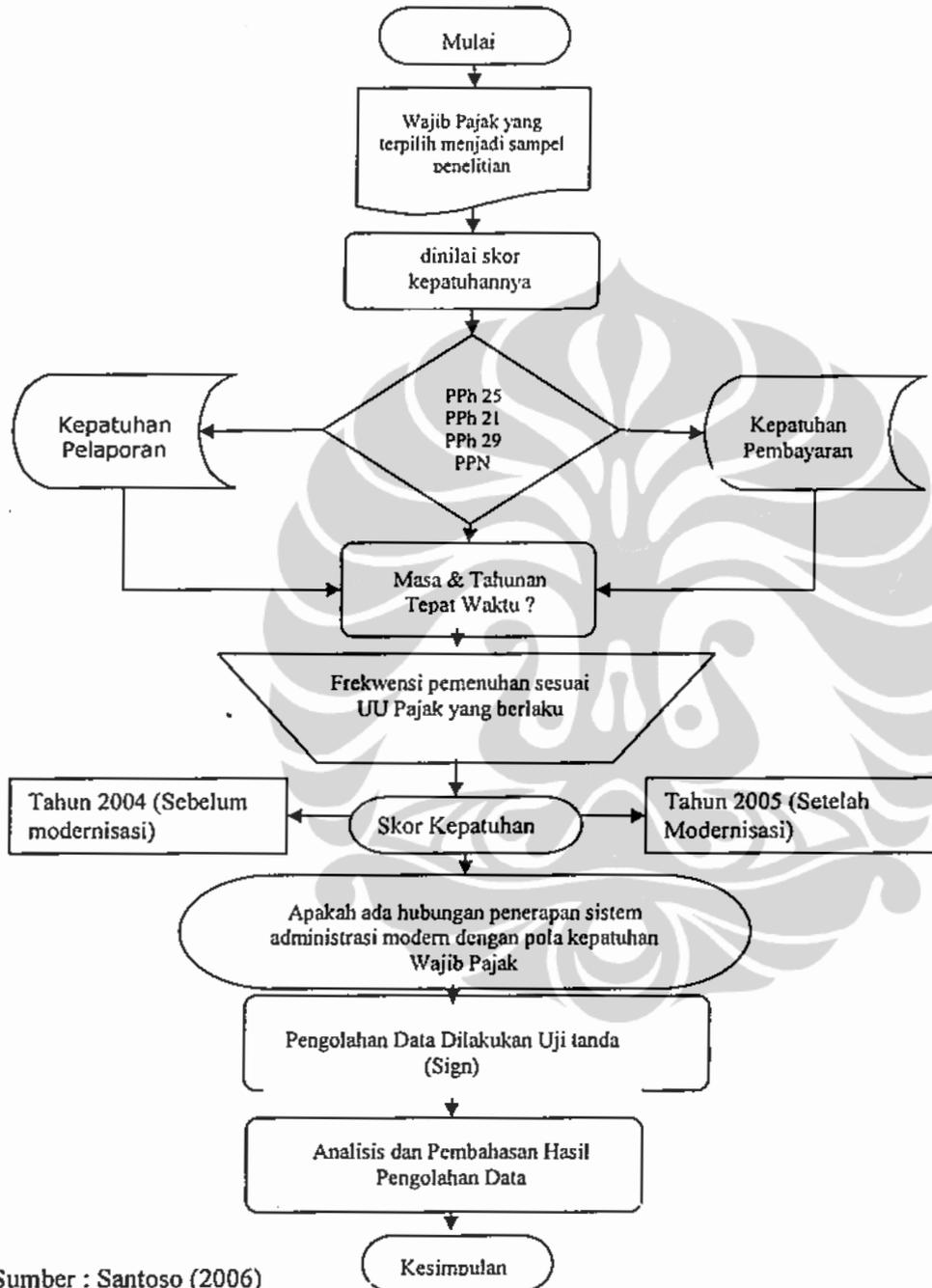
Alasan pemilihan alat uji non parametrik ini adalah karena data yang akan diolah merupakan pola kepatuhan (patuh dan tidak patuh) yang bersifat ordinal. Hubungan yang akan diuji adalah tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.

**Gambar 4.2. Hubungan Sebelum dan Sesudah Diterapkannya Sistem Administrasi Modern dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**



Sumber: Santoso (2006)

**Gambar 4.3** Prosedur Penelitian Hubungan Modernisasi Administrasi Perpajakan dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat



Sumber : Santoso (2006)

#### 4.6.2 Analisis Diskriminan

Menurut Santoso (2006), analisis diskriminan adalah teknik multivariat yang termasuk *Dependence Method*, yakni adanya variabel dependen dan independen. Dengan demikian, ada variabel yang hasilnya tergantung dari data variabel independen. Ciri khusus adalah data variabel dependen yang harus berupa data kategori, sedangkan data independen justru berupa data non kategori.

Model diskriminan yang melibatkan dua kategori pada variabel dependen disebut *two-group discriminant analysis*, sedangkan jika kode lebih dari dua kategori disebut dengan *multiple discriminant analysis*.

Model Analisis Diskriminan

$$Y1 = x1+x2+...+xn \quad (4.2)$$

Variabel Independen ( $x_1$  dan seterusnya) adalah data metrik, yakni data berjenis interval atau rasio. Variabel Dependen ( $Y_1$ ) adalah data kategorikal atau nominal.

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah mengelompokkan wajib pajak berdasarkan pada kriteria kepatuhan (patuh dan tidak patuh). Kemudian, pada tahap kedua diperdalam lagi untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi antara kelompok Wajib Pajak patuh dengan tidak patuh terhadap pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan. Hal ini dilakukan dengan menganalisa hasil jawaban kuisisioner berdasarkan persepsi Wajib Pajak terhadap masing-masing pernyataan tentang pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.

Setelah persamaan atau fungsi diskriminan di dapat, hasil skor diskriminan setiap responden akan dibandingkan dengan *Cut Off Score* (nilai batas), untuk mengetahui ketepatan dari hasil analisis data.

Menurut Santoso (2006), perhitungan  $Z_{cu}$  (angka kritis) adalah sebagai berikut:

$$Z_{cu} = \frac{N_a * Z_b + N_b * Z_a}{N_a + N_b} \quad (4.3)$$

Dimana :

$Z_{cu}$  = angka kritis, yang berfungsi sebagai *cut off score*

Na dan Nb = jumlah sampel di kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh

Za dan Zb = angka *centroid* pada kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh.

Dengan mengetahui faktor pembeda (diskriminan) dari variabel modernisasi administrasi perpajakan yang mempengaruhi pola kepatuhan, maka pegawai pajak akan lebih mudah memfokuskan kegiatan apa yang paling prioritas dilakukan dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.

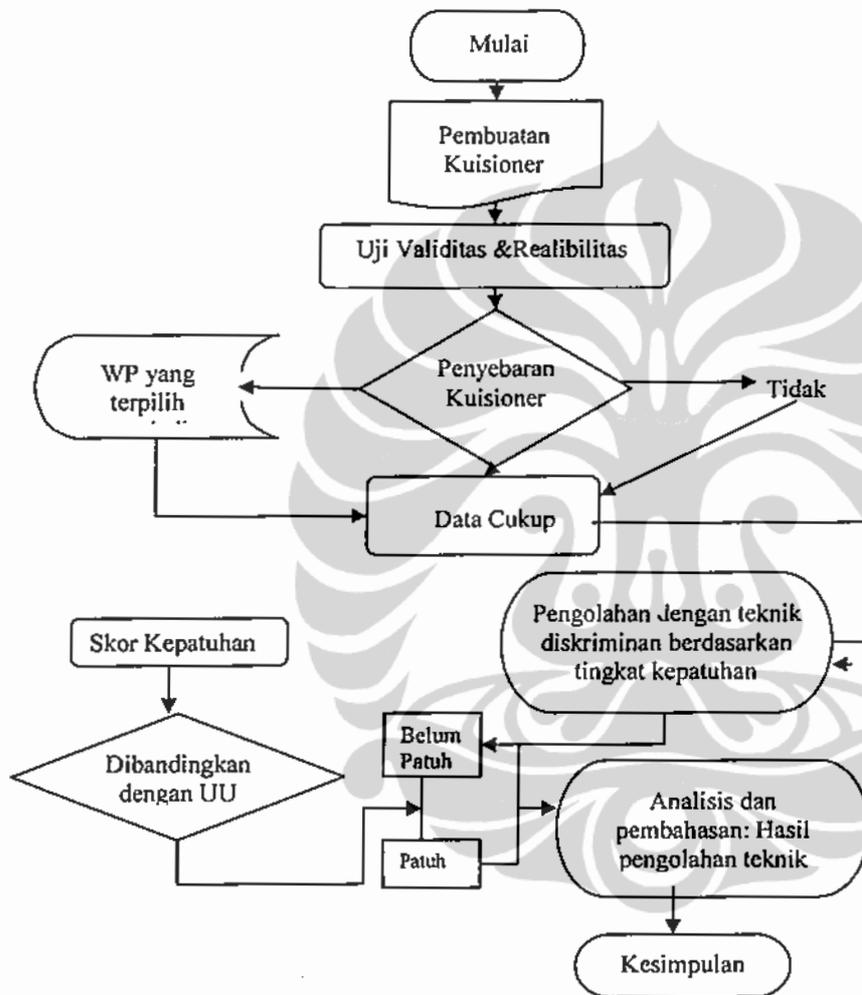
Menurut Santoso (2006), asumsi penting yang harus dipenuhi agar model diskriminan bisa digunakan adalah:

- a. *Multivariate Normality* (uji normalitas), digunakan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Apabila dari hasil uji normalitas diketahui nilai sig atau probabilitas hitung dari variabel modernisasi administrasi perpajakan yaitu  $>0,05$ , maka data variabel modernisasi administrasi perpajakan terdistribusi normal, sehingga data dalam penelitian dapat dikatakan baik dan layak untuk digunakan.
- b. Matriks kovarian dari semua variabel independen harus sama. Uji Homogenitas *Covariance* digunakan untuk menguji varian dari variabel independen untuk setiap kelompok Wajib Pajak dan varian diantara variabel-variabel bebas. Apabila hasil uji Box's M menunjukkan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka group *covariance matrices* adalah relatif sama, dan sebaliknya. Hal ini menunjukkan data dalam penelitian ini sudah memenuhi asumsi analisis diskriminan, sehingga proses bisa dilanjutkan.
- c. Tidak ada korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Jika VIF yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika dua variabel independen mempunyai korelasi yang kuat, maka dikatakan terjadi multikolinieritas.
- d. Tidak adanya data yang sangat ekstrim (*outlier*) pada variabel independen. Untuk menyatakan indikasi terjadinya *outliers* (nilai ekstrem) dapat dilakukan dengan membandingkan antara *Mean* dan *Standard Deviation*. Apabila

Universitas Indonesia

*standard deviation* lebih besar dari *mean* ( $SD > M$ ), maka hal ini mengindikasikan adanya *outliers*.

**Gambar 4.4** Prosedur Analisis Diskriminan Sikap Wajib Pajak berdasarkan Pola Kepatuhan Terhadap Modernisasi Administrasi Perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat



Sumber : Santoso (2006)

## BAB 5 PEMBAHASAN

### 5.1 Hasil Kuisisioner

Data hasil penyebaran kuisisioner dan total kuisisioner yang dapat dianalisis ditunjukkan pada tabel 5.1. Dari tabel tersebut diketahui respons rate dari para responden sebesar 59,87%.

Tabel 5.1. Hasil Kuisisioner

Keterangan	Jumlah
1. Kuisisioner yang dikirim	157
2. Kuisisioner yang kembali	120
3. Kuisisioner yang tidak dapat dianalisis	26
4. Total kuisisioner yang dapat dianalisis	94
5. Respons Rate	59,87%

### 5.2 Responden Penelitian

Responden penelitian berjumlah 120 Wajib Pajak dari seluruh total populasi Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat sebanyak 157 Wajib Pajak. Karakteristik responden penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Penelitian

No.	Uraian	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Usaha	94	100
	a. industri	18	19,1
	b. perdagangan	27	28,7
	c. jasa	28	29,8
	d. jasa lainnya	21	22,3
2.	Lokasi Usaha	94	100
	a. Jakarta Pusat	81	86,2
	b. luar Jakarta Pusat	13	13,8
3.	Pelaksanaan Kewajiban	94	100
	a. dilaksanakan sendiri	79	84
	b. konsultan	15	16
4.	Cara pelaporan kewajiban	94	100
	a. e-SPT	74	78,7
	b. Manual	20	21,3

### 5.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan modernisasi administrasi perpajakan pada kuesioner adalah *valid* dan *reliable*. Hal ini dapat dilihat pada skor semua item mencapai korelasi di atas  $r$  tabel ( $Df=92, 5\%$ ) = 0,171, sehingga  $r$  tabel <  $r$  hitung, maka data *valid* (lihat tabel 5.3). Sementara itu, hasil uji realibilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha* sebesar > 0,6 yaitu 0,805, maka data *reliable* (lihat tabel 5.4).

**Tabel 5.3 Hasil Validitas Item Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Organisasi berdasarkan fungsi (x1)	.470	.171	Valid
Pembentukan AR (x2)	.420	.171	Valid
Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	.495	.171	Valid
Pembentukan fasilitas <i>help desk</i> (x4)	.459	.171	Valid
Pembentukan <i>complaint center</i> (x5)	.465	.171	Valid
Penggunaan <i>e-System</i> (x6)	.520	.171	Valid
Penyederhanaan prosedur pelayanan (x7)	.435	.171	Valid
Penambahan fasilitas TPT (x8)	.529	.171	Valid
Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)	.571	.171	Valid
Penerapan kode etik pegawai (x10)	.437	.171	Valid
Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11)	.364	.171	Valid

**Tabel 5.4 Hasil Reliabilitas item Modernisasi Administrasi Perpajakan**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.805	11

#### 5.4 Hipotesa Pertama : Terdapat Perbedaan Persepsi Antara Wajib Pajak patuh dan tidak patuh atas Modernisasi Administrasi Perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat : Analisis Diskriminan

##### 5.4.1 Pengujian Asumsi Analisis Diskriminan

Sebelum dilakukan pengolahan data menggunakan analisis diskriminan, terlebih dahulu diadakan 4 (empat) tahap pengujian asumsi agar model diskriminan dapat digunakan. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini, menunjukkan seluruh asumsi terpenuhi (lihat tabel 5.5).

**Tabel 5.5 Hasil Uji Asumsi Item Modernisasi Administrasi Perpajakan**

No.	Nama Pengujian	Tolok Ukur	Hasil
1.	Uji Normalitas (lihat lampiran 4)	Nilai signifikansi > 0,05	Sig 0,065
2.	Uji Homogenitas Covariance (lihat lampiran 5)	Nilai signifikansi > 0,05	Sig 0,065
3.	Uji Multikolinearitas (lihat lampiran 6)	Nilai VIF diantara 1-10	VIF 1-10
4.	Uji Outliers (lihat lampiran 7)	Nilai Std Deviasi (SD) > Nilai Mean (M)	SD>M

Sumber: telah diolah kembali

##### 5.4.2 Analisis Output Diskriminan

Salah satu teknik analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesa kedua penelitian ini adalah teknik analisis diskriminan yang melibatkan dua kategori pada variabel dependen, yaitu Wajib Pajak Patuh dan Tidak Patuh. Dari uji variabel modernisasi administrasi perpajakan diketahui sebelas *item* modernisasi telah lolos uji asumsi. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis diskriminan terhadap kesebelas *item* tersebut.

Hasil output analisis diskriminan menyatakan bahwa tidak terdapat data responden yang hilang (lihat lampiran 8). Tabel 5.6 Hasil Pengujian Variabel Bebas dalam Analisis Diskriminan, menyajikan hasil pengujian untuk sebelas *item* variabel bebas yang ada. Perbedaan yang signifikan antara kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh terhadap *item* modernisasi administrasi perpajakan ditunjukkan oleh 2 (dua) cara yaitu, pertama nilai *Wilk's Lambda* yang berkisar

antara 0 sampai 1. Semakin mendekati 0 maka data tiap kelompok berbeda, sedangkan semakin mendekati 1, maka data setiap kelompok cenderung sama. Kedua, berpedoman pada angka F test, jika  $\text{sig.} > 0,05$  berarti tidak ada perbedaan antar kelompok, dan jika  $\text{sig.} < 0,05$  berarti ada perbedaan antar kelompok.

**Tabel 5.6. Hasil Pengujian Variabel Bebas dalam Analisis Diskriminan**

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Organisasi berdasarkan fungsi (x1)	.880	12.574	1	92	.001
Pembentukan AR (x2)	.908	9.365	1	92	.003
Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	.847	16.667	1	92	.000
Pembentukan fasilitas <i>help desk</i> (x4)	.896	10.705	1	92	.002
Pembentukan <i>complaint center</i> (x5)	.946	5.215	1	92	.025
Penggunaan <i>e-System</i> (x6)	.961	3.751	1	92	.056
Penyederhanaan prosedur pelayanan (x7)	.995	.432	1	92	.513
Penambahan fasilitas TPT (x8)	.887	11.703	1	92	.001
Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)	.896	10.666	1	92	.002
Penerapan kode etik pegawai (x10)	.963	3.556	1	92	.062
Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11)	.909	9.238	1	92	.003

Dari tabel 5.6, diketahui ada 8 (delapan) variabel modernisasi administrasi perpajakan yang memiliki angka  $\text{sig.} < 0,05$ , sedangkan tiga *item* lainnya memiliki angka  $\text{sig.} > 0,05$ . Hal ini berarti, dari sebelas *item* variabel, perbedaan yang signifikan antara kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh terjadi pada 8 (delapan) *item* yaitu, (1), organisasi berdasarkan fungsi (x1), (2) pembentukan AR (x2), (3) pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3), (4) pembentukan fasilitas *help desk* (x4), pembentukan *complaint center* (x5), (5) penambahan fasilitas TPT (x8), (6) ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9), dan (8) sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11). Sementara 3 (tiga) *item* lainnya yaitu, (1) penggunaan *e-system* (x6), (2) penyederhanaan prosedur pelayanan (x7), dan (3) penerapan kode etik pegawai (x10) tidak memiliki perbedaan signifikan diantara kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh.

Universitas Indonesia

Selanjutnya kedelapan variabel tersebut akan dianalisis lebih lanjut untuk proses pembuatan model diskriminan yang melibatkan dua kelompok Wajib Pajak. Dari 94 responden dalam penelitian ini, terdapat 55 responden yang masuk dalam kelompok Wajib Pajak patuh dan 39 responden masuk dalam kelompok Wajib Pajak belum patuh (lihat tabel 5.7). Dalam tabel ini, dapat diketahui penilaian Wajib Pajak terhadap (8) delapan *item* variabel modernisasi administrasi perpajakan, dimana penilaian tersebut didasarkan pada perbandingan *mean* (rata-rata) tiap variabel untuk kelompok patuh dan belum patuh. Semakin besar nilai koefisien, semakin responden mempunyai penilaian yang positif (bagus) terhadap *item* variabel tersebut.

Dari kesebelas variabel modernisasi administrasi perpajakan, nilai *mean* untuk kelompok patuh lebih tinggi dari nilai *mean* kelompok belum patuh. Hal ini berarti Wajib Pajak yang patuh mempunyai sikap yang lebih positif (baik) terhadap kebijakan modernisasi administrasi perpajakan dibandingkan dengan wajib pajak yang tidak patuh.

**Tabel 5.7 Data Statistik Kelompok WP Patuh dan Tidak Patuh dalam Analisis Diskriminan**

Kepatuhan (Y)		Mean	SD	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
Tidak Patuh	Organisasi berdasarkan fungsi (x1)	3.51	.854	39	39.000
	Pembentukan AR (x2)	3.85	.630	39	39.000
	Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	3.46	.822	39	39.000
	Pembentukan fasilitas help desk (x4)	3.77	.583	39	39.000
	Pembentukan complaint center (x5)	3.92	.623	39	39.000
	Penambahan fasilitas TPT (x8)	3.92	.703	39	39.000
	Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)	3.82	.644	39	39.000
	Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11)	3.36	.778	39	39.000
Patuh	Organisasi berdasarkan fungsi (x1)	3.98	.408	55	55.000
	Pembentukan AR (x2)	4.18	.434	55	55.000
	Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	4.04	.543	55	55.000
	Pembentukan fasilitas help desk (x4)	4.15	.524	55	55.000
	Pembentukan complaint center (x5)	4.18	.475	55	55.000
	Penambahan fasilitas TPT (x8)	4.38	.593	55	55.000
	Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)	4.22	.534	55	55.000
	Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11)	3.85	.780	55	55.000
Total	Organisasi berdasarkan fungsi (x1)	3.79	.670	94	94.000
	Pembentukan AR (x2)	4.04	.547	94	94.000
	Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	3.80	.727	94	94.000
	Pembentukan fasilitas help desk (x4)	3.99	.577	94	94.000
	Pembentukan complaint center (x5)	4.07	.553	94	94.000
	Penambahan fasilitas TPT (x8)	4.19	.676	94	94.000
	Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)	4.05	.611	94	94.000
	Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11)	3.65	.813	94	94.000

Tabel 5.8 *Variables Entered/Removed* memperlihatkan dua dari delapan item variabel modernisasi administrasi perpajakan yang masuk dalam persamaan diskriminan yaitu, pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3) dan penambahan fasilitas TPT (x8) karena memiliki nilai signifikan yang jauh di bawah 0,05.

Tabel 5.8 *Variables Entered/Removed*<sup>a,b,c,d</sup>

Step	Entered	Min. D Squared					
		Statistic	Between Groups	Exact F			
				Statistic	df1	df2	Sig.
1	Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	.730	Tidak Patuh and Patuh	16.667	1	92.000	9.487E-5
2	Penambahan fasilitas TPT (x8)	1.069	Tidak Patuh and Patuh	12.060	2	91.000	2.260E-5

At each step, the variable that maximizes the Mahalanobis distance between the two closest groups is entered.

- Maximum number of steps is 16.
- Maximum significance of F to enter is .05.
- Minimum significance of F to remove is .10.
- F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Tabel 5.9 *Discriminat Function Coefficient* mempunyai fungsi yang hampir mirip dengan persamaan regresi berganda, yang dalam analisis diskriminan disebut sebagai fungsi diskriminan.

Tabel 5.9 *Canonical Discriminant Function Coefficients*

	Function
	1
Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	1.087
Penambahan fasilitas TPT (x8)	.891
(Constant)	-7.864

*Unstandardized coefficients*

Berdasarkan nilai *unstandardized coefficient* maka dapat dituliskan persamaan fungsi diskriminan sebagai berikut:

$$Zscore = -7,864 + 1,087x3 + 0,891x8$$

Dimana:

*Zscore* adalah nilai skor pada persamaan diskriminan

x3 adalah nilai item pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan

x8 adalah nilai item penambahan fasilitas TPT

Persamaan fungsi ini berguna untuk mengetahui apakah seorang Wajib Pajak yang memiliki persepsi positif atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat cenderung masuk pada kelompok Wajib Pajak patuh, ataukah sebaliknya.

Selanjutnya, hasil *Zscore* tersebut dibandingkan dengan nilai *Zcu* (angka kritis), untuk mengetahui ketepatan dari hasil analisis data. Perhitungan *Zcu* (angka kritis) adalah sebagai berikut:

$$Zcu = \frac{Na * Zb + Nb * Za}{Na + Nb}$$

$$Na + Nb$$

Dimana;

*Zcu* = angka kritis, yang berfungsi sebagai *cut off score*

*Na* dan *Nb* = jumlah sampel di kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh

*Za* dan *Zb* = angka *centroid* pada kelompok Wajib Pajak patuh dan tidak patuh

(lihat tabel 5.10)

Tabel 5.10 *Functions at Group Centroids*

	Function
Kepatuhan (Y)	1
Tidak Patuh	-.605
Patuh	.429

*Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means*

Misalnya; dari data responden penelitian 1 yang memiliki kategori patuh (1) berdasarkan data SIDJP, memiliki data sub variabel  $x_3=5$ ;  $x_8=4$ ;  $Z_b=-0,605$ ;  $Z_a=0,429$ ;  $N_a=55$ ;  $N_b=39$ .

Perhitungan skor untuk responden ini adalah:

$$\begin{aligned} Z_{score} &= -7,864 + 1,087 * 5 + 0,891 * 4 \\ &= 1,135 \end{aligned}$$

Apabila dibandingkan dengan perhitungan  $Z_{cu}$  (angka kritis):

$$\begin{aligned} Z_{cu} &= \frac{N_a * Z_b + N_b * Z_a}{N_a + N_b} \\ &= \frac{55 * -0,605 + 39 * 0,429}{55 + 39} \\ &= -0.176 \text{ atau praktis sama dengan } 0. \end{aligned}$$

Berdasarkan penggunaan angka  $Z_{cu}$  (*Discriminating Z Score*) diketahui bahwa apabila angka skor responden penelitian berada di atas  $Z_{cu}$ , maka responden tersebut masuk kelompok Wajib Pajak patuh (kode 1). Sedangkan, apabila angka skor responden penelitian berada di bawah  $Z_{cu}$ , maka responden tersebut masuk kelompok Wajib Pajak tidak patuh (kode 0).

Karena responden 1 mempunyai skor 1,135, dimana angka skor tersebut di atas  $Z_{cu}$ , maka responden 1 masuk kedalam kelompok Wajib Pajak patuh (1). Hal ini sesuai dengan tingkat kepatuhan WP yang berdasarkan data SIDJP. Demikian seterusnya, semua responden bisa dikategorikan kepada satu kelompok tertentu, kelompok Wajib Pajak patuh atau kelompok Wajib Pajak tidak patuh berdasarkan persepsi masing-masing WP atas pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.

Pada tabel 5.11 *Classification Results*, di bagian original terlihat bahwa WP yang pada data awal adalah tergolong tidak patuh, dan dari klasifikasi fungsi diskriminan tetap pada kelompok tidak patuh ada 20 WP. Berdasarkan model diskriminan, WP yang awalnya masuk kelompok WP tidak patuh, ternyata menjadi kelompok patuh, ada 19 WP. Demikian juga dengan kelompok WP Patuh, yang tetap pada kelompok Patuh sejumlah 47 WP, dan yang meleset ada 8

Universitas Indonesia

WP. Dengan demikian, ketepatan prediksi dari model adalah 71,3%  $(20+47)/94$ . Oleh karena angka ketepatan tinggi (71,3%), maka model diskriminan di atas dapat digunakan untuk analisis diskriminan. Dari keterangan tabel paling bawah didapat angka ketepatan klasifikasi data ke group dengan metode *leave-one-out cross validation*, sebesar 70,2%, yang masih bisa dikategorikan ketepatan klasifikasi tetap tinggi.

Tabel 5.11 *Classification Results*<sup>b,c</sup>

	Kepatuhan (Y)	Predicted Group Membership			
		Tidak Patuh	Patuh	Total	
<i>Original</i>	Count	Tidak Patuh	20	19	39
		Patuh	8	47	55
	%	Tidak Patuh	51.3	48.7	100.0
		Patuh	14.5	85.5	100.0
<i>Cross-validated<sup>d</sup></i>	Count	Tidak Patuh	19	20	39
		Patuh	8	47	55
	%	Tidak Patuh	48.7	51.3	100.0
		Patuh	14.5	85.5	100.0

a. *Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.*

b. *71.3% of original grouped cases correctly classified.*

c. *70.2% of cross-validated grouped cases correctly classified.*

Berikut analisis hasil diskriminan dari variabel pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3) dan penambahan fasilitas TPT (x8);

**a. Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)**

Dari hasil jawaban kuesioner, kelompok Wajib Pajak patuh yang menilai positif pelaksanaan program ini sebesar 51%, sedangkan kelompok Wajib Pajak tidak patuh yang menilai positif pelaksanaan program ini sebesar 24% (lihat lampiran 9).

Kelompok Wajib Pajak patuh menilai pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan, karena selama ini fungsi pemeriksaan dan keberatan berada dalam KPP yang sama. KPP

Universitas Indonesia

menerbitkan surat ketetapan pajak (skp)<sup>9</sup> berdasarkan adanya pemeriksaan terhadap Wajib Pajak oleh pemeriksa di KPP. Wajib Pajak yang merasa keberatan atas skp yang diterima mengajukan keberatan kepada KPP. Selanjutnya KPP atas nama DJP akan memeriksa kelengkapan keberatan itu oleh bagian Keberatan, dan keputusan keberatan juga diambil oleh KPP. Oleh karena itu, "independensi" KPP dalam mengambil keputusan penetapan surat keputusan keberatan sering dipertanyakan.

Di sinilah muncul pertanyaan independensi KPP, meskipun orangnya berbeda, pemeriksa dan bagian Keberatan adalah dua bagian di bawah naungan langsung Kepala KPP. Alasannya, pemeriksa dan bagian Keberatan setiap hari berinteraksi, keduanya sama-sama mempunyai kewajiban melaporkan pekerjaannya kepada Kepala KPP yang menandatangani kedua skp tersebut.

Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan telah terjadi pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan, dimana KPP mempunyai kewenangan melakukan pemeriksaan dan Kanwil tempat pengajuan keberatan, sehingga independensi instansi pengambilan keputusan bisa lebih terjamin.

Penilaian kelompok Wajib Pajak tidak patuh terhadap pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan lebih rendah dibandingkan dengan kelompok Wajib Pajak patuh. Hal ini diduga terkait masalah penyediaan data dan dokumen yang diperlukan dalam proses pemeriksaan dan keberatan. Selama ini, Wajib Pajak yang terkait dalam proses pemeriksaan sudah memberikan data, penjelasan, dan rekonsiliasi selisih perbedaan yang ditemukan oleh Pemeriksa. Wajib Pajak memberikan sanggahan atas hasil pemeriksaan, dan apabila Wajib Pajak mengajukan surat keberatan, didalamnya menjelaskan pokok-pokok yang dipermasalahkan.

Jadi seharusnya bagian Keberatan hanya fokus pada informasi /data yang terkait dengan pokok-pokok yang dipermasalahkan saja. Kenyataannya, bagian Keberatan seringkali meminta data dan dokumen yang sama seperti pada tahapan pemeriksaan. Dikhawatirkan dengan adanya pemisahan fungsi ini akan

---

<sup>9</sup> surat ketetapan pajak adalah surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) atau Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB) atau Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN).

menyulitkan Wajib Pajak dalam penyediaan data atau dokumen yang diperlukan. Apalagi jika lokasi KPP dengan Kanwil berjauhan.

**b. Penambahan fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu (x8)**

Dari hasil jawaban kuesioner, kelompok Wajib Pajak patuh lebih menilai positif pelaksanaan program ini, yaitu 57%, sedangkan kelompok Wajib Pajak tidak patuh sebesar 35% (lihat lampiran 9).

Kelompok Wajib Pajak patuh menilai penambahan fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan. Hal ini dikarenakan, TPT merupakan tempat yang dapat melakukan banyak hal dalam rangka melayani Wajib Pajak seperti memberikan bantuan kepada Wajib Pajak mengenai masalah pendaftaran, dan pengisian SPT secara elektronik, menjawab pertanyaan Wajib Pajak tentang hukum perpajakan, peraturan dan proses administratif seperti keberatan dan banding, dan pelayanan elektronik lainnya.

Oleh karena itu, di TPT juga menyediakan pusat informasi dengan komputer layar sentuh, brosur, sistem penomoran elektronik yang mengatur antrian Wajib Pajak yang sedang menunggu untuk dibantu, jumlah *counter* yang lebih banyak dapat tersedia pada periode puncak pelaporan. Televisi yang diletakan di *lobby* dapat mendidik Wajib Pajak selama mereka menunggu. Presentasi, tip-tip yang membantu, pertanyaan dan informasi yang sering muncul tentang peraturan perundang-undangan baru dapat diberikan dalam acara televisi tersebut selama jam kerja kantor. Hal ini dimaksudkan untuk meminimumkan kecenderungan tidak sabarnya Wajib Pajak dalam menunggu terutama dalam periode yang sangat sibuk.

Sementara itu, kelompok Wajib Pajak tidak patuh memberikan penilaian yang lebih rendah dibandingkan dengan kelompok Wajib Pajak patuh, hal ini diduga terkait dengan ketersediaan fasilitas-fasilitas tersebut dalam jangka waktu lama. Misalnya, brosur informasi pajak yang tidak selalu tersedia, padahal bagi kelompok Wajib Pajak hal tersebut membantu mereka untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

**5.5 Hipotesa Kedua: Terdapat Pengaruh Positif Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Jakarta Pusat : Uji Dua Sampel Yang Saling Berhubungan.**

Pada tabel 5.12 dapat dilihat, dari total 94 Wajib Pajak yang diteliti, sebanyak 60 Wajib Pajak melakukan perubahan kepatuhan, sedangkan 34 Wajib Pajak tidak berubah. Dari 60 Wajib Pajak tersebut, 46 Wajib Pajak melakukan perubahan positif atau lebih baik dari sebelum diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan sedangkan 14 lainnya justru mengalami perubahan negatif atau menjadi tidak patuh setelah modernisasi administrasi perpajakan.

**Tabel 5.12 Perubahan Pola Kepatuhan Wajib Pajak**

Pola Perubahan Kepatuhan	Jumlah WP	Persentase	Keterangan
Menjadi tidak patuh	14	14,89	Negatif
Menjadi patuh	46	48,94	Positif
Tetap patuh	30	31,91	Tetap positif
Tetap tidak patuh	4	4,26	Tetap negatif
Total	94	100	

Pola perubahan kepatuhan ini merupakan hasil perbandingan jumlah pemenuhan batas waktu kewajiban formal dari responden Wajib Pajak di tahun 2004 dan 2005. Jumlah pemenuhan kewajiban formal tersebut diberikan skor, tapi tidak dibandingkan dengan skor maksimal sebagaimana bila seluruh batas waktu kewajiban dipenuhi (skor maksimal 76).

Atas dasar tersebut maka pola perubahan kepatuhan menjadi patuh (positif) memberikan arti bahwa terdapat 46 Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban secara tepat waktu dengan frekuensi yang lebih tinggi setelah diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan, walaupun jumlah frekuensi tersebut memiliki kemungkinan masih dibawah ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sedangkan pola menjadi tidak patuh (negatif) memberikan arti bahwa terdapat 14 Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban formalnya tidak tepat waktu, dengan frekuensi yang lebih tinggi setelah

Universitas Indonesia

diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan. Pada pola ini terdapat Wajib Pajak yang telah patuh sesuai dengan undang-undang perpajakan menjadi tidak patuh, atau dari tidak patuh menjadi semakin tidak patuh.

Adapun pola yang tetap memberikan arti bahwa terdapat 34 Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban secara tepat atau tidak tepat waktu dengan frekuensi yang stabil baik telah atau belum sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan setelah diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan. Pada pola ini akan terdapat Wajib Pajak yang telah patuh sesuai dengan undang-undang perpajakan menjadi tetap patuh sebanyak 30 Wajib Pajak dan Wajib Pajak yang tidak patuh tidak berubah menjadi patuh sebanyak 4 Wajib Pajak.

Nilai sig. sebesar  $(0,000) < 0,005$ , artinya terdapat perbedaan skor kepatuhan formal Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan (lihat lampiran 10). Perbedaan yang paling menonjol terlihat dengan adanya kenaikan tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak. Pertumbuhan pola kepatuhan merupakan salah satu indikator bahwa modernisasi administrasi pajak telah mendorong Wajib Pajak ke arah yang diharapkan oleh undang-undang perpajakan.

Efek ini begitu penting pada sistem pemungutan pajak yang berdasarkan *self assessment system* dan kepatuhan sukarela. Mengetahui keinginan dan kebutuhan serta faktor pencipta kekuatan dan penangkal kelemahannya menjadi penting bagi pembuat kebijakan pajak dalam pelaksanaan maupun evaluasi.

Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa pada tahun 2005, Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Jakarta Pusat telah melaksanakan perubahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan formalnya secara positif sebesar 48,94%.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat memiliki hubungan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dari 94 jumlah sampel Wajib Pajak yang diteliti tingkat kepatuhannya, sebesar 48,94% melakukan perubahan pola kepatuhan positif atau lebih baik, sedangkan 14,89% justru mengalami perubahan negatif atau menurun setelah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Sisanya sebesar 36,17% tidak berubah.

Hasil pengujian dengan analisis diskriminan mendukung hipotesis kedua yaitu terdapat perbedaan persepsi antar Wajib Pajak patuh dan belum patuh terhadap modernisasi administrasi perpajakan di KPP Madya Jakarta Pusat.

Dari sebelas variabel modernisasi administrasi perpajakan yang diujikan dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang membedakan persepsi antara Wajib Pajak patuh dan tidak patuh, yaitu, pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3), dan penambahan fasilitas Tempat Pelayanan Terpadu (x8).

### 6.2. Saran

Mengingat modernisasi administrasi perpajakan berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak, maka kebijakan tersebut harus terus dilakukan sehingga merupakan kebijakan yang komprehensif dan kontinu.

Perlunya sosialisasi dan penyuluhan kepada Wajib Pajak tentang fungsi dan manfaat dari fasilitas-fasilitas yang mendukung modernisasi administrasi perpajakan, untuk menghilangkan ketakutan atau kekhawatiran terhadap tidak berfungsinya fasilitas tersebut sebagaimana mestinya. Bila perlu diadakan pelatihan bagi Wajib Pajak yang belum bisa menggunakan fasilitas tersebut. Bagi pegawai pajak yang terkait dengan penggunaan fasilitas tersebut, diberikan pelatihan yang cukup agar dalam pelaksanaannya tidak mengecewakan para Wajib Pajak.

Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dalam sebuah organisasi seperti KPP Madya Jakarta Pusat tidak hanya bersifat lokal di organisasi KPP

Madya Jakarta Pusat tetapi juga merupakan bentuk kebijakan Ditjen Pajak yang berlaku secara nasional, maka disarankan untuk meneliti hubungan modernisasi administrasi perpajakan ini dalam lingkup nasional.

Disamping modernisasi administrasi perpajakan, ada banyak teori yang mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Disarankan untuk mengkaji lebih jauh faktor-faktor diluar pengaruh modernisasi administrasi perpajakan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, agar referensi mengenai kepatuhan wajib pajak di Indonesia semakin banyak dan lengkap.



**Universitas Indonesia**

## DAFTAR REFERENSI

- Devano, Sony, & Rahayu, Siti Kurnia. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2008). *Buku Panduan Pelayanan Prima*, Jakarta.
- Departemen Keuangan (2007). *Tiga Pilar Reformasi Birokrasi*.  
<http://www.reform.depkeu.go.id>.
- (2007).. *Program Layanan Unggulan dalam Rangka Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan*. Jakarta: Penerbit.
- Gunadi. (2003, 27 September). *Keberhasilan Pajak Tergantung Partisipasi Masyarakat*. Dalam *Perspektif Baru*, <http://www.perspektif.net/articles/view.asp?id=431>.
- Gunadi. (2004, 17 Mei). *Rasionalitas Reformasi Administrasi Perpajakan*. Disarikan dari Naskah pidato pengukuhan sebagai guru besar pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia tanggal 13 Maret 2004 berjudul *Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*, <http://www.infopajak.com/berita/170504bi1.htm>.
- International Bureau of Fiscal Documentation. (1992). *International Tax Glossary*. United Kingdom: Author.
- Kartasmita, Ginandjar. (2001). *Good Governance dan Pembaharuan birokrasi*. Disampaikan pada silaknas ICMI tanggal 26 Desember 2001, [www.ginandjar.com/public/07GoodGovernance.pdf](http://www.ginandjar.com/public/07GoodGovernance.pdf).
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 544/KMK.04/2000, Kriteria Wajib Pajak Patuh.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 443/KMK.01/2001, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pajak.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 132/PMK.01/2006, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Pajak.
- Kuswaraharja, Dadan. (2005, 16 November). *Pelayanan Pajak RI Terbaik Versi Bank Dunia*. [detikinet.com/index.php/detik.read/tahun/2005/bulan/11/.../idkanal/4](http://detikinet.com/index.php/detik.read/tahun/2005/bulan/11/.../idkanal/4) -

Universitas Indonesia

- Lumbantoruan, Sophar. (1997). *Ensiklopedi Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nasucha, Chaizi. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Purnomo, Hadi. (2004). *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Dalam Heru Subyantoro dan Singgih Riphath. *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi* (hal. 218-233). Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Pandiangan, Liberti. (2008). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data & Uji Statistik*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Pusdiklat Perpajakan. (2008). *Manajemen Diri*. Diklat Account Representative tanggal 25 Februari s.d 6 Maret 2008. Jakarta: BPPK, Depkeu.
- (2008). *Rencana Kerja Account Representatives*. Diklat Account Representative tanggal 25 Februari s.d 6 Maret 2008. Jakarta: BPPK, Depkeu.
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. Nota Keuangan dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2004 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2005.
- Santoso, Singgih. (2006). *Menggunakan SPSS untuk Statistik Non Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- (2006). *Menggunakan SPSS untuk Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sujarweni, Wiratna V. (2007). *Panduan Mudah Menggunakan SPSS & Contoh Penelitian Bidang Ekonomi*. Yogyakarta: Ardana Media.
- Sudarmanto, R., Gunawan. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Shah, Anwar, & Shirazi, Javad Khalilzadeh. (1991). *Tax Policy in Developing Countries*. Washington: The World Bank.
- Surjoputro, Djoko Slamet & Junaedi Eko Widodo. (2004). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Modernisasi Administrasi Perpajakan. Dalam Robert Pakpahan & Toyomu Yuasa (ed). *Menuju Sistem dan Administrasi Perpajakan Berkelas Dunia: Studi Perpajakan di Indonesia dengan Inspirasi Pengalaman Jepang* (hal. 41-52). Jakarta: JICA dan DJP.
- Sadhani, Djazoeli. (2005, 23 Mei). *Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Pajak* [http://www.klikpajak.com/artikel/artikel.php?article\\_id=5646-17k](http://www.klikpajak.com/artikel/artikel.php?article_id=5646-17k).
- Supriyanto, Agus. (2005, 27 September), *AC Nielsen : Wajib Pajak Puas*. [www.tempointeractive.com/hg/ekbis/2005/09/27/brk\\_20050927-67125\\_id.html](http://www.tempointeractive.com/hg/ekbis/2005/09/27/brk_20050927-67125_id.html) - 40k -.
- Sofyan, M. Taufan. (2005). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP di Lingkungan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tangerang: STAN.
- Subiyakto, Amin (2006). *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Perusahaan Masuk Bursa*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Tim Pengajar Change Manajement DJP. (2008). *Change Management*. Jakarta: Pusdiklat Perpajakan.
- Tim Peneliti Departemen Riset dan Kajian Strategis, (2000). *Hasil Survey Korupsi di Pelayanan Publik*. Jakarta: Indonesia Corruption Watch.
- Torgler, Benno.(2003). *Tax Morale, Theory and Empirical Analysis of Tax Compliance*. Switzerland: University of Basel.
- Utomo, Rachmad (2006). *Hubungan Penerapan Sistem Administrasi Modern dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sawah Besar Dua*. Jakarta : Universitas Indonesia.

Witte, ann Dryden. (1987). *Tax Compliance Research : Model, Data and Methods*. North Carolina : University of Wellesley.



**Universitas Indonesia**

Lampiran 1: Batas Waktu Penyampaian/Pelaporan dan Penyetoran Pajak  
(KMK 04 No. 251 tgl. 02-06-1995 jo KMK No. 541/KMK.04/00 tgl. 22-12-2000)

1. Batas Waktu Penyampaian/Pelaporan SPT

Jenis SPT	Yang Menyampaikan SPT	Batas Waktu Penyampaian SPT
a. SPT Masa		
PPH Pasal 25	Wajib Pajak	paling lambat tgl. 20 setelah akhir masa pajak
PPH Pasal 21	Pemotong PPh Pasal 21	paling lambat tgl. 20 setelah akhir masa pajak
PPN/PPnBM	Pemungut PPN/PPnBM	paling lambat tgl. 20 setelah akhir masa pajak
b. SPT Tahunan		
SPT Tahunan PPh (Pasal 29)	Wajib Pajak	paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak
SPT Tahunan PPh Pasal 21	Pemotong PPh Pasal 21	paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak

2. Batas Waktu Pembayaran

Jenis SPT	Yang Melakukan Pembayaran	Batas Waktu Pembayaran
a. SPT Masa		
PPH Pasal 25	Wajib Pajak	paling lambat tgl. 15 bulan berikutnya
PPH Pasal 21	Pemotong PPh Pasal 21	paling lambat tgl. 10 bulan berikutnya
PPN/PPnBM	Pemungut PPN/PPnBM	paling lambat tgl. 15 bulan berikutnya
b. SPT Tahunan		
SPT Tahunan PPh (Pasal 29)	Wajib Pajak	paling lambat tgl. 25 bulan ketiga setelah tahun pajak
SPT Tahunan PPh Pasal 21	Pemotong PPh Pasal 21	paling lambat tgl. 25 bulan ketiga setelah tahun pajak

## Lampiran 2: Pelayanan Prima

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
1	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran NPWP	1 s.d. 3 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	1 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
2	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengu- kuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)	3 s.d. 7 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	3 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
3	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap	a. 2 (dua) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 5 yang memiliki risiko rendah.  b. 4 (empat) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagai-	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak

lanjutan

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
			<p>mana dimaksud dalam Pasal 1 angka 5 selain Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a;</p> <p>c. 12 (dua belas) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh: Pengusaha Kena Pajak selain Pengusaha Kena Pajak dengan kriteria tertentu dan Pengusaha Kena Pajak yang melakukan kegiatan tertentu sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b; atau Pengusaha Kena Pajak termasuk Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a yang semula memiliki resiko rendah yang berdasarkan hasil pemeriksaan masa pajak sebelumnya ternyata diketahui memiliki resiko tinggi,</p>	

lanjutan

No.	Jenis Layanan	Sebelum Reformasi	Setelah Reformasi	Ket.
			dilakukan pemeriksaan lengkap baik satu, beberapa, maupun seluruh jenis pajak	
4	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)	1 (satu) bulan sejak SKPLB diterbitkan atau 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima lengkap	3 (tiga) minggu sejak SKPLB diterbitkan atau 3 (tiga) minggu sejak permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
5	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak	12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap	9 (sembilan) bulan sejak tanggal diterima permohonan lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
6	Pelayanan Penyelesaian Pemberian Ijin Prinsip Pembebasan PPh Pasal 22 Impor	1 (satu) bulan sejak permohonan diterima lengkap	3 (tiga) minggu sejak surat permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
7	Pelayanan Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor	1 (satu) bulan sejak permohonan diterima lengkap	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak
8	Pelayanan Penyelesaian Permohonan WP Atas Pengurangan PBB	3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima lengkap	2 (dua) bulan sejak surat permohonan diterima lengkap	Mempersingkat jangka waktu penyelesaian untuk memberikan kepastian bagi Wajib Pajak

NO. URUT KUESIONER:

.....

### Survey Persepsi Wajib Pajak Atas Modernisasi Administrasi Perpajakan

#### Tujuan

Saya Deswita Lupiana, mahasiswa program Magister Perencanaan Kebijakan Publik (MPKP) Universitas Indonesia. Dalam rangka penyusunan thesis, saya melakukan kuesioner penelitian dengan topik Persepsi Wajib Pajak atas Modernisasi Administrasi Perpajakan.

Survey ini dilakukan untuk memperoleh persepsi wajib pajak atas modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pemerintah melalui organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), baik itu di Kantor Pusat DJP, Kantor Wilayah DJP, maupun di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Pusat seiring dengan modernisasi tersebut.

#### Petunjuk Umum bagi responden

Kuesioner ini terdiri dari bagian-bagian yang meminta Bapak/Ibu/Saudara untuk:

1. Memberikan penilaian (dari sangat setuju/sangat puas s.d. sangat tidak setuju/sangat tidak puas) dan (ya atau tidak) terhadap sejumlah pertanyaan. Penilaian dilakukan berdasarkan persepsi dan pengetahuan yang Bapak/Ibu/Saudara miliki.
2. Memilih satu jawaban yang paling mewakili persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara tidak akan dinilai benar atau salah. Semua berdasarkan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dirahasiakan dan tidak akan disebarluaskan, karena hanya akan digunakan dalam penelitian ini saja.

Sebagai bukti keabsahan responden, saya mohon responden bersedia membubuhkan tanda tangannya pada kolom yang tersedia di bawah ini.

Nama Pewawancara :

Tanggal dan Waktu Wawancara :

Tanda tangan responden :

Lanjutan

**BAGIAN I : DATA RESPONDEN**

Pada bagian ini Bapak/Ibu/Saudara diminta memilih jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda cek (√) pada tempat yang telah disediakan.

## 1. Jenis usaha :

- Perdagangan
- Industri
- Jasa
- Dll. (sebutkan :.....)

## 2. Lokasi Usaha wajib pajak :

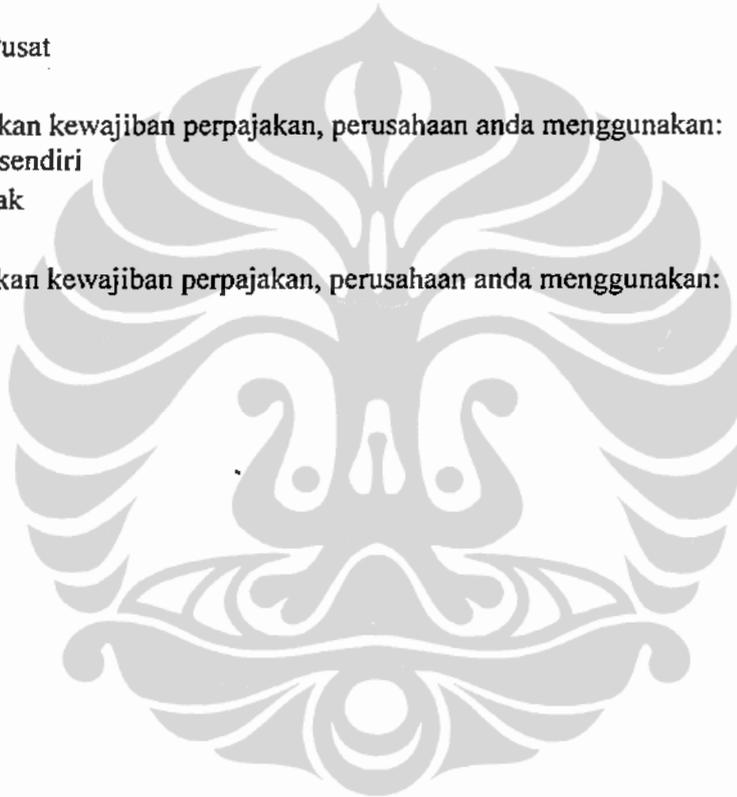
- Jakarta Pusat
- Luar Jakarta Pusat

## 3. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, perusahaan anda menggunakan:

- Dilaksanakan sendiri
- Konsultan pajak

## 4. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, perusahaan anda menggunakan:

- e- SPT
- Manual



Lanjutan

### A. Persepsi Wajib Pajak atas Modernisasi Administrasi Perpajakan

Sejak tahun 2001 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memulai beberapa langkah modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya meliputi restrukturisasi organisasi di lingkungan DJP, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi, dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Bapak/Ibu/Saudara diminta memilih jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda cek (√) pada tempat yang telah disediakan. Alternatif jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut : ( 1 = Sangat Setuju; 2 = Setuju; 3 = Netral; 4 = Tidak Setuju; 5 = Sangat Tidak Setuju).

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
I	Restrukturisasi Organisasi					
1.	Perubahan struktur organisasi dari berbasis jenis pajak (beberapa seksi) menjadi berdasarkan fungsi (pelayanan, pengawasan dan pendukung) dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
2.	Pembentukan <i>Account Representative</i> (AR) untuk melayani dan mengawasi kepatuhan wajib pajak serta sebagai penghubung antara wajib pajak dengan DJP dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
3.	Pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
4.	Pembentukan unit khusus yang menangani keluhan wajib pajak ( <i>complaint center</i> ) dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
5.	Pembentukan fasilitas <i>help desk</i> di setiap KPP bagi wajib pajak yang membutuhkan informasi yang diperlukan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					

Lanjutan

II	Penyempurnaan Proses Bisnis					
6.	Penggunaan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan wajib pajak dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
7.	Sistem pekerjaan yang lebih cepat dan terarah dengan menggunakan <i>e-system</i> berbasis ekonomi terkini dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
8.	Penyederhanaan prosedur pelayanan dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
III	Penyempurnaan SDM					
9.	Ketersediaan sumber daya manusia berkualitas tinggi yang telah melalui pendidikan dan pelatihan, <i>mapping</i> serta <i>fit and proper test</i> dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
10.	Penerapan Kode Etik Pegawai di jajaran DJP dan adanya Komite Kode Etik Pegawai yang mengawasi pelaksanaannya dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					
11.	Sistem penggajian dan renumerisasi yang lebih baik terhadap semua pegawai pajak dapat memperbaiki pelayanan perpajakan.					

## B. Kepatuhan Wajib Pajak

Bapak/Ibu/Saudara diminta memilih jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang (X) pada tempat yang telah disediakan. Alternatif jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut :

( a = Ya; b = Tidak)

1. Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir. a. Ya b. Tidak
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut. a. Ya b. Tidak
3. SPT Masa yang terlambat pada angka 2 di atas telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya. a. Ya b. Tidak
4. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak (tidak

Lanjutan

- termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir).
5. Wajib Pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir. a. Ya b. Tidak
6. Laporan keuangan Wajib Pajak diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) harus dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. a. Ya b. Tidak

### C. Opini Wajib Pajak

Bapak/Ibu/Saudara diminta memilih jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda cek (✓) pada tempat yang telah disediakan. Alternatif jawaban yang disediakan adalah sebagai berikut : ( 1 = Sangat Setuju; 2 = Setuju; 3 = Netral; 4 = Tidak Setuju; 5 = Sangat Tidak Setuju).

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Wajib Pajak telah memperoleh hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai dan layak					
2.	Wajib Pajak telah mengetahui akuntabilitas penggunaan dana pajak					
3.	Peraturan perpajakan yang ada beserta implementasinya telah mencerminkan prinsip keadilan dan pemerataan dalam pelaksanaannya (equality)					
4.	Peraturan perpajakan yang ada beserta implementasinya telah mencerminkan prinsip kepastian hukum dalam pelaksanaannya (certainty)					

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA**

## Lampiran 4 : Uji Normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Modernisasi Administrasi Perpajakan (X)
N		94
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	43.76
	Std. Deviation	4.061
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.135
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.308
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065
a. Test distribution is Normal.		

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.571 <sup>a</sup>	.326	.236	.433	1.726

a. Predictors: (Constant), Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11), Pembentukan AR (x2), Pembentukan complaint center (x5), Penyederhanaan prosedur pelayanan (x7), Penggunaan e-System (x6), Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3), Penerapan kode etik pegawai (x10), Penambahan fasilitas TPT (x8), Organisasi berdasarkan fungsi (x1), Pembentukan fasilitas help desk (x4), Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)

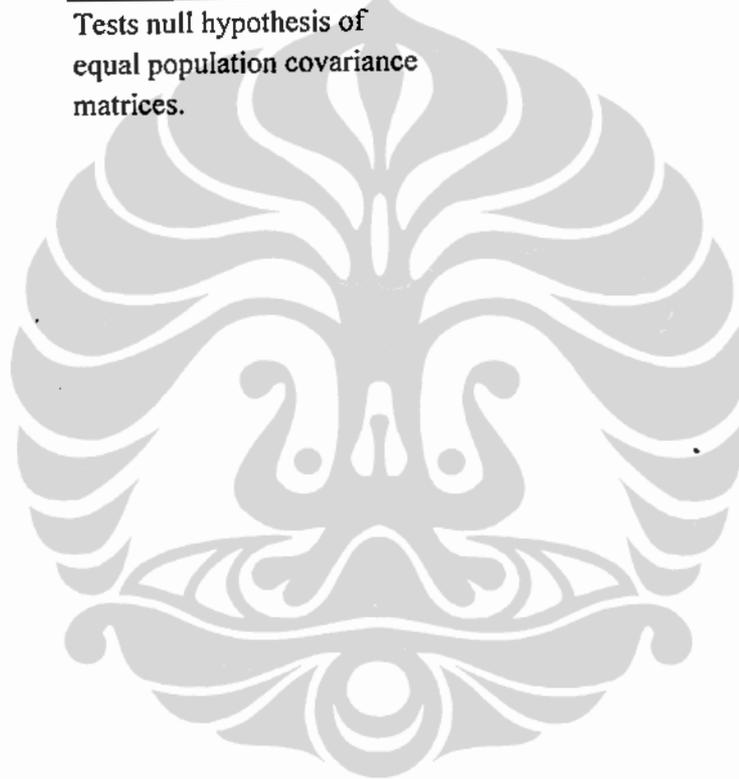
b. Dependent Variable: Kepatuhan (Y)

## Lampiran 5: Uji Homogenitas Covariance

**Box's Test of Equality of Covariance Matrices****Test Results**

Box's M		97.087
F	Approx.	1.276
	df1	66.000
	df2	21462.995
	Sig.	.065

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.



## Lampiran 6: Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.585	.529		-2.999	.004		
Organisasi berdasarkan fungsi (x1)	.148	.087	.200	1.703	.092	.596	1.678
Pembentukan AR (x2)	.075	.108	.083	.695	.489	.582	1.719
Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	.101	.076	.148	1.331	.187	.660	1.515
Pembentukan fasilitas help desk (x4)	.139	.101	.162	1.373	.173	.593	1.685
Pembentukan complaint center (x5)	.001	.108	.001	.006	.996	.567	1.762
Penggunaan e-System (x6)	-.107	.089	-.135	-1.213	.229	.667	1.499
Penyederhanaan prosedur pelayanan (x7)	-.187	.102	-.199	-1.831	.071	.699	1.431
Penambahan fasilitas TPT (x8)	.122	.085	.166	1.426	.158	.605	1.652
Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)	.114	.102	.140	1.119	.266	.523	1.911
Penerapan kode etik pegawai (x10)	.059	.101	.072	.587	.559	.553	1.808
Sistem penggajian dan remunerasi yang lebih tinggi (x11)	.094	.063	.155	1.490	.140	.762	1.313

a. Dependent Variable: Kepatuhan (Y)

## Lampiran 7: Uji Outliers

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Organisasi berdasarkan fungsi (x1)	94	1	5	3.79	.670
Pembentukan AR (x2)	94	2	5	4.04	.547
Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	94	1	5	3.80	.727
Pembentukan fasilitas help desk (x4)	94	2	5	3.99	.577
Pembentukan complaint center (x5)	94	2	5	4.07	.553
Penggunaan e-System (x6)	94	2	5	4.04	.621
Penyederhanaan prosedur pelayanan (x7)	94	2	5	4.04	.527
Penambahan fasilitas TPT (x8)	94	1	5	4.19	.676
Ketersediaan SDM berkualitas tinggi (x9)	94	2	5	4.05	.611
Penerapan kode etik pegawai (x10)	94	3	5	4.09	.599
Sistem penggajian dan renumerasi yang lebih tinggi (x11)	94	1	5	3.65	.813
Valid N (listwise)	94				

## Lampiran 8: Validitas Data Responden dalam Analisis Diskriminan

## Discriminant

## Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases	N	Percent
Valid	94	100.0
Excluded Missing or out-of-range group codes	0	.0
At least one missing discriminating variable	0	.0
Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
Total	0	.0
Total	94	100.0

Lampiran 9:  
 Hasil Kuesioner Kelompok WP Patuh dan Tidak Patuh atas Variabel x3 dan x8

**Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3) \*  
 Kepatuhan (Y) Crosstabulation**

Count		Kepatuhan (Y)		
		Tidak Patuh	Patuh	Total
Pemisahan fungsi pemeriksaan dengan keberatan (x3)	1	1	0	1
	2	4	0	4
	3	11	7	18
	4	22	39	61
	5	1	9	10
	Total	39	55	94

**Penambahan fasilitas TPT (x8) \* Kepatuhan (Y)  
 Crosstabulation**

Count		Kepatuhan (Y)		
		Tidak Patuh	Patuh	Total
Penambahan fasilitas TPT (x8)	1	1	0	1
	2	0	1	1
	3	5	0	5
	4	28	31	59
	5	5	23	28
	Total	39	55	94

## Lampiran 10: Hasil Uji Beda Pola Kepatuhan Wajib Pajak

**Sign Test**  
**Frequencies**

		N
Kepatuhan sesudah modernisasi -	Negative Differences <sup>a</sup>	14
	Positive Differences <sup>b</sup>	46
Kepatuhan sebelum modernisasi	Ties <sup>c</sup>	34
	Total	94

a. Kepatuhan sesudah modernisasi < Kepatuhan sebelum modernisasi

b. Kepatuhan sesudah modernisasi > Kepatuhan sebelum modernisasi

c. Kepatuhan sesudah modernisasi = Kepatuhan sebelum modernisasi

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kepatuhan sesudah modernisasi - Kepatuhan sebelum modernisasi
Z	-4.002
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Sign Test