

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sejak awal dekade 2000, “modernisasi” telah menjadi salah satu kata kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Departemen Keuangan. Hal ini bertujuan untuk menerapkan “*good governance*” dan “pelayanan prima” kepada masyarakat demikian pula dengan tuntutan pelayanan yang lebih baik bagi stakeholder perpajakan.

Citra DJP yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang masih rendah, integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih rendah melatar belakangi dilakukannya modernisasi perpajakan dengan pelaksanaan *good governance* bertujuan untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak untuk mengisi pundi-pundi negara dalam pembiayaan APBN.

Dengan didasari oleh alasan tersebut, penulis merasa perlu untuk meneliti sejauh mana penerapan *GCG* yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Gambir Dua selaku unit vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pajak serta mengukur keberhasilan *GCG* tersebut dengan studi kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*)..

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan beberapa hal penting terkait dengan pelaksanaan *GCG* tersebut yakni dari perspektif pemerintah dan wajib pajak, reformasi birokrasi yang telah dilakukan telah berjalan secara efektif dan berhasil memenuhi kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan namun penerapan *GCG* tersebut belum berhasil menumbuhkan kepatuhan administrasi perpajakannya meskipun tingkat kepercayaan kepada petugas pajak sudah mulai tumbuh.

Penelitian ini memiliki kelemahan yaitu tidak melakukan pengukuran dari semua aspek stakeholder dalam menilai keberhasilan penerapan *GCG* seperti tingkat kepuasan karyawan, tingkat pelanggaran kode etik yang dapat memperkuat manfaat diterapkannya *GCG*, sehingga untuk penyempurnaan penelitian dimasa yang akan datang akan lebih baik bila peneliti selanjutnya bisa mendapatkan data-data komprehensif tersebut.

