



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH PENERAPAN
SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP BIAYA KEPATUHAN PAJAK
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA JAKARTA BARAT**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (MSi) dalam Ilmu Administrasi**

**TRİYONO ARI NUGROHO
NPM : 0706186764**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JULI 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Triyono Ari Nugroho
NPM : 0706186764
Tanda Tangan :
Tanggal : Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Triyono Ari Nugroho
NPM : 0706186764
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi
Perpajakan Modern Terhadap Biaya Kepatuhan
Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta
Barat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Pembimbing : Prof. Dr. Safri Nurmantu, M.Si (.....)

Penguji : Drs. Tafsir Nurchamid, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Fathurahman, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Safri Nurmantu, M.Si. sebagai pembimbing tesis yang di tengah-tengah kesibukannya yang begitu padat masih dapat meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak Jon Suryayuda Soedarso, S.H. sebagai Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat yang telah membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
4. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril yang sebesar-besarnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
5. Pihak-pihak lainnya yang penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu yang juga telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penulisan ini dapat menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, Juli 2009

Triyono Ari Nugroho

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

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

Nama : Triyono Ari Nugroho
NPM : 0706186764
Program Studi : Studi Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
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 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat

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 selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Juli 2009
Yang menyatakan

(Triyono Ari Nugroho)

ABSTRAK

Nama : Triyono Ari Nugroho
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat

Salah satu faktor yang menentukan tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak adalah jumlah biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak. Idealnya, biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak tersebut tidak memberatkan wajib pajak dan tidak menghambat wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Biaya kepatuhan pajak timbul sebagai akibat kompleksitasnya peraturan dan prosedur pajak dan sistem pemungutan pajak. Salah satu tujuan dari reformasi perpajakan adalah meningkatkan efisiensi administrasi pajak dan mengurangi distorsi ekonomi yang disebabkan oleh pajak.

Untuk menanggulangi berbagai kelemahan administrasi, Caiden menyatakan perlu reformasi administrasi yang meliputi *structure, readiness, responsiveness* dan *quickness* pada organisasi di pemerintah untuk mencapai hasil yang lebih baik atau *In Pursuit of Betterment*. Berdasarkan teori ada tiga bidang utama dalam organisasi yang dapat mengalami perubahan, yaitu: perubahan teknologi, perubahan struktural, perubahan sumber daya manusia. Pendekatan dalam tesis ini adalah pendekatan secara kuantitatif. Alasan utama memilih pendekatan ini adalah untuk menguji pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Biaya Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat. Ditinjau dari ragam tujuan penjelasan, tesis ini bersifat *eksplanatory* dalam arti penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yaitu untuk mengetahui hubungan variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Biaya Kepatuhan Pajak..

Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Biaya Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat. Dibenarkan bahwa penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dapat menurunkan Biaya Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat. Saran dari penelitian adalah atas setiap kekurangan dan kelemahan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat terus dilakukan perbaikan dan dukungan komitmen dari pihak-pihak yang terkait sehingga tercipta administrasi perpajakan yang dipercaya.

Kata kunci : biaya kepatuhan pajak, sistem administrasi perpajakan modern

ABSTRACT

Name : Triyono Ari Nugroho
Study Program : Administrative Science
Title : The Effect of Implementation of Modern Tax Administration System to Compliance Costs in Middle Tax Office West Jakarta

One of the factors that determine the high-low level of compliance required in order to tax the income tax liability is the amount of costs that must be issued by taxpayer. Ideally, the costs incurred by taxpayer in the framework of fulfillment of tax obligations are not burdensome and is not assessable prevent in the fulfillment of tax obligations. Compliance costs arising as a result of tax rules and complexcity tax system and tax collection. One of the objectives of tax reform is to improve the efficiency of tax administration and reduce the economic distortions caused by taxes.

To address the various weaknesses of administration, Caiden states need to reform the administrative structure includes, readiness, responsiveness and quickness on the organization of the government to achieve better results or in Pursuit of Betterment. Based on the theory there are three main areas in which organizations can change, namely: changes in technology, structural changes, changes in human resources. The approach in this thesis is a quantitative approach. The main reason for choosing this approach is to test the effect of Modern Tax Administration System to Compliance Costs in the Middle Tax Office West Jakarta. Reviewed multiformity goal of explanation, this thesis is eksplanatory in terms of research that aims to understand the relationship between two or more variables, namely to know the influence of variables Modern Tax Administration System to Compliance Cost .

From the results of the research that has been made known that there is a significant implementation of Modern Tax Administration System to Compliance Costs in the Middle Tax Office West Jakarta. That justified the implementation of Modern Tax Administration System can reduce Compliance Costs in the Middle Tax Office West Jakarta. Feedback from the research is the lack of any weaknesses and the implementation of Modern Tax Administration System in the Middle Tax Office West Jakarta continues to be improvements and support the commitment of the parties concerned, so that the administration of taxation that are trusted.

Keywords: tax compliance costs, modern tax administration system

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.5 Signifikansi Hasil Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	13
2.1 Biaya Kepatuhan Pajak	13
2.2 Penelitian Tentang Biaya Kepatuhan	22
2.3 Administrasi Pajak	27
2.4 Reformasi Administrasi Perpajakan	31
2.5 Pemahaman Tentang Sistem Administrasi Perpajakan Modern	34
2.5.1 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	34
A.5.2. Dimensi Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	35
2.6 Kerangka Teori	36
BAB 3 METODE PENELITIAN	41
3.1 Dimensi Penelitian	41
3.1.1 Pendekatan Penelitian	41
3.1.2 Tujuan Penggunaan	42
3.1.3 Tujuan Penjelasan	42
3.1.4 Dimensi Waktu	43
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.3 Hipotesis Penelitian	45
3.4 Definisi Operasional Variabel	45
3.5 Teknik Analisis Data	47
3.6 Langkah-langkah Penggunaan SPSS Dalam Analisis Data ..	54
3.7 Interpretasi Hasil Penelitian	55
BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	56

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
4.1.1	Data Umum Direktorat Jenderal Pajak	56
4.1.2	Gambaran Umum KPP Madya Jakarta Barat	57
4.1.3	Gambaran Umum Penerapan sistem Administrasi Perpajakan Modern di Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat	60
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.2.1	Pendahuluan	70
4.2.2	Analisis Deskriptif Pertanyaan Kuesioner	71
4.2.3	Analisis Validitas dan Realibitas	90
4.2.4	Pengujian Hipotesis	93
4.2.5	Intepretasi Hasil Pengujian	98
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	100
A.	Simpulan	100
B.	Saran	100
	DAFTAR REFERENSI	101
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Konsep	46
Tabel 4.1	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Penerimaan Tahun 2008 KPP Madya Jakarta Barat	70
Tabel 4.2	Besar Biaya Langsung yang Dikeluarkan Selama Proses Pelaporan	71
Tabel 4.3	Besar Biaya Langsung yang Dikeluarkan Selama Proses Pemeriksaan	72
Tabel 4.4	Lamanya Waktu yang digunakan Selama Proses Pelaporan.....	74
Tabel 4.5	Lamanya Waktu yang digunakan Selama Proses Pemeriksaan	75
Tabel 4.6	Perasaan Wajib Pajak Selama Proses Pelaporan.....	76
Tabel 4.7	Perasaan Wajib Pajak Selama Proses Pemeriksaan	77
Tabel 4.8	Birokrasi tidak Lagi Menjadi Hambatan Dalam Menjalankan Kewajiban Perpajakan	78
Tabel 4.9	Struktur yang Berbasis Fungsi Perpajakan Mempermudah Pengurusan Pajak	79
Tabel 4.10	Pemisahan fungsi Pemerisaan dengan Keberatan Bermanfaat Bagi Wajib Pajak	80
Tabel 4.11	Segmentasi Wajib Pajak Mempermudah Pengurusan Pajak	80
Tabel 4.12	Internal Audit Meningkatkan Transparansi KPP di Mata Wajib Pajak	81
Tabel 4.13	Dengan Reformasi Perpajakan Pengurusan Pajak Menjadi Lebih Efisien	82
Tabel 4.14	Teknologi Informasi yang diterapkan Mempermudah Kewajiban Perpajakan	82
Tabel 4.15	Teknologi Informasi yang Diterapkan Mempercepat Pelaksanaan Kewajiban Perpajakan	83
Tabel 4.16	Teknologi Informasi yang Diterapkan Mudah Dipahami	84
Tabel 4.17	Teknologi Informasi yang Diterapkan Mudah Diterapkan	84
Tabel 4.18	Teknologi Informasi yang Diterapkan Memangkas Jalur Birokrasi	85
Tabel 4.19	Teknologi Informasi yang Diterapkan Meningkatkan Trasnparansi	86
Tabel 4.20	Kompetensi Pengetahuan Petugas dalam Melakukan Bimbingan	86
Tabel 4.21	Kompetensi Pengetahuan Petugas dalam Melakukan Pengawasan	87
Tabel 4.22	Petugas Mampu Menggunakan Teknologi Informasi	88
Tabel 4.23	Petugas Dapat Memahami Keinginan Wajib Pajak	88
Tabel 4.24	Petugas Berlaku Profesional Dalam Menjalankan Tugas	89
Tabel 4.25	Analisis Deskriptif Variabel	90
Tabel 4.26	Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Biaya Kepatuhan..	90
Tabel 4.27	Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Restrukturisasi Organisasi	91
Tabel 4.28	Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi dan Komunikasi	92

Tabel 4.29	Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Penyempurnaan Sumber Daya Manusia	92
Tabel 4.30	Analisis Korelasi Variabel Restrukturisasi Organisasi dengan Variabel Biaya Kepatuhan	93
Tabel 4.31	Analisis Korelasi Variabel Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan Variabel Biaya Kepatuhan	94
Tabel 4.32	Analisis Korelasi Variabel Penyempurnaan SDM dengan Variabel Biaya Kepatuhan	95
Tabel 4.33	One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Jalur Sistem Pemajakan Terhadap Biaya Kepatuhan Pajak	16
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian	39
Gambar 3.1	Model Penelitian Hubungan Variabel Independen dan Dependen	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat	66
Gambar 4.2	Asumsi Normalitas	96
Gambar 4.3	Asumsi Non Heteroskedastisitas	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	107
Lampiran 2	Tabel Hasil Kuesioner	111