

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tesis ini membahas tentang pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap biaya kepatuhan yang ditanggung oleh wajib pajak pada KPP Madya Jakarta Barat dengan pendekatan kuantitatif dan paradigma positivisme. Penelitian dilakukan di KPP Madya Jakarta Barat dalam rentang waktu 2 Januari 2009 sampai dengan 30 Juni 2009.

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 yang dalam berbagai literatur disebut dengan *compliance cost* (Nurmantu,2003). 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 kewajibannya. Sejak lama masalah tersebut mendapat perhatian para sarjana dan pemikir sebagai salah satu prinsip pemajakan yang dituangkan dalam prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pemungutan pajak, seperti yang dilakukan oleh Adam Smith pada permulaan abad 18 dan E.R.A. Seligman serta Fritz Neumark pada permulaan abad 20.

Adam Smith (1723-1790), seorang penulis dan filsuf yang dikenal sebagai bapak aliran ekonomi klasik kelahiran Skotlandia, menekankan perlunya penerapan prinsip *efficiency*, selain prinsip *equality*, *certainty*, dan *convenience* (atau yang dikenal dengan *four maxims* atau *four canons*). Sesuai prinsip *efficiency*, pemungutan pajak hendaknya dilaksanakan dengan cara sehemat

mungkin dan biaya-biaya yang terkait dengan pemungutan pajak tersebut tidak lebih tinggi daripada pajak yang dipungut sebagaimana yang dikemukakan oleh Adam Smith bahwa : “Every tax ought to be contrived as both to take out and keep out of the pockets of the people as little as possible, over and above what it brings into the public treasury of the state” (Nurmantu, 2003, p83).

Dalam meningkatkan kepatuhan pajak, biaya kepatuhan pajak harus ditekan serendah mungkin oleh otoritas penyelenggara negara, karena berpotensi menjadikan wajib pajak tidak patuh (Musgrave and Musgrave, 1980). Biaya kepatuhan pajak timbul sebagai akibat kompleksitasnya peraturan dan prosedur pajak dan sistem pemungutan pajak. Fakta yang ada di Indonesia, biaya kepatuhan yang ditanggung wajib pajak masih menjadi masalah yang besar. Berikut beberapa fenomena yang berkaitan dengan biaya kepatuhan pajak:

1. Menurut Arindam Das-Gupta (2002), *compliance cost* terdiri dari *time spent*, *direct money cost (include fees to tax advisors)*, *bribes paid*, dan *physics cost*. Tingginya uang suap (*bribes paid*) yang harus dibayar menunjukkan tingginya *compliance cost* yang harus ditanggung oleh wajib pajak. Transparency International Indonesia telah membuat Indeks Pembayar Suap dan Indeks Persepsi Korupsi, indeks ini memberikan gambaran luas mengenai situasi korupsi dan penyuapan di suatu negara berdasarkan persepsi dari dunia usaha. Survei dilakukan di 21 wilayah/kota di Indonesia, yang dilaksanakan diantara 1305 pebisnis di wilayah/kota tersebut. Sampel terdiri dari bisnis lokal dan multinasional di sektor formal (semua memiliki ijin usaha). Pekerjaan lapangan dilakukan dari tanggal 23 September – 12 November 2005 untuk perusahaan lokal dan sampai 14 Desember 2005 untuk MNC. Hasil survei Transparansi Internasional Indonesia dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mengakui pernah membayar suap ke kantor pajak adalah yang paling besar dibandingkan dengan institusi yang lain seperti Bea Cukai, Kepolisian dan Lembaga Peradilan, sedangkan untuk total jumlah uang suap setahun, kantor pajak menduduki peringkat kedua setelah Bea Cukai. Hasil survei Transparansi Internasional Indonesia tersebut menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak yang harus ditanggung wajib

pajak di Indonesia masih sangat besar berkaitan dengan besarnya biaya suap yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak untuk pengurusan pajak.

2. Pada tanggal 26 September 2007 Bank Dunia dan PricewaterhouseCoopers mempublikasikan *Paying Taxes 2008*, yang merupakan hasil survei tentang sistem perpajakan yang dilakukan oleh Bank Dunia dan PricewaterhouseCoopers terhadap perusahaan-perusahaan di 178 negara. Indikator dalam survei tersebut adalah banyaknya jenis pajak, waktu yang diperlukan untuk mempelajari, mengisi dan melaporkan pajak, dan besarnya beban pajak yang ditanggung oleh wajib pajak. Survei dilakukan terhadap pelaporan pajak dalam rentang waktu 1 Januari 2006 sampai dengan 31 Desember 2006. Dari hasil survei dapat diketahui bahwa untuk indikator kemudahan untuk pembayaran pajak (*ease of paying taxes*), Indonesia berada di peringkat 110 dari 178 negara atau untuk wilayah Asia, berada pada peringkat ke-20 dari 26 negara. Untuk ukuran Asia Tenggara, Indonesia masih di bawah Singapura, Kamboja, Brunei Darusalam, Malaysia dan Timor-Leste dalam kategori kemudahan untuk pelaporan pajak. Untuk indikator jumlah waktu yang diperlukan dalam pelaporan pajak, Indonesia berada pada peringkat ke-95 dari 178 negara dengan jumlah waktu yang diperlukan adalah 266 jam dalam satu tahun, atau peringkat ke-14 dari 26 negara di Asia. Untuk tingkat Asia Tenggara, Indonesia masih di bawah Singapura, Kamboja, Brunei Darusalam, Malaysia, Philipina dan Thailand. Berdasarkan indikator kemudahan untuk pembayaran pajak dan jumlah waktu yang diperlukan dalam pelaporan pajak dapat menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak di Indonesia masih besar. Menurut Slemrod (1996), tingginya biaya untuk patuh terhadap peraturan perpajakan disebabkan oleh dua hal, yaitu kompleksitas dan implementasi peraturan yang buruk. Kompleksitas mempunyai beberapa dimensi, terutama menyangkut jumlah waktu dan biaya yang harus dikorbankan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Jadi semakin mudah dalam pelaporan pajak dan semakin sedikit waktu yang diperlukan untuk pemenuhan kewajiban

perpajakan makin semakin kecil biaya kepatuhan yang ditanggung wajib pajak atau sebaliknya.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adinur (2008) yang dilakukan tahun 2008 terhadap perusahaan-perusahaan yang masuk bursa, diketahui bahwa *direct money cost* yang ditanggung oleh perusahaan yang masuk bursa adalah sebesar 0,02 % dari total penjualan selama setahun, sedangkan *time cost* yang harus ditanggung adalah 4,3 bulan dalam setahun, dan untuk *psycological cost* pada skala 3,5 (dari skala 1 sampai 5, yaitu antara sedang dan tenang). Bila dibandingkan dengan hasil survei yang dilakukan oleh Bank Dunia dan PricewaterhouseCoopers tahun 2008 di 178 negara yang menyimpulkan bahwa rata-rata jumlah waktu yang dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi ketentuan perpajakan (*time cost*) adalah 32 jam dalam setahun. Hal ini menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak terkait dengan lamanya waktu yang diperlukan untuk memenuhi ketentuan pajak (*time cost*) bagi wajib pajak di Indonesia adalah masih sangat besar, 4,3 bulan dibandingkan dengan 32 jam dalam setahun.
4. Kondisi administrasi perpajakan Indonesia sebelum diberlakukannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern juga menjadi penyebab tingginya biaya kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak, dapat diketahui bahwa biaya kepatuhan pajak yang ditanggung masih sangat besar. Menurut Andriyansyah (2009), sebelum adanya modernisasi di kantor pajak, biaya untuk pengurusan pajak yang dikeluarkan oleh perusahaan masih sangat besar, biaya tersebut meliputi ongkos yang harus dibayarkan ke konsultan pajak, biaya untuk pelaporan pajak, dan biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan pemeriksaan pajak. Hal tersebut juga diamini oleh Mulyani (2009), sebelum adanya modernisasi, perusahaan selalu mengeluarkan ongkos yang signifikan bila berhubungan dengan kantor pajak. Menurut Pandiangan (2008), kondisi administrasi perpajakan di Indonesia sebelum adanya Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah:

- a. Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga masyarakat terkadang harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi terkait
- b. Akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasakan sulit, sehingga kondisi ini membuat tingkat pemahaman masyarakat mengenai perpajakan menjadi kurang atau bahkan tidak tahun sama sekali
- c. Proses kerja yang dilakukan secara umum masih secara manual, sesuai dengan sarana kerja yang digunakan
- d. Untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, masyarakat harus datang ke KPP. Padahal, bisa saja karena masalah waktu menjadi tidak bisa datang, atau karena jaraknya ke KPP jauh sehingga masyarakat enggan untuk mendaftar
- e. Pembayaran pajak di bank persepsi yang banyak dikeluhkan masyarakat, karena terkadang jam kerja untuk melayani pajak sangat terbatas.
- f. Pelaporan pajak yang dilakukan melalui sarana SPT harus disampaikan langsung ke KPP atau dikirim melalui pos, sehingga membutuhkan waktu dan biaya
- g. Terdapat beberapa unit kerja vertikal DJP sebagai unit pelaksana teknis UPT yang melayani masyarakat, yakni KPP, Kantor Pelayanan PBB (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka). Keberadaan beberapa unit kerja ini bisa menimbulkan dikotomi dalam pelayanan berdasarkan jenis pajak.
- h. Organisasi di setiap unit kerja berbasis jenis pajak, sehingga terkesan adanya dikotomi pelayanan antar jenis pajak.
- i. Sistem informasi yang diterapkan cenderung terbatas kepada kebutuhan pelaporan. Padahal atas data dan informasi yang ada dalam sistem, perlu dijadikan sebagai bahan untuk kegiatan lain, seperti untuk ekstensifikasi dan intensifikasi maupun optimalisasi pemanfaatan data perpajakan.

- j. Sarana dan prasarana kerja yang masih terbatas sebagaimana umumnya instansi pemerintah, sehingga mempengaruhi optimalisasi pelayanan
- k. Belum adanya standar perilaku pegawai dan budaya kerja profesional dalam melaksanakan tugas, sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi.

Isu sentral dari keberhasilan reformasi perpajakan adalah kemampuan administrasi perpajakan dalam melakukan implementasi kebijakan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur organisasi, proses dan prosedur, serta sumber daya finansial dan insentif yang mencukupi. Persyaratan penting bagi reformasi administrasi perpajakan ialah penyederhanaan, strategi dan komitmen. Penyederhanaan sistem perpajakan adalah memastikan administrasi bisa dilakukan secara efektif dan efisien. Penyederhanaan merupakan elemen penting agar reformasi administrasi berhasil. Administrasi dituntut secara sederhana agar mudah pengelolaannya. Strategi reformasi administrasi perpajakan berkaitan dengan rencana yang komprehensif untuk menentukan prioritas yang jelas dari berbagai tugas yang harus dituntaskan sesuai dengan sumber daya yang ada. Menurut Ott dalam Nasucha (2004) menyatakan dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi, dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya.

Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak juga telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien, dan dipercaya masyarakat. Reformasi moral dan etika untuk seluruh pegawai, kampanye sadar dan peduli pajak, pembangunan Kantor Wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak percontohan, penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (*on line payment, e-SPT, e-filing, e-registration*, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern), dan pengembangan bank data adalah beberapa contoh langkah reformasi yang telah dimulai oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana

disebutkan Hadi Purnomo dalam Subiyantoro dan Rifat (2004). Sesuatu yang kontradiktif bahwa tujuan dari reformasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi dan efisiensi baik dari segi biaya administrasi dan biaya kepatuhan yang ditanggung wajib pajak, tetapi berdasarkan kondisi administrasi perpajakan di Indonesia sebagaimana dalam beberapa fenomena yang telah disebutkan sebelumnya, biaya kepatuhan yang ditanggung oleh wajib pajak masih besar.

Menurut Arindam Das-Gupta (2002), tingginya biaya kepatuhan yang ditanggung oleh wajib pajak disebabkan oleh :

1. Ketidakpastian peraturan perpajakan yang mengakibatkan pemahaman yang berbeda antara wajib pajak dan aparat pajak.
2. Kompleksitas peraturan dan prosedur administrasi perpajakan.
3. Struktur birokrasi institusi pajak.
4. Sikap koruptif aparat pajak yang mengakibatkan tingginya biaya suap yang ditanggung oleh wajib pajak.

Menurut Slemrod (1996), tingginya biaya untuk patuh terhadap peraturan perpajakan disebabkan oleh dua hal, yaitu kompleksitas dan implementasi peraturan yang buruk. Kompleksitas mempunyai beberapa dimensi, terutama menyangkut jumlah waktu dan biaya yang harus dikorbankan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Jadi semakin mudah dalam pelaporan pajak dan semakin sedikit waktu yang diperlukan untuk pemenuhan kewajiban perpajakan maka semakin kecil biaya kepatuhan yang ditanggung wajib pajak atau sebaliknya.

Melihat kondisi administrasi perpajakan Indonesia menurut Pandiangan (2008) yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik suatu benang merah bahwa kondisi administrasi perpajakan Indonesia sebelum diterapkannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Reformasi Perpajakan) merupakan salah satu faktor pendorong tingginya biaya kepatuhan yang ditanggung oleh wajib pajak. Untuk menanggulangi berbagai kelemahan administrasi, Caiden (1991) menyatakan perlu reformasi administrasi yang salah satu kajiannya adalah *structure* atau struktur organisasi, selain *structure* Caiden juga menyebutkan

*readiness, responsiveness* dan *quickness* pada organisasi di pemerintah untuk mencapai hasil yang lebih baik atau *In Pursuit of Betterment*.

Masalah Biaya Kepatuhan Pajak menjadi penting dikaji terkait implikasinya pada administrasi pembangunan sebagaimana dijelaskan James dan Nobes (2002) bahwa *tax oprating cost* terkait dengan *excess burden* atau *dead wight loss*. Menurut Wallschutzky sebagaimana yang dikutip Nurmantu (2003), inefisiensi sistem administrasi pajak yang menimbulkan tingginya tingkat Biaya Kepatuhan Pajak merupakan salah satu faktor penyebab meningkatnya praktek kecurangan pajak (*tax evasion*).

Menurut Mukul Asher (1997), salah satu tujuan dari reformasi perpajakan adalah meningkatkan efisiensi administrasi pajak dan mengurangi distorsi ekonomi yang disebabkan oleh pajak. Menurut Jenkins dan Forlemu (1993) untuk mengurangi *compliance cost* adalah dengan penyederhanaan struktur pajak, adanya *taxpayer assistance*, dan berbagai fasilitas pembayaran dan pelaporan pajak dengan basis teknologi infomasi.

*...The costs of compliance, administrative costs, and burdens borne by third parties often reflect the complexity of the tax system. Therefore, simplifying the tax structure or providing other forms of taxpayer service, taxpayer assistance, facilitation of tax payments and enforcement can significantly reduce compliance costs (Jenkins and Forlemu, 1993, p23)*

Hal ini dilakukan dengan menyediakan pelayanan yang mudah dijangkau, bantuan teknis dalam pemenuhan kewajiban pajak, dan memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya dengan biaya seminimal mungkin.

Menurut Arindam Das-Gupta (2002) untuk mengurangi *compliance cost* adalah dengan reformasi kebijakan perpajakan untuk mengurangi ketidakpastian, penyederhanaan struktur pajak, prosedur administrasi yang lebih sederhana, dan reformasi institusi pajak.

*...How to reduce compliance cost? Tax policy process reform to reduce instability and uncertainty, tax structure simplification, simpler administrative procedures, and institutional reform of tax administration can reduce compliance costs... (Das-Gupta, 2002, p50)*

Penelitian tentang biaya kepatuhan pajak di Indonesia belum banyak mendapat sorotan. Adinur (2008) dalam disertasinya meneliti tentang pengaruh *uniformity* dan kesamaan persepsi serta ukuran perusahaan terhadap biaya kepatuhan pajak (minimalisasi biaya kepatuhan pajak pada perusahaan masuk bursa) menyimpulkan bahwa: 1) semakin besar *uniformity* dan kesamaan persepsi, maka semakin kecil biaya kepatuhan pajak; 2) semakin besar ukuran perusahaan, maka semakin besar biaya kepatuhan pajak; 3) semakin besar biaya kepatuhan pajak yang harus ditanggung oleh wajib pajak, maka semakin kecil kepatuhan pajaknya; dan 4) hasil minimalisasi biaya kepatuhan pajak menunjukkan hasil bahwa kondisi kepatuhan pajak dapat mencapai tingkat tertinggi pada tingkat 70.15% pada kondisi biaya kepatuhan pajak rata-rata per tahun adalah sebagai berikut : *direct money cost* pada tingkat 0,02% dari penjualan, *time cost* selama 4,3 bulan, dan *psychological cost* pada skala 3,5 (dari skala 1 sampai dengan 5, yaitu antara sedang dan tenang). Pengaruh perubahan sistem administrasi pajak terhadap biaya kepatuhan yang ditanggung wajib pajak belum banyak mendapat sorotan. Oleh karena ini penulis tertarik untuk meneliti pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap biaya kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat.

## 1.2 Pembatasan Masalah

Tujuan dari reformasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi dan efisiensi baik dari segi biaya administrasi dan biaya kepatuhan yang ditanggung wajib pajak. Dalam penelitian ini, penulis membatasi pokok permasalahan hanya terhadap biaya kepatuhan pajak yang ditanggung wajib pajak, sedangkan biaya administrasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, seperti biaya untuk pengadaan sistem informasi, remunerasi pegawai, biaya pembangunan gedung-gedung pajak yang baru sebagai hasil pemekaran dan reorganisasi, dan biaya pengembangan sistem komputerisasi tidak akan dibahas dalam penelitian ini.

### 1.3 Perumusan Masalah

Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak adalah faktor terpenting dalam sistem administrasi perpajakan modern. Dari sisi administrasi dan pengawasan, semakin besar tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), semakin kecil pula kebutuhan untuk mengawasinya. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service*, *tax enforcement* dan biaya kepatuhan pajak. Dalam perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat menurunkan biaya kepatuhan pajak yang ditanggung oleh wajib pajak yang mendorong kepatuhan wajib pajak. Tingginya biaya kepatuhan yang ditanggung oleh wajib pajak dapat disebabkan ketidakpastian peraturan perpajakan yang mengakibatkan pemahaman yang berbeda antara wajib pajak dan aparat pajak, kompleksitas peraturan dan prosedur administrasi perpajakan, struktur birokrasi institusi pajak, dan sikap koruptif aparat pajak yang mengakibatkan tingginya biaya suap yang ditanggung oleh wajib pajak.

Untuk mengatasi tingginya biaya kepatuhan pajak diperlukan suatu penyederhanaan struktur dan prosedur pajak yang didalamnya perubahan struktur organisasi institusi pajak, perbaikan mutu sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Konsep umum modernisasi menurut Pandiangan (2008) meliputi : restrukturisasi organisasi; penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi; dan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib pajak Besar Satu dan KPP Wajib pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002. KPP Madya Jakarta Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PKM.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, dengan wilayah kerja meliputi wilayah kota Jakarta Barat yang mulai efektif berdiri sejak tanggal 1 April 2007 dengan langsung menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern diharapkan dapat mengurangi biaya

administrasi dan biaya kepatuhan pajak, sehingga tujuan sistem pemungutan pajak sesuai prinsip *cost effectiveness* dapat terwujud. Dengan berpokok pangkal pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

“Seberapa besar pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Biaya Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat?”

#### **1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu :

“Untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Biaya Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat.”

#### **1.5 Signifikansi Hasil Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini meliputi :

a. Signifikansi Akademis

Penelitian ini berusaha menguji keberlakuan teori yang dikemukakan oleh Arindam Das-Gupta yang dikuatkan oleh Jenkins dan Forlemu bahwa untuk mengurangi biaya kepatuhan pajak adalah dengan reformasi perpajakan, yang menurut Caiden dimensinya adalah struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat

b. Signifikansi Praktis

Diharapkan karya akhir ini dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat dalam menentukan langkah kongkrit untuk menekan potensi meningkatnya biaya kepatuhan pajak yang berdampak pada kepatuhan pajak. Serta mengenali faktor-faktor dalam penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang dapat mengurangi biaya kepatuhan pajak.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan karya akhir ini menggunakan enam bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab. Secara sistematis penulisan karya akhir ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menyajikan gambaran materi tesis, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Literatur**

Dalam bab ini akan menguraikan pemahaman tentang biaya kepatuhan pajak, pemahaman mengenai reformasi administrasi perpajakan, dan pemahaman mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai pendekatan penelitian, tipe penelitian, dan teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

### **BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum, karakteristik wajib pajak dan prosedur administrasi pengenaan pajak yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat, cara pengolahan data serta hasil dari analisis data tersebut sehingga dapat diketahui rumusan dan gambaran hubungan dan pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Biaya Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Barat.

### **BAB V Simpulan dan Saran**

Pada bab ini penulis akan mengambil kesimpulan yang diperoleh dari uraian-uraian sebelumnya, serta mengajukan beberapa saran perbaikan yang dianggap perlu.