

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem administrasi perpajakan modern merangkul kemajuan teknologi melalui Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh sistem manajemen kasus dalam sistem alur kerja dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-Registration* , *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif.

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi *Large Taxpayer Office (LTO)*. Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang berdiri pada tanggal 27 Mei 2008. Sebelumnya diberi nama KP PBB Pekanbaru yang berdiri pada tahun 1961. Pada tanggal 29 November 1965 berubah namanya menjadi direktorat IPEDA (Iuran Pembangunan Daerah) pada surat keputusan 0141/M/VI/5/1966 yang di resmikan pada tanggal 31 Juni 1966. Bersama dengan ini di bentuk pula Kantor Dinas Luar (KDL) IPEDA. Kemudian KDL dirubah namanya menjadi Kantor

Iuran Pembangunan Daerah (KAPEDA). Berdasarkan surat Keputusan Menteri Keuangan RI tanggal 24 April 1976 No. KEP 1945/MK/5/II/1976, maka KAPEDA berubah namanya menjadi sebuah kantor inspeksi PBB Pekanbaru yang di resmikan pada tanggal 28 April 1977. Perkembangan terakhir adalah berubahnya menjadi kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan mulai 1 April 1989. Dan barulah sekarang berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Kantor pelayanan pajak pratama bangkinang berada dibawah pengawasan kantor wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Menurut Widiby (2010) kepatuhan wajib pajak menunjukkan perilaku dari wajib pajak untuk selalu berkomitmen untuk memenuhi kewajiban pajak tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak tentu tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi terbentuk akibat sebuah proses atau dipengaruhi oleh sejumlah variabel. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kegiatan modernisasi yang dilakukan dikantor pelayanan dan penerimaan pajak (Rapina dkk,2011)

Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi layanan pajak dan penegakan pajak. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul tentang **“Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dibuatlah rumusan masalah: Bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangkinang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangkinang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak antara lain:

- a. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan tentang sistem administrasi perpajakan modern serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi pihak lainnya, sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui dan menambah wawasan tentang pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi kantor pelayanan pajak, sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi atas pentingnya sistem administrasi perpajakan modern dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **1.5 Batasan Masalah dan Originalitas**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya akan mengkaji bagaimana pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bangkinang. Dalam penelitian ini menggunakan data aparatur di KPP Pratama Bangkinang yang berjumlah 60 orang dan di dapatkan sampel 38 orang. Di dalam penelitian ini untuk variabel bebas administrasi perpajakan modern dan variabel terikatnya wajib pajak.

### **1.5.2 Originalitas**

Penelitian ini merupakan replikasi dari Jesica Marni (2010). Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai terikat. Perbedaannya penelitian Jesica Marni dengan penelitian ini yaitu pada variabel bebas Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan. Kemudian penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Bangkinang tahun 2018.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini dibagi dalam lima bab dan masing-masing bab akan dirinci sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, penulis akan menyajikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan originalitas, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan menguraikan pemahaman tentang deskripsi konseptual, hasil penelitian yang relevan, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan mengemukakan tentang objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisa data penelitian, pembahasan

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Adriani dalam Sari (2013:34) adalah sebagai berikut: Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara (dapat dipaksakan) berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

##### **2.1.2 Fungsi Pajak**

Pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan negara dan masyarakat Mardiasmo (2011) adalah:

1. Fungsi *Budgetair*, pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran.
2. Fungsi *Regulerend*, pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### **2.1.3 Reformasi Administrasi Perpajakan**

Administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dari pemugutan pajak. Administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (Kurnia.2010:193)

Pelaksanaan administrasi pajak yang baik tentunya perlu menerapkan manajemen modern, yang terdiri dari pelaksanaan perencanaan (*Planning*) yang baik, pengorganisasian (*Organizing*) yang tepat, pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) yang berkesinambungan.

Pada dasarnya sasaran administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam satu persepsi antara wajib pajak dan fiskus sama dengan menilai suatu ketentuan untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal.

### **2.1.4 Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern yang dikemukakan oleh Sari (2013:19) adalah: maksimalisasi penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak, memberikan jaminan kepada publik bahwa direktorat jenderal pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak, pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan professional, peningkatan produktivitas yang berkesinambungan,

serta wajib pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan, kedelapan, optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

#### **2.1.5 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance* yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini (Sari.2013:14)

Berdasarkan definisi diatas tersebut sistem administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu , kelompok maupun kelembagaan agar sistem administrasi tersebut lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa administrasi perpajakan yang ada di suatu negara mengimplementasikan sruktur perpajakan yang efisien dan efektif ,guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal. Ciri khusus sistem administrasi perpajakan modern yaitu perbaikan pelayanan melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak.

#### **2.1.6 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Sejak tahun 2001, direktorat jenderal pajak memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi

perpajakan yang modern, efisien dan dapat dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya: tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, dilakukan program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah direktorat jenderal pajak adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepatuhan perpajakan :
  - a) Meningkatkan kepatuhan sukarela, dengan program kampanye sadar dan peduli pajak serta program pengembangan pelayanan perpajakan.
  - b) Memelihara tingkat kepatuhan wajib pajak patuh, melalui program pengembangan pelayanan prima dan program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
  - c) Menangkal ketidakpatuhan perpajakan (*Combating Noncompliance*), yang meliputi: program merevisi pengenaan sanksi, program menyikapi berbagai kelompok wajib pajak tidak patuh, program meningkatkan efektifitas pemeriksaan, program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan, program penyempurnaan ekstensifikasi, pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT *masterplan*, serta program pengembangan dan pemanfaatan bank data.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan
  - a) Meningkatkan citra direktorat jenderal pajak, antarlain: program merevisi UU KUP (Ketentuan Umum Perpajakan), program penerapan *Good*

*Coperate Governance*, program perbaikan mekanisme keberatan dan banding, program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.

- b) Melanjutkan pengembangan administrasi *Large Tax payer Office* (LTO) atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, diantaranya yaitu: Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO, Program peningkatan jumlah WP terdaftar pada LTO selain BUMN/ BUMD, Program penerapan sistem administrasi *Large Tax payer Office* (LTO) pada kanwil direktorat jenderal pajak Jakarta khusus, serta program penerapan sistem administrasi LTO pada kanwil lainnya.
3. Meningkatkan produktivitas aparat perpajakan
    - a) Program reorganisasi direktorat jenderal pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.
    - b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh kantor pusat / kanwil direktorat jenderal pajak.
    - c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia.
    - d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
    - e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

Program dan kegiatan dalam rangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia (Kurnia.2010)

Sejalan dengan program dan kegiatan modernisasi administrasi perpajakan adalah dibentuknya kantor wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

modern, yaitu kanwil direktorat jenderal wajib pajak besar. KPP wajib pajak besar satu, dan KPP wajib pajak besar dua sesuai keputusan menteri keuangan nomor 65/KMK.01/2002 yang terakhir diubah dengan keputusan KMK Nomor 587/KMK.01/2003 dan mulai beroperasi tanggal 9 September 2002. Kanwil ditjen pajak WP besar merupakan instansi vertikal yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada direktur jenderal pajak, Sedangkan KPP wajib pajak besar merupakan instansi vertikal yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kanwil direktorat jenderal pajak wajib pajak besar.

Menurut Sari (2013) terdapat fasilitas pelayanan yang tersedia disetiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau wajib pajak seiring dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), untuk meningkatkan pelayanan kepada WP, dibentuk suatu tempat pelayanan yang terpadu di setiap KPP, seperti penerimaan dokumen atau laporan perpajakan (SPT, SSP dan sebagainya) yang diserahkan langsung oleh wajib pajak sehingga tidak harus ke masing-masing seksi. Dengan adanya TPT ini memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang di berikan kepada wajib pajak.
2. *Account Resperentative*, merupakan salah satu ciri khas dari KPP modern. AR adalah pegawai direktorat jenderal pajak yang diberikan wewenang khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung. Dengan adanya AR ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan antara KPP dan wajib pajak.

3. *Help Desk*, diharapkan mampu menghilangkan kebingungan dan kesulitan yang kadang-kadang dialami masyarakat bila berhubungan dengan suatu kantor pajak termasuk instansi pemerintah, fasilitas *help desk* dengan teknologi *tax knowledge base*, menyangkut: peraturan pajak yang komprehensif dan terkini, di komplikasi sesuai standar *question and answer*, *flowchart*, dan penjelasan singkat, tersedia dalam komputer, sehingga mudah untuk diakses, serta diharapkan mampu untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai pajak.
4. *Complaint Center*, berfungsi untuk menampung keluhan-keluhan wajib pajak yang terdaftar di KPP di wilayah kerjanya.
5. *Call Center*, fungsi utama menyangkut pelayanan (konfirmasi, prosedur, peraturan, material perpajakan, dan lainnya).
6. Media Informasi Pajak, dengan adanya media informasi, wajib pajak dapat mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis.
7. *Website*, untuk mempermudah akses informasi perpajakan kepada masyarakat, terlebih lagi dengan iklim yang mengglobal, maka dibuat website perpajakan yang dikelola oleh direktorat jenderal pajak, yaitu [www.Pajak.go.id](http://www.Pajak.go.id).
8. *E-system* perpajakan, antarlain :
  - a) *E-registration* adalah sistem pendaftaran, perubahan data wajib pajak, dan pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) melalui sistem yang berhubungan langsung dengan direktorat jenderal pajak secara online.

- b) E-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. Yang dapat diaplikasikan adalah lampiran SPT masa PPh, SPT tahunan PPh, dan SPT masa PPN.
- c) *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem online dan real time.
- d) *E-Billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang dilakukan wajib pajak.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem bagi wajib pajak adalah *simplicity* yaitu dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan AR, tentunya terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di kantor wilayah serta seksi pelayanan di KPP.

#### **2.1.7 Dimensi Sistem Administasi Perpajakan Modern**

Menurut Nasucha (2009:166), setidaknya ada empat dimensi dalam reformasi perpajakan (X1), yaitu:

1. Modernisasi Struktur Organisasi
  - a. Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

- b. Dalam meningkatkan kinerja *Account Representative (AR)* maka akan dilaksanakannya pemisahan tugas dan fungsi AR pada beberapa Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai uji coba (*pilot project*).

Direktorat Jenderal Pajak juga berubah sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan nomor 206.2/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 Dalam PMK 206.2/PMK.01/2014 Seksi Pengawasan dan Konsultasi berubah tugasnya dan terbagi menjadi:

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak ,Usulan pembetulan ketetapan teknis perpajakan kepada Wajib Pajak,serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

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, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Pada PMK-79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative (AR)* pada kantor pelayanan pajak membuat pemisahan pada posisi *Account Representative* sehingga kini *Account Representative* terdiri dari :

- 1) *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak ,yang berada di seksi Waskon I (Pengawasan dan konsultasi I), mempunyai Tugas:
  - a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak

- b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
- c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
- d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

2) *Account Representative (AR)* yang menjalankan fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi Wajib Pajak , yang berada di seksi Waskon II (Pengawasan dan konsultasi II ) dan Waskon IV (Pengawasan dan konsultasi IV), tugasnya yakni:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- b. Menyusun profil Wajib Pajak
- c. Analisis kinerja Wajib Pajak
- d. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

2. Modernisasi Prosedur Organisasi.

- a. Pelayanan satu pintu masih dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan ekses negatif, *Account Representative* juga menangani permohonan Surat Keterangan Bebas(SKB) pajak, pemindah bukuan setoran pajak (Pbk), *rulling* dan penerbitan produk hokum.

- b. Dengan dukungan informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak, antara lain:
1. SAPT (Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu) terintegrasi dengan pendekatan fungsi dan prosedur administrasi yang telah diatur dalam *case management dan work flow sistem* didukung e-sistem terutama *e-payment, e-SPT, dan e-filing* yang membantu kecepatan, ketepatan, dan keamanan proses perekaman data administrasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
  2. Otomatisasi proses pemeriksaan dengan bantuan *work flow management* dalam SAPT membantu menghindari duplikasi data, kesalahan pencatatan dan pengawasan *procedural* pemeriksaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan didukung juga dengan aplikasi *Audit Command Language (ACL)*.
  3. Pembangunan bank data dalam konsep *masterplan* secara nasional dan kerjasama pertukaran data dengan instansi lain mewujudkan transparansi data.
  4. Otomatisasi penagihan pajak melalui SAPT sehingga prosedur pengawasan dan administrasi tunggakan pajak dapat selalu dilakukan.
  5. Pelaksanaan penagihan dilakukan oleh juru sita pajak dengan metode *hard dan soft collection*, dimana *soft collection* dapat dilakukannya dengan bantuan *Account Representative*.

6. Melaksanakan pelatihan teknologi informasi.
  7. Penggunaan teknologi informasi dan *e-sistem* lainnya dalam menjalankan administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayananan dikembangkan aplikasi seperti *e-regristation, e-councelling, comlaint center, help dest, callcenter, touch screen* yang didukung *Knowledge Base* yang berisi *Frequently Asked Question (FAQ), SMS tax*, dan saluran komunikasi dan penyuluhan yang lebih intensif melalui berbagai sarana seperti telepon,*e-mail, portal, website*, pencatatan dan penyimpanan dokumen yang lebih dapat diandalkan menggunakan Sistem Manajemen Arsip Terpadu (SMART), dukungan peralatan perkantoran yang modern, lengkap dimana tiap pegawai dilengkapi personal computer dan akses informasi yang lebih cepat, baik dalam lingkungan intern maupun kepada Wajib Pajak dimana setiap kali terdapat perubahan ketentuan menyangkut Wajib Pajak akan segera dikonsolidasikan secara internal, diinterpretasikan dan selanjutnya segera di informasikan kepada Wajib Pajak.
- c. Sistem pelaporan pajak secara elektronik, dalam sistem self assessment, pelaksanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampaian pemberitahuan (SPT) tahunan. Kini sistem pelaporan sudah secara elektronik yakni E-SPT (Elektronik Surat Pemberitahuan). E-SPT (Elektronik Surat Pemberitahuan) adalah formulir lapor pajak SPT berbentuk elektronik.

Sebuah aplikasi untuk menangani e-SPT telah diluncurkan oleh pemerintah sejak tahun 2008.

- d. *Complaint Center* untuk menampung keluhan Wajib Pajak, merupakan bentuk keterbukaan DJP untuk perbaikan pelaksanaan tugas, terutama Pelayanan terhadap Wajib Pajak. Permasalahan yang disampaikan meliputi keluhan segala jenis pelayanan, pemeriksaan, keberatan, dan banding.

### 3. Modernisasi Strategi Organisasi.

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna. Strategi organisasi mencakup:

- a. Kampanye sadar dan peduli pajak. Kampanye dan sosialisasi perpajakan sebagai bagian dari *good governance framework* melalui berbagai pihak, seperti perguruan tinggi, tokoh agama, dan juga melalui, media massa, portal website, serta pemasangan *billboard* di tempat-tempat strategis dan meningkatnya kinerja penyuluhan sebagai *information service dan public relation*.
- b. Sempifikasi administrasi perpajakan. Dukungan teknologi informasi yang mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan dimana basis data dikembangkan dalam jaringan online memungkinkan kecepatan akses informasi dan juga pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan

pembayaran pajak secara online yang bisa mengurangi *administrative cost* dan *compliance cost*.

- c. Intensifikasi penerimaan pajak, diantaranya dengan:
1. Melaksanakan pemeriksaan terhadap sektor industri tertentu yang tingkat kepatuannya masih rendah dan potensi perpajakannya masih dapat digali.
  2. Meningkatnya kegiatan penyelidikan tindak pidana di bidang perpajakan untuk memberikan efek yang berbeda yang positif.
  3. Melaksanakan kegiatan penagihan pajak melalui penyitaan rekening Wajib Pajak / penanggung pajak, pencegahan dan penyanderaan.
  4. Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan reorganisasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern.
  5. Meninjau ulang pelaksanaan reorganisasi, pengukuran kinerja, pengukuran kepuasan Wajib Pajak, pertemuan rutin dan kunjungan rutin untuk mendapatkan umpan balik.
  6. Penyempurnaan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) antara lain dengan menerapkan sistem pengukuran kinerja administrasi perpajakan, pembentukan unit pengukuran kerja.
  7. Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan pembentukan gambaran/ sifat pokok skema kompensasi baru berupa Tunjangan Kegiatan Tambahan (TKT) bagi pegawai pajak.

#### 4. Modernisasi Budaya Organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi. Beberapa kegiatan modernisasi budaya organisasi yaitu:

- a. Program penerapan pemerintah yang bersih dan berwibawa (*goodgovernance*). Tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*goodgovernance*) dicirikan oleh adanya Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 222/KMK.03/2002, adanya divisi kerja sama dengan Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan dan Konsolidasi Internal.
- b. Menerapkan Kode Etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, pembentukan Komite Kode Etik, Meningkatkan efektifitas pengawasan oleh Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan dan kerjasama dengan komisi Ombudsman Nasional.

Fasilitas perkantoran modern. Perkantoran modern dengan keseluruhan oprasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi prasyarat mutu dan menunjang upaya modernisasi perpajakan di seluruh Indonesia.

#### **2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010:138) wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kesadaran untuk menjadi WP yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum. Kepatuhan terhadap pembayaran pajak termasuk tertib terhadap hukum perpajakan dimana disebutkan hukum perpajakan tidak pandang bulu dan tidak luput dari perkecualian baik dimana saja serta siapa saja semua sama berdasarkan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku untuk menghindari sanksi administrasi yang akan merugikan wajib pajak sendiri. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif WP dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan WP yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Menurut Rahayu (2010:140) tentang masalah kepatuhan wajib pajak, yaitu: masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

### **2.1.9 Macam – Macam Kepatuhan**

Terdapat dua macam kepatuhan, menurut Rahayu (2010:138) yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi

dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

#### **2.1.10 Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan adalah suatu pemenuhan kewajiban perpajakan, yang harus dilakukan wajib pajak melalui tingkat pelaporan SPT, laporan penyelesaian tunggakan pajak dan laporan perkembangan pembayaran atau penyetoran pajak terhutang. Laporan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat diketahui atas hasil audit kepatuhan yang diperoleh yang dari dokumen wajib pajak di KPP. Dimensi – dimensi kepatuhan wajib pajak (Y) menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal :
  - a) Kepatuhan dalam mendaftarkan diri. Penandatanganan SPT yang disampaikan oleh wajib pajak.
  - b) Kepatuhan menyampaikan SPT tepat waktu. Menyampaikan SPT masa lebih dari 20 hari setelah masa terhutangnya pajak.
  - c) Kepatuhan dalam pembayaran pajak terhutang tepat waktu. Menyampaikan SPT tahunan PPh badan terhutang tidak melampaui 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.
2. Kepatuhan Material:
  - a) Kepatuhan dalam mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas. Setiap wajib pajak mengenai surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan

jelas dalam bahasa indonesia dengan huruf latin, angka arab dan satuan mata uang rupiah.

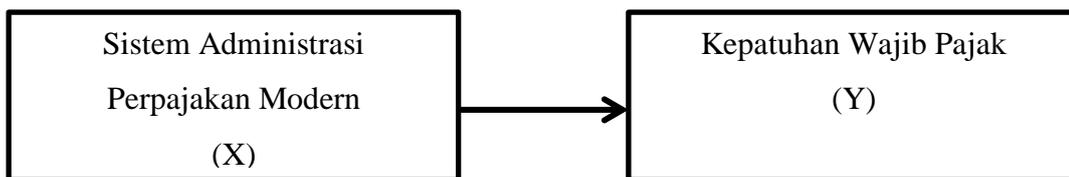
- b) Kejujuran dalam perhitungan pajak terhutang
- c) Membayar sanksi administrasi

## 2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil penelitian
1.	Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009: 119-138)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung)	Sistem adminsitration perpajakan modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan beerapa hal yakni Penerapannya yang kurang, <i>account representative</i> tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya menyebabkan tidak maksimalnya kinerja petugas AR dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, dan penggunaan teknologi internet oleh masyarakat guna mempermudah transaksi perpajakannya masih rendah.
2.	Sinta Setiana, Tan Kwang En, dan Lidya Agustina (Jurnal akuntansi Vol.2 No.2 November	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada KPP di lingkungan kanwil direktorat jenderal pajak wajib pajak besar dalam kategori cukup baik dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern dalam dimensi prosedur organisasi dimensi strategi organisasi, dan dimensi struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap

	2010 : 134-161)		kepatuhan wajib pajak.
3.	Jesica Marni (2010)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern di buat dengan salah satu sasaran meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang baik maka akan mendukung kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.4 Perumusan Hipotesis

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas , maka hipotesis yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Diduga penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_1$  : Diduga penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Bangkinang yang beralamat di Jalan Cut Nyak Dien II no.4, Pekanbaru. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah aparatur pajak di KPP Pratama Bangkinang. Dalam penelitian ini responden yang diteliti adalah pegawai kantor pajak yang bertugas di bagian kepala kantor, kasubag umum, pengolahan data dan informasi, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, pemeriksaan serta ekstensifikasi.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu data yang berupa informasi non angka, seperti data berupa informasi hasil interpretasi dan data berupa kuesioner

#### 3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh aparatur di KPP Pratama Bangkinang yang berjumlah 60 orang dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1**  
**Deskripsi Populasi**

No	Nama Bagian	Jumlah Orang
1.	Kepala Kantor	1
2.	Kasubag Umum	7
3.	Bagian pengolahan data dan informasi	6
4.	Bagian pelayanan	10
5.	Bagian penagihan	5
6.	Bagian pengawasan dan konsultasi	23
7.	Bagian ekstensifikasi	8
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Sumber: (KPP Pratama Bangkinang)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel terdiri atas sejumlah pegawai yang dipilih dari populasi.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane dan Slovin (Ridwan, 2012 : 71) dimana :

$$n = \frac{N}{N.(d^2)+1}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan rumus diatas, ukuran sampel yang dianggap sudah dapat mewakili populasi dengan menggunakan derajat kepercayaan 0,5 (0.5%) adalah:

$$n = \frac{N}{N.(d^2)+1}$$

$$n = \frac{60}{60.(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{60}{1,6}$$

$$n = 37,5 \text{ digenapkan } 38 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dilihat bahwa sampel yang akan diambil berjumlah 38 orang aparatur KPP Pratama Bangkinang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, yakni sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi seperti umur dan jenis kelamin.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data sekunder yakni dokumentasi dan data primer berupa kuesioner yang berasal dari responden individu (pegawai pajak) yang diperoleh langsung dari KPP Pratama Bangkinang.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan cara mengumpulkan jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pegawai pajak.

### **3.6 Defenisi Operasionalisasi dan Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu

#### 1) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2014:59) variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern.

#### 2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono.2014:59). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Defenisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>
1.	Sistem Administrasi Perpajakan Modern (Variable Independent X)	Penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governance yaitu penerapan sistem administasi perpajakan yang transpara dan akuntable dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. <b>Sari (2013:14)</b>	1. Modernisasi Struktur Organisasi. 2. Modernisasi Prosedur Organisasi. 3. Modernisasi Strategi Organisasi. 4. Modernisasi Budaya Organisasi. <b>Chaizi Nasucha (2008:166)</b>
2.	Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Variable Dependent Y)	Wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. <b>Siti Kurnia Rahayu (2010:138)</b>	1. Kepatuhan Formal 2. Kepatuhan Material <b>UU No.28 Tahun 2009 KUP</b>

Peneliti menggunakan pendekatan skala likert dalam menentukan panjang dan pendek suatu interval yang dijadikan tolak ukur. Menurut Sugiono (2013:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert ,maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian

indikator-indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan. Skala likert dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima ) tingkatan untuk menyatakan sikap jawaban responden pada tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skor Instrumen Responden**

No	Kategori	Skor
1	Sangat Sesuai / Sangat Setuju/ Sangat Baik	5
2	Sesuai / Setuju / Baik	4
3	Kurang Sesuai / Ragu-ragu / Cukup Baik	3
4	Tidak Sesuai / Tidak Setuju / Kurang Baik	2
5	Sangat Tidak Sesuai / Sangat Tidak Setuju / Tidak Baik	1

Sumber: (Sugiono,2013:132)

### **3.7 Teknik Analisis Data**

#### **3.7.1 Diskripsi Data**

Analisis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu data yang terkumpul kemudian di kategorikan menurut kriterianya masing-masing kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan analisa secara deskriptif berdasarkan teori-teori yang ada. Selain itu, penulis juga melakukan analisis statistik yaitu untuk melihat pengaruh antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka indikator skor dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

**Tabel 3.4**  
**Skor Indikator**

Nomor	Kategori	Skor
1	Sangat tidak setuju	1.00 – 1.80
2	Tidak Setuju	1.81 – 2.60
3	KurangSetuju	2.61 – 3.40
4	Setuju	3.41 – 4.20
5	Sangat Setuju	4.21 – 5.00

Sumber: (Sugiono, 2012:270)

Setelah dilakukan tabulasi terhadap hasil penghitungan masing-masing variabel pada kuesioner yang akan disebarakan kepada 38 orang responden maka data-data tersebut akan dimasukkan/diproses kedalam program *SPSS for windows* versi 18.00 untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **4.22 Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana**

Dalam penelitian ini teknik analisa data menggunakan regresi linier sederhana. Sugiyono (2012: 270) menjelaskan bahwa secara matematis analisis regresi linear sederhana dapat dirumuskan, seperti:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Nilai yang diprediksikan (kepatuhan wajib pajak)

X = Variabel independen (sistem administrasi perpajakan modern)

a = Konstanta (Nilai y apabila x = 0)

b = Koefisien regresi (Nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = *Standard estimation of error*

Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu computer program SPSS.

**a) Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antara sistem administrasi perpajakan (X) dan kepatuhan wajib pajak (Y). Menurut Sugiyono (2008:274), persamaan korelasi

dinyatakan dalam rumus: 
$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) - (\sum Y)}{\sqrt{[(n \sum X^2) - (\sum X^2)] [(n \sum Y^2) - (\sum Y^2)]}}$$

Keterangan:

r= Koefisien korelasi

x= Variabel bebas

y=Variabel terikat

n= Jumlah sampel

Korelasi dilambangkan (r) dengan ketentuan r lebih dari harga (-1 +1). Apabila nilai r = -1 artinya korelasi negatif sempurna, r = 0 artinya tidak ada korelasi dan r = 1 berarti korelasi sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan di konsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2011:184)

**b) Uji Hipotesis (uji t)**

Sugiyono (2011:172) menjelaskan bahwa uji t untuk menguji apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah data

jika t hitung  $\geq$  t table, maka  $H_0$  ditolak

jika t hitung  $<$  t table, maka  $H_0$  diterima

Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien regresi sederhana signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t.

Langkah-langkah pengujian adalah dengan menentukan hipotesis :

$H_1$ : Diduga sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bangkinang.

$H_0$ : Diduga sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bangkinang