BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Priok, yang beralamat di Jalan Enggano Nomor 2 Tanjung Priok, Jakarta Utara 14310. Objek penelitian ini tentang Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3.1.1 Sejarah Perkembangan KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Pada mulanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok adalah kantor bank yang digunakan oleh Belanda. Setelah kemerdekaan, digunakan sebagai Kantor Pelayanan Pajak yang menangani setoran-setoran pajak. Sejalan dengan perkembangan waktu dibentuklah suatu Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), disamping lima Direktorat lainnya seperti:

a. Sekretariat Jenderal Keuangan Republik Indonesia;
b. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
c. Direktorat Anggaran;
d. Direktorat Jenderal Moneter;
e. Inspektorat Jenderal Departemen Keuangan.

Dalam perkembangan juga, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok mengalami pergantian nama yaitu : Pertama "Kantor Inspeksi Pajak Jakarta Utara Dua". Kedua "Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara Dua" dan yang ketiga adalah "Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanjung Priok". Dan yang terakhir "Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok". Kemudian pada tahun 1994 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 184/KMK.01/1994, memandang perlu adanya pemecahan Kantor Pelayanan Pajak disetiap kecamatan sehingga Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Dua dipecah menjadi :

a. Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanjung Priok;

b. Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kelapa Gading.

Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanjung Priok dengan adanya pemecahan ini memiliki kewenangan dua wilayah kecamatan, yaitu :

a. Kecamatan Tanjung Priok, meliputi : Sunter Agung, Sunter Jaya, Warakas, Kebon Bawang dan Sungai Bambu.
b. Kecamatan Koja, meliputi : Lagoa, Rawa Badak, Koja Selatan, Koja Utara, Semper.

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 443/KMK.01/1989 tanggal 17 Mei 2000, tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanjung Priok dipecah menjadi dua, yaitu:

a. Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tanjung Priok, lokasinya terletak di Jalan Enggano Nomor 2 Tanjung Priok, Jakarta Utara, wilayah kerjanya meliputi Kecamatan Sunter Agung, Sunter Jaya, Warakas, Kebon Bawang dan Sungai Bambu.
b. Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Koja, lokasinya terletak di Jalan Raya Plumpang Semper Nomor 10 A, Jakarta Utara, wilayah kerjanya meliputi Kecamatan Koja.

Sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 473/KMK.01/2004, KPP Jakarta Tanjung Priok dan KPP Jakarta Koja berada dibawah Koordinasi Kantor Wilayah DJP Jakarta V, yang pada saat ini berubah nama menjadi Kantor Wilayah DJP Jakarta Utara.

Sehubungan dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 55/KMK.01/2007 Jo KMK Nomor : 132/KMK.01/2006 tanggal 31 Mei 2006 kembali Direktorat Jenderal Pajak melakukan reorganisasi, dimana KPP Jakarta Tanjung Priok berubah nama menjadi KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok dan pada bulan Juli 2007 KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok dipecah menjadi dua yakni Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok dengan wilayah kerja Kelurahan Tanjung Priok, Kelurahan Kebon Bawang, Kelurahan Warakas, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter dengan wilayah kerja

Kelurahan Sunter Agung, Kelurahan Sunter Jaya, Kelurahan Papanggo, Kelurahan Sungai Bambu yang menggunakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Selain itu pada Bulan April 2007 sebanyak 110 Wajib Pajak pindah ke KPP Madya Jakarta Utara.

3.1.1.1 Visi dan misi.

a. Visi.

1) Pernyataan visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2) Penjelasan visi

Visi Direktorat Jenderal Pajak disini menunjukkan gambaran yang jelas dan tegas mengenai sosok organisasi Direktorat Jenderal Pajak yang dicita-citakan dan ingin dicapai di masa mendatang.

b. Misi.

1.1 Penyataan misi.

a) Fiskal.

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-undang Perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

b) Ekonomi.

Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang *minimazing distorsion.*

c) Politik.

Mendukung proses demokratisasi bangsa.

d) Kelembagaan.

Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

1.2 Penjelasan misi.

a) Bidang fiskal.

Seperti diamanatkan oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara bahwa sektor penerimaan dalam negeri melalui sektor perpajakan menjadi tumpuan. Untuk itu, berdasarkan Undang-Undang Perpajakan selalu diupayakan peningkatan efisiensi dan efektifitas untuk dapat memenuhi amanat Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

b) Bidang ekonomi.

Selalu mendukung kebijaksanaan pemerintah untuk mengatasi kesulitan ekonomi yang dilandasi kebijaksanaan perpajakan dalam upaya mengurangi pemborosanm ekonomi.

c) Bidang politik.

Agar kebijakan dan pelaksanaan Undang-undang Perpajakan dapat menciptakan suasana kondusif di masyarakat guna mendukung proses demokrasi bangsa.

d) Bidang kelembagaan.

Seiring dengan perkembangan yang terjadi, baik dalam dunia usaha, kemasyarakatan maupun teknologi, maka Direktorat Jenderal Pajak akan selalu memperbaharui dalam hal sistem peningkatan sarana dan Sumber Daya Manusia.

3.1.1.2 Tugas dan fungsi.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok yang selanjutnya dalam Keputusan Menteri Keuangan ini adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Utara mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana tersebut di bawah ini.

Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan administratif dan pemeriksaan terhadap 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 (BPHTB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok menyelenggarakan fungsi :

a. Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
d. Penyuluhan perpajakan;
e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
f. Pelaksanakan ekstensifikasi;
g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
k. Pelaksanaan intensifikasi;
l. Pelaksanaan administrasi KPP Pratama.

3.1.1.3 Struktur organisasi.

Organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari dua orang atau lebih yang melakukan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Sesuai Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 55/KMK.01/2007 Jo KMK Nomor : 132/KMK.01/2006 tanggal 31 Mei 2006, struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok terdiri atas :

a. Sub Bagian Umum
b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
c. Seksi Pelayanan
d. Seksi Penagihan

e. Seksi Pemeriksaan
f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan
g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
j. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
k. Kelompok Jabatan Fungsional

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar III.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Gambar III.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok

*) Seksi Pengawasan & Konsultasi terdiri dari 4 (empat) seksi yaitu seksi-Pengawasan & Konsultasi I, II, III dan IV.
Sumber: Subbag. Umum KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Organisasi KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok terdiri atas : satu sub bagian, sembilan Seksi, dan satu kelompok Jabatan Fungsional, yang mana di seksi Pengawasan dan Konsultasi terbagi atas beberapa *Account Representative* (AR) dibantu Pelaksana. KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok dipimpin oleh seorang Kepala Kantor sedangkan setiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi/ Kepala Sub Bagian Umum dan dibantu oleh AR dan pelaksana.

Tugas pokok dan fungsional masing-masing struktur organisasi pada KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok adalah sebagai berikut :

a. Sub Bagian Umum.

   Sub Bagian Umum mempunyai tugas mengkoordinasikan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan serta rumah tangga dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak.

b. 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*, serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan.

   Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan pengkoordinasikan penetapan dan penerbitan dan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan regristrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

d. 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 sesuai ketentuan yang berlaku.

e. 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.

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek pajak dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, dan IV.

Seksi Pengawasan dan Konsultasi 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, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pada pelaksanannya, wilayah kerja keempat seksi Pengawasan dan Konsultasi dibagi berdasarkan wilayah tempat Wajib Pajak sebagai berikut:

- Seksi Pengawasan dan Konsultasi I dan II mengawasi seluruh Wajib Pajak yang berada di wilayah Kelurahan **Tanjung Priok**.
- Seksi Pengawasan dan Konsultasi III mengawasi seluruh Wajib Pajak yang berada di wilayah kelurahan **Kebon Bawang dan sekitarnya termasuk JalanYos Sudarso**.
- Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV mengawasi seluruh Wajib Pajak yang berada di wilayah **Kelurahan Warakas dan** seluruh **Bendaharawan** yang berada di wilayah Kelurahan Tanjung Priok.

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya yang dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

3.1.1.4 Kondisi umum pegawai KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Setiap pegawai yang bekerja di KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok sudah ditetapkan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Apabila ada KPP yang merasa kekurangan pegawai maka dapat meminta atau mengajukan permohonan kepada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak melalui Kepala Kantor Wilayah masing-masing KPP. Dalam hal ini, KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok melalui Kepala Kantor Wilayah DJP Jakarta Utara dan selanjutnya Kantor Pusat DJP yang akan mencari atau menerima setiap pegawai yang dibutuhkan oleh Kantor Pelayanan Pajak yang mengajukan surat permohonan.

Status dari para pegawai Kantor Pelayanan Pajak dalah pegawai negeri. Pegawai Negeri adalah mereka yang bekerja pada instansi pemerintah. Persyaratan umum pegawai negeri adalah setiap pegawai kantor harus memiliki pengetahuan sesuai bidang tugasnya dan pekerjaannya. Dan persyaratan khusus pegawai KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok adalah :

a. Loyalitas;
b. Kerajinan;
c. Kesabaran;
d. Kerapian;
e. Dapat menyimpan rahasia jabatan.

Di samping seorang Kepala Kantor dan sepuluh pejabat eselon IV, dalam melaksanakan tugas-tugas operasionalnya, KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok didukung oleh 105 orang karyawan/karyawati (**keadaan per April 2010**). Banyaknya pegawai yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok berjumlah 105 orang, yang terbagi atas :

Tabel 3.1. Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok

No.	Jabatan	Jumlah
1	Kepala kantor	1
2	Kepala Seksi	10
3	Fungsional	19
4	Account Representatif	18
5	Pelaksana	57
Jumlah		105

3.1.2 Pelayanan Prima di KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok

1. Strategi Pelayanan.

Strategi pelayanan yang dijalankan oleh KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok sesuai amanat Direktur Jenderal Pajak dalam rangka menciptakan terwujudnya pelayanan prima adalah dengan mewujudkan beberapa hal dibawah ini :

a. Konsep *One Stop Service* yang ditunjang dengan adanya *Account Representative (AR),* sebagai *liaison officer* dari Wajib Pajak.
b. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
c. SDM yang profesional yang dihasilkan dari *fit and proper test* dan terikat dengan kode etik.
d. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.
e. Pelaksanaan *Good Governance* di semua lini sehingga KKN terminimalisir.

2. Ragam Kegiatan Pelayanan.

Ragam kegiatan pelayanan yang ada di KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan, KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003, yang mencakup: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurat, keselamatan, bertanggung jawab, fasilitas lengkap, dapat diakses, petugas yang menyenangkan, dan tempat menyenangkan.

Agar pelayanan tersebut dapat mencapai sasaran yang diinginkan maka perlu memberi perhatian pada sarana dan prasarana serta faktor pendukung pelayanan, antara lain:

1) Tempat Pelayanan Terpadu.

Tempat Pelayanan Terpadu merupakan sarana dalam rangka melayani

Wajib Pajak seperti memberikan bantuan kepada Wajib Pajak antara lain pendaftaran NPWP, pelaporan SPT, menjawab pertanyaan Wajib Pajak tentang ketentuan perpajakan atau meneruskannya kepada *AR* bila masalahnya lebih komplek. Selain itu petugas TPT juga dapat menghimbau WP untuk mendukung administrasi modern dengan pelaporan elektronik (*e-SPT*). Untuk itu, di TPT seharusnya tersedia sumber informasi dengan komputer layar sentuh, *Help Desk*, brosur, *loader e-SPT*, sistem penomoran eletronik yang mengatur antrian Wajib Pajak, dan jumlah *counter* yang lebih banyak pada periode puncak pelaporan. Untuk memberikan kepastian pelayanan, di TPT perlu juga dipasang papan standar pelayanan yang berisi batas waktu penyelesaian dan syarat kelengkapan suatu permohonan.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan di TPT KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok antara lain pendaftaran NPWP, pelaporan SPT, menjawab pertanyaan Wajib Pajak tentang ketentuan perpajakan atau meneruskannya kepada AR bila masalahnya lebih komplek. Selain itu petugas TPT juga dapat menghimbau WP untuk mendukung administrasi modern dengan pelaporan elektronik (*e-SPT*).

Sarana Prasarana yang ada di TPT KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok adalah papan informasi umum, kotak saran, *Help Desk*, brosur, *loader e-SPT*, sistem penomoran eletronik yang mengatur antrian Wajib Pajak, tempat koran, dispenser, asbak dan tempat sampah untuk mematikan serta tempat membuang rokok, televisi, tempat permen dan jumlah *counter* yang lebih banyak pada periode puncak pelaporan.

Selain kelengkapan sarana dan prasarana tersebut di atas, ada beberapa sarana prasarana yang tidak ada atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Komputer layar sentuh (*touch screen*), yang seharusnya berfungsi dengan baik, karena dalam kondisi rusak dan belum *up date program* maka *touch screen* tersebut tidak bisa digunakan. Di TPT KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok tidak terdapat papan standar pelayanan untuk memberikan kepastian pelayanan yang berisi batas waktu penyelesaian dan syarat kelengkapan suatu permohonan. Tempat koran hanya menjadi pajangan karena tidak diisi koran setiap harinya.

2) Sistem Pembayaran Secara *On-line*.

Sistem Pembayaran Secara *On-line* merupakan suatu fasilitas pembayaran yang dapat dilakukan pada Bank Persepsi yang ditunjuk dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok juga memberikan fasilitas layanan sistem pembayaran secara *on-line* pada bank persepsi yang ditunjuk. Selain itu KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok juga bekerja sama dengan Bank DKI dengan menempatkan *counter* khusus Bank DKI di dalam KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok tepatnya sebelah TPT untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran sehingga Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak di Bank DKI tersebut dan langsung melaporkan kewajiban perpajakannya di TPT.

3) *e-SPT* dan *e-filing*.

e-SPT dan *e-filing* merupakan suatu sistem pelaporan elektronik untuk membantu Wajib Pajak dalam pelaporan SPT dan bertujuan untuk mengurangkan kesalahan dalam meng-*input* data. Wajib Pajak bisa mengirimkan *e-SPT* nya kepada pegawai pajak melalui *e-mail* ataupun datang langsung menyerahkan *file e-SPT* kepada petugas.

4) *Account Representative (AR)*.

Account Representative mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan informasi yang lebih detil atas topik-topik khusus kepada Wajib Pajak. Tiap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok ditangani oleh 1 (satu) *AR*.

5) Bimbingan dan penyuluhan.

Bimbingan dan penyuluhan dilakukan secara elektronik (menerima pertanyaan Wajib Pajak melalui *e-mail*, mengembangkan *website*) dan mengadakan pertemuan langsung dengan Wajib Pajak.

Untuk memberikan informasi yang seimbang akan hak dan kewajiban kepada Wajib Pajak, maka dapat dilakukan dengan menempatkan poster dan pamflet yang memuat tatacara/prosedur pelaporan, hak-hak wajib pajak, kode

etik, dan prosedur pengaduan. Pamflet-pamflet yang disajikan dengan menggunakan bahasa dan ilustrasi yang baik akan sangat menolong Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

6) Pusat pengaduan.

Pusat pengaduan telah disediakan oleh DJP khususnya di Kantor Pusat DJP untuk mendapatkan informasi/keluhan/masukan terkini dari *stakeholder*-nya, yaitu dengan memberikan nomor telepon, alamat *e-mail,* alamat *website*, sambungan bebas pulsa, dan *sms*. Semua ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada *stakeholder* KPP. Sistem pengaduan ini tidak dimaksudkan untuk mengambil alih tugas atau tanggung jawab KPP, tapi untuk meyakinkan bahwa pengaduan dari Wajib Pajak diterima dan diawasi secara tepat waktu.

b. Pengawasan kepatuhan.

Seiring dengan strategi pelayanan yang disesuaikan dengan Wajib Pajak yang berbeda-beda tingkat kepatuhannya maka dikembangkan konsep pengawasan berbasis fungsi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dicapai antara lain dengan cara:

- Membina komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak;
- Mengenali kebiasaan pelaporan/penyetoran Wajib Pajak dan mendorong mereka untuk patuh;
- Membangun kerjasama yang baik dengan seksi terkait untuk saling mendukung menyelesaikan tugas tepat waktu agar pelayanan kepada WP lebih optimal.

c. Pemeriksaan.

Citra pelayanan di KPP juga sangat ditentukan oleh kegiatan pemeriksaan kepada Wajib Pajak. Sebagian Wajib Pajak melakukan pencatatan atau pembukuan secara sederhana, dan hanya sebagian kecil yang membuat pembukuan sesuai dengan standar akuntansi. Untuk itu perlu mendapat perhatian Fungsional Pemeriksa agar dapat menerapkan tehnik pemeriksaan yang paling sesuai dengan kondisi di atas seperti metode penghasilan tidak langsung, pendekatan kebutuhan hidup atau metode *computer-assisted audit.*

d. Penagihan.

Pelayanan menyangkut penagihan sebagian besar akan berkaitan dengan penyelesaian tunggakan Wajib Pajak. Salah satu hal terkait dengan penagihan adalah lokasi dan kepemilikan aktiva yang tidak mudah untuk diketahui. Hal ini merupakan tantangan besar yang memerlukan pelatihan khusus dalam metode investigasi. Untuk itu perlu melatih petugas di KPP khususnya Juru Sita agar lebih handal melakukan tugasnya terkait dengan penagihan, sita maupun pelelangan tanpa meninggalkan konsep pelayanan prima.

e. Kunjungan kepada Wajib Pajak.

Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat dan sesudah melakukan kunjungan kepada Wajib Pajak antara lain adalah :

1) Memperkenalkan diri dan memperlihatkan Surat Tugas;
2) Menjelaskan fungsi dan tugas *Account Representative* dalam Sistem Administrasi Modern;
3) Menjelaskan Sistem Administrasi Modern;
4) Meminta Wajib Pajak untuk menjelaskan tentang kegiatan usaha, struktur organisasi dan sistem informasi perusahaan (akuntansi, manajemen, dan lain-lain), sebagai bahan untuk pembuatan profil perusahaan;
5) Mencari informasi tentang anak perusahaan, instansi terkait atau pihak ketiga yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan;
6) Menampung pertanyaan Wajib Pajak seputar permasalahan perpajakan dan memberikan jawaban yang tepat;
7) Memberi jaminan kepastian waktu dalam hal permasalahan Wajib Pajak belum bisa dijawab pada saat kunjungan (contoh: 1 minggu setelah kembali ke kantor, dan sebagainya);
8) Meminta identitas *contact person*, *e-mail address* perusahaan;
9) Memberikan informasi mengenai situs Kantor Pelayanan Pajak, Kanwil maupun Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

3. Sentuhan Pelayanan Prima Di KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Beberapa sentuhan pelayanan prima yang ada di KPP Pratama Tanjung Priok dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Penampilan Petugas TPT

Untuk penampilan petugas yang ada di TPT, dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Secara umum penampilan petugas TPT setiap harinya berpakaian secara rapi. Dari hari Senin-Jumat, petugas TPT berpakaian sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hanya saja terkadang ada pegawai yang tidak memakai atau melepas sepatu dan hanya memakai sandal di ruang kerja TPT ataupun berjalan ke wilayah Wajib Pajak melaporkan kewajiban perpajakannya.
2) Kartu nama tanda pengenal pegawai bagi sebagian pegawai TPT tidak dikenakan di dada sebelah kiri atau tidak dipakai sama sekali. Kartu nama ini penting untuk diperlihatkan kepada Wajib Pajak untuk mengetahui nama pegawai yang bertugas di TPT tersebut. Selain itu pemakaian kartu nama ini akan mempermudah Wajib Pajak untuk mengenali mana pegawai pajak dan mana yang bukan pegawai pajak karena dalam segi pakaian, pegawai tidak memakai pakaian yang seragam jadi terkadang Wajib Pajak susah membedakan antara yang pegawai pajak dengan yang bukan pegawai.
3) Dalam hal menyambut konsumen, ketika tamu atau Wajib Pajak datang, meskipun meja TPT setinggi setengah badan, tapi tidak penulis jumpai pegawai TPT yang berdiri untuk menyambut Wajib Pajak tersebut. Dengan menyambut Wajib Pajak dengan berdiri dan mengucapkan salam pembuka, Wajib Pajak akan merasa dihormati dah dihargai kedatangannya.
4) Ketika sedang melayani Wajib Pajak, tidak satu pun petugas pajak yang menjawab panggilan handphone di depan Wajib Pajak yang sedang dilayani.
5) Pada meja TPT, tidak dipasang papan "TUTUP" pada meja apabila ada kepentingan mendesak dan tidak ada petugas pengganti. Tanda papan "TUTUP" juga tidak terpasang di loket petugas yang kosong.

b. Salam Pembuka

Untuk salam pembuka, tidak ada keseragaman salam pembuka yang dilakukan oleh pegawai TPT. Bahkan yang memulai percakapan terlebih dahulu adalah Wajib Pajak. Sangat jarang penulis jumpai petugas yang menyapa terlebih dahulu Wajib Pajak yang datang kepadanya.

c. Merespon Permasalahan

Dalam merespon permasalahan Wajib Pajak, petugas di TPT mempersiapkan alat tulis untuk mencatat atau mendengarkan dengan seksama apabila Wajib Pajak ada keluhan. Petugas juga bersikap tenang, tidak terburu-buru, dan menjaga sopan santun dalam melayani Wajib Pajak.

d. Memberikan Informasi

Dalam hal memberikan informasi, sebagian besar petugas yakin bahwa dirinya menguasai permasalahan dari Wajib Pajak tersebut. Petugas juga terkadang memberikan brosur yang sudah disediakan di TPT untuk membantu Wajib Pajak memahami permasalahan yang ada. Dalam hal petugas belum yakin akan isi permasalahan Wajib Pajak, petugas selalu menginformasikan ke petugas yang berwenang atau menunjukkan di mana ruangan kerja petugas tersebut.

e. Dalam Situasi Tertentu

1) Dalam hal petugas belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan Wajib Pajak harus menemui orang lain dalam menuntaskan permasalahannya, petugas meminta maaf kepada Wajib Pajak tersebut.
2) Dalam hal petugas sedang sibuk dan ada Wajib Pajak yang memotong antrian, petugas mempersilakan Wajib Pajak untuk mengambil nomor antrian terlebih dahulu.
3) Petugas mempersilakan Wajib Pajak untuk duduk dan menunggu di tempat duduk Tempat Pelayanan Terpadu.

f. Salam Penutup.

Untuk salam penutup, penulis tidak melihat adanya salam penutup yang diucapkan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak baik karena Wajib Pajak merasa puas atas penjelasan petugas ataupun jika mendapat kritik atau saran dari Wajib Pajak. Yang penulis lihat adalah Wajib Pajak yang mengucapkan kata

terima kasih terlebih dahulu kepada petugas pajak baru diikuti oleh petugas pajak untuk mengucapkan kata terima kasih kepada Wajib Pajak tersebut. Jika Wajib Pajak tidak memberikan *compliment* atas pelayanan petugas atau Wajib Pajak tidak mengucapkan kata terima kasih, maka petugas pajak juga tidak mengucapkan kata terima kasih. Ucapan terima kasih ini harusnya diucapkan petugas pajak dalam melaksanakan pelayanan prima karena ucapan "terima kasih" tersebut akan menyenangkan Wajib Pajak karena merasa dihargai kedatangannya.

g. Sarana dan prasarana pelayanan.

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok di Tempat Pelayanan Terpadu adalah:

1) Mesin nomor antrian
2) *Help Desk*
3) Papan Informasi Umum
4) Kotak saran
5) Kotak *Leaflet*/Brosur
6) Asbak dan tempat sampah
7) Dispenser
8) Tempat permen
9) Televisi/Layar

Sedangkan sarana dan prasarana yang seharusnya ada tapi tidak disediakan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya adalah:

1) *Touch screen.*

   Komputer layar sentuh (*touch screen*), yang seharusnya berfungsi dengan baik, karena dalam kondisi rusak dan belum di *update program* maka *touch screen* tersebut tidak bisa digunakan dan tetap disimpan di ruang TPT dalam keadaan tertutup.

2) Papan standar pelayanan

   Di TPT KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok tidak terdapat papan standar pelayanan untuk memberikan kepastian pelayanan yang berisi batas waktu penyelesaian dan syarat kelengkapan suatu permohonan.

3) Tempat koran/majalah

Tempat koran yang disediakan oleh KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok hanya menjadi pajangan karena kosong dan tidak diisi koran setiap harinya.

4) Pengharum ruangan

Di ruang TPT tidak disediakan pengharum ruangan baik pengharum ruangan yang ditempel di tembok ataupun pengharum ruangan sentral. Pengharum ruangan ini akan membuat Wajib Pajak nyaman menunggu di TPT ketika petugas menyelesaikan pekerjaannya.

h. Pelayanan satuan pengamanan.

Untuk pelayanan satpam, KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok belum melaksanakan pelatihan "*in house training*" secara optimal kepada satpam. Hal tersebut terlihat belum maksimalnya tugas dari satpam yang ada. Satpam yang ada hanya berfungsi untuk menjaga keamanan di lingkungan KPP Pratama Jakarta Tanjung Priok pada umumnya dan secara khusus di TPT. Satpam belum berfungsi sebagai pelayan yang ikut membantu supaya kebutuhan Wajib Pajak terpenuhi. Pada saat tamu datang, satpam sering kali tidak berada di pintu masuk dan menanyakan kepentingan dari Wajib Pajak. Satpam hanya bertindak ketika Wajib Pajak mendatanginya untuk meminta bantuan. Terhadap kedatangan *salesman* atau petugas asuransi yang akan mengganggu rutinitas kerja karyawan, satpam kurang bersikap tanggap dengan membiarkan *salesman* tersebut masuk.

i. Pemeliharaan kebersihan.

1) Ruangan kerja.

Untuk pemeliharaan kebersihan di ruangan kerja, petugas kebersihan sudah melaksanakan tugasnya dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari:

- Ditempatkannya tempat sampah di pintu masuk.
- Menjaga ruangan dari sisa makanan/minuman.
- Ruangan berkarpet di vacum 2 x seminggu.
- Ruangan tanpa karpet dibersihkan setiap hari.
- Menjaga kebersihan di sekitar komputer.

2) Toilet

Untuk kebersihan toilet, petugas kebersihan juga sudah melakukan tugasnya

dengan baik dengan membersihkan toilet setiap hari dengan *antiseptic* dan meletakkan kapur barus. Ada beberapa kekurangan yang berhubungan dengan pemeliharaan kebersihan toilet yaitu:

- KPP belum mengganti peralatan di toilet yang rusak/tak berfungsi.
- Tidak menempatkan papan penunjuk arah toilet

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode deskriptif. Pendekatan lebih berdasarkan pada data yang terjadi sebenarnya dengan hasil penelitian yang dilakukan. Fenomena yang diteliti adalah pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3.2.2 Identifikasi Variabel

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan mengenai Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka penelitian ini meliputi:

1. Variabel Bebas (*independent variable*), yaitu variable yang tidak tergantung pada variabel lain. Variabel bebas disini adalah Modernisasi Adminiatrasi Perpajakan (X), yang terdiri dari: Modernisasi Struktur Organisasi (X1), Modernisasi *Business Process* dan Teknologi Komunikasi dan Informasi (X2), Modernisasi Sumber Daya Manusia (X3), dan Modernisasi *Good Governance* (X4).
2. Variabel Terikat (*dependent variable*), yaitu variabel yang saling berhubungan dengan data yang berada pada variabel lain. Variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

3.2.3 Definisi Operasional

Definisi operasional atas variabel dalam penelitian dijelaskan secara rinci dalam penjelasan di bawah ini.

3.2.3.1 Definisi Operasional Variabel Bebas

Variabel bebas penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan (X) dikembangkan dari pernyataan yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010: 110), terdiri dari:

1. Modernisasi Struktur Organisasi (X1) yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan dimana untuk mengatasi masalah-masalah organisasi yang berskala besar.
2. Modernisasi *Business Process* dan Teknologi Komunikasi dan Informasi (X2) yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. perbaikan *business process* merupakan pilar penting yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Modernisasi Sumber Daya Manusia (X3), hal ini penting dilakukan karena elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi tidak dapat berjalan optimal tanpa sumber daya manusia yang baik.
4. Modernisasi *Good Governance* (X4), dimana seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan intitusi. Tujuannya untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dalam organisasi.

Tabel 3.2

Operasional Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan

Variabel X	Sub Variabel	Dimensi
Modernisasi Administrasi Perpajakan	1. Modernisasi Struktur Organisasi	a. Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan b. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan
	2. Modernisasi *Business Process*, teknologi komunikasi dan informasi	a. Inovasi proses b. Informasi

	3. Modernisasi Sumber Daya Manusia 4. Modernisasi *Good Governance*	a. Pengembangan sistem manajemen SDM b. Pengembangan kapasitas serta pengukuran kinerja a. Mekanisme pengawasan internal b. Evaluasi kinerja

3.2.3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat

Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010: 138) mengemukakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah:

> "Suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya."

Variabel Kepatuhan (Y) dapat dijabarkan berdasarkan aspek yang membentuknya:

1. Aspek Yuridis, yaitu pemenuhan kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan yang ada.
2. Aspek Psikologis, yaitu kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari persepsi Wajib Pajak terhadap penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan pajak.

Tabel 3.3

Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Y	Sub Variabel	Dimensi
Kepatuhan Wajib Pajak	1. Aspek Yuridis	a. Pendaftaran diri Wajib Pajak b. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) c. Penghitungan Pajak d. Pembayaran Pajak
	2. Aspek Psikologis	a. Penyuluhan dan Pelayanan b. Pemeriksaan

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan dengan skala pengukuran Likert's. Data dalam kuesioner ini berdasarkan data interval karena dihasilkan dari skala sikap. Sedangkan, sumber data yang diteliti tergolong data primer dimana data didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan peneliti. Daftar pertanyaan dalam kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terkait dengan pertanyaan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sementara dalam mengumpulkan data untuk mengukur bagaimana modernisasi administrasi perpajakan yang nanti hasilnya berperan sebagai variabel bebas X yang dihitung. Begitupun dengan mengukur kepatuhan wajib pajak yang berperan sebagai variabel terikat Y.

3.2.5 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi dan survey. Dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan administrasi perpajakan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok. Sedangkan survey yaitu menyebarkan kuesioner ke beberapa wajib pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok yang dijadikan sample penelitian. Kuesioner disampaikan kepada wajib pajak orang pribadi dengan cara mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

3.2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generaliasi yang terdiri atas subjek dan objek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan. Populasi penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi dimana pengambilan sample hanya

beberapa dari jumlah data yang ada.

Penentuan ukuran sampel diambil berdasarkan perhitungan dari rumus **Slovin** (1960) yang dikutip Sevilla (1994):

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{27.925}{1+ 27.925\ (10\%)} = 99{,}60 = 100$$

Dimana: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, misalnya 10 %.

3.2.7 Hipotesis Statistik

Kelima hipotesis statistik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1). $HO_1 : R_{x1y} = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi struktur organisasi pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

$Ha_1 : R_{x1y} \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi struktur organisasi pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

2). $H0_2 : R_{x2y} = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi *business process* dan teknologi komunikasi dan informasi pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

$Ha_2 : R_{x2y} \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi *business process* dan teknologi komunikasi dan

informasi pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

3). $H0_3 : R_{x3y} = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi Sumber Daya Manusia pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

$Ha_3 : R_{x3y} \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi Sumber Daya Manusia pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

4). $H0_4 : R_{x4y} = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara modernisasi *Good Governance* pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

$Ha_4: R_{x4y} \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi *Good Governance* pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

3.2.8 Pengujian Instrument

Kesimpulan penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan hasil pengujian data yang meliputi: Pengeditan *(editing)*, pemberian kode *(coding)*, dan pemrosesan data *(data processing)*. Dalam penyusunan instrumen ini terlebih dahulu disusun kisi-kisi untuk membagi dalam beberapa indikator dalam kuesioner dari tiap-tiap variabel terkait.

Pertanyaan terhadap wajib pajak orang pribadi menggunakan skala pengukuran Likert's yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Penyusunan skala Likert's adalah: 1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=kurang setuju, 4=setuju, 5=sangat setuju. Dikatakan jenis ordinal, karena pertanyaan selalu mempunyai tingkat yang 'lebih tinggi' dari hampir selalu dan baik 'lebih tinggi' dari jarang. Demikian seterusnya skala bersifat urutan dan tidak bisa dikatakan bahwa 2 + 2 = 4, atau 'hampir tidak pernah' + 'hampir tidak pernah menjadi 'jarang'. Oleh karena itu, sebelum data hasil penelitian tersebut dianalisis, perlu diuji dahulu instrumen penelitian yang disusun dengan cara menguji validitas (ketepatan) dan realibilitas (ketetapan).

3.2.8.1 Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. paling tidak yang dapat kita lakukan dalam menetapkan validitas suatu instrumen pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang kita yakini dalam pengukuran. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *item total correlation*. Koefisien korelasi masing-masing item kemudian dibandingkan dengan derajat kebebasan dan tingkat signifikannya. Apabila koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis maka suatu pertanyaan dianggap valid. Begitupun sebaliknya, jika koefisien korelasi lebih kecil dari nilai kritis maka dianggap tidak valid.

3.2.8.2 Realibilitas

Reabilitas adalah derajat ketetapan, ketelitian atau akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Untuk melihat itu semua dilakukan dengan *internal consistency* atau mencobakan instrumen sekali saja dengan teknik tertentu. Uji realibilitas dengan menilai koefisien realibilitas yang dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* mendekati angka 1,00, maka item itu dapat dipercaya keandalannya.

3.2.9 Teknik Analisis

Untuk menganalisis data penelitian ini digunakan analisis data deskriptif dan analisis regresi *(regresi analysis)*. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh, disajikan dalam bentuk table distribusi. Sedangkan analisis regresi (*regresi analysis*), data pengamatan tidak hanya disebabkan oleh satu variabel melainkan beberapa variabel sehingga berguna untuk melihat pengaruh dua variabel atau lebih. Penganalisisan data menggunakan *Statistical Package Social Sciences* (SPSS). Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*) meliputi:

1. Mencari korelasi antara variable X dan Y

   Pengujian keeratan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson*. Hasil analisis tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai r table untuk taraf signifikansi 5%. Ketentuannya terdapat hubungan antara variabel yang diujikan apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel}.

2. Proses pemakaian regresi linear berganda:

   Bentuk model persamaan analisis regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

   (1). $Y = a + b_1 X1 + b_2 X2 + b_3 X3 + b_4 X4$……(1)

   dimana model tersebut dapat ditaksir oleh model regresi.

   (2). $Y = a + b_1 X1 + b_2 X2 + b_3 X3 + b_4 X4 + e$……(2)

   Jika datanya ditransformasi ke dalam bentuk angka baku $z = (x - \mu/s)$, model regresi linear berganda tersebut akan berbentuk persamaan:

   (3). $Y = a1\ z1 + a2\ z2 + a3\ z3 + a4\ z4$……(3)

   Keterangan :

   X1 = Modernisasi Struktur Organisasi

   X2 = Modernisasi *Business Prosess* dan Teknologi Komunikasi dan Informasi

X3 = Modernisasi Sumber Daya Manusia

X4 = Modernisasi *Good Governance*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Variabel.

3). Menguji apakah persamaan regresi tersebut signifikan atau tidak

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap kepatuhan wajib pajak, perlu dihitung koefisien determinasi dengan melakukan uji R^2. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar R^2 (mendekati angka 1), semakin baik hasil untuk model regresi dan semakin mendekati angka 0, maka variable bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikatnya.

4). Menguji keberartian persamaan regresi tersebut

Untuk menguji keberartian model regresi tersebut digunakan uji statistik F dan uji statistik t pada tingkat signifikansi sebesar 5%. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel}. Uji t digunakan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variable bebas secara parsial dengan menganggap variable lain bersifat konstan. Uji t dilakukan dengan memperbandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, sebelum membahas hasil penelitian maka akan dijelaskan dahulu mengenai modernisasi di KPP Pratama Tanjung Priok dan profile respondennya. Modernisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Priok dilakukan sejak Juli 2007. Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan meliputi konsep *One Stop Service* yang ditunjang dengan adanya *Account Representative* (AR), pemanfaatan teknologi informasi, sumber daya manusia yang professional dan terikat dengan kode etik, pemeriksaan yang lebih terbuka dan professional, serta pelaksanaan *Good Governance* di semua lini. Dimana pelayanan yang disediakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Priok seperti: tempat pelayanan terpadu, sistem pembayaran secara *On-line*, e-SPT dan e-filling, adanya Account Representative, bimbingan dan penyuluhan, pusat pengaduan. Selain itu juga dalam membantu pelayanan yang ada dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti : mesin nomor antrian, help desk, papan informasi umum, kotak saran, kotak brosur, asbak dan tempat sampah, dispenser, tempat permen, televisi layar datar.

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Prima Tanjung Priok. Responden yang tercatat dalam kuesioner penelitian terdiri dari pria dan wanita yang berumur dibawah 25 tahun sampai dengan di atas 55 tahun dengan tingkat pendidikan formal terakhir dari mulai SMA, Akademi, Sarjana dan Pascasarjana. Dari data responden yang mengisi kuesioner ini lebih mendominasi responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana.

Analisis ini dilakukan berdasarkan sebaran responden yang telah diteliti. Maka dari itu akan diuraikan secara deskriptif, dimana data hasil penelitian sesuai dengan jawaban respondennya. Berdasarkan data hasil penelitian subvariabel bebas yaitu Modernisasi Administrasi Perpajakan akan disajikan dibawah ini.

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi

Subvariabel Modernisasi Administrasi Perpajakan

No.	Pernyataan	Skor Jawaban Responden				
		1	2	3	4	5
Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan						
1.	Permasalahan wajib pajak dapat segera ditangani melalui seorang *Account Representative* (AR)	0	0	10	58	32
2.	Penyusunan organisasi berdasarkan fungsi memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan menjadi tidak kaku/ketat dengan prinsip orientasi hasil	0	0	1	63	36
Jalur Pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan						
3.	*Workflow System* memudahkan pengawasan kegiatan administrasi dari pelayanan, pengawasan, pembayaran dan pelaporan wajib pajak	0	6	0	62	32
4.	Kode etik Pegawai DJP menjadi acuan pemberian sanksi atas kesalahan yang dilakukan pegawai	0	6	1	54	39
Inovasi Proses						
5.	*Website, e-payment,* e-SPT atau *e-filing, e-registration, call center, complaint center, SMS tax, help desk,* dan *taxpayers account* dapat meningkatkan produktivitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	0	0	6	57	37
6.	Komunikasi dengan wajib pajak lebih intensif dan terbukti didukung berbagai sarana komunikasi	0	0	2	68	30
Informasi						
7.	*Account Representative* bertugas menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya serta	0	0	9	61	30

	membantu wajib pajak memperoleh konfirmasi atas permasalahan perpajakan					
8.	Dilakukan konsultasi internal yang meliputi sosialisasi peraturan baru, dan pembinaan mental	0	3	0	67	30
Pengembangan sistem manajemen SDM						
9.	Diadakan program pelatihan melalui metode *Adult Learning Principles*	0	6	5	59	30
10.	Dilakukannya pemetaan kompetensi (*Competency Mapping*) untuk seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak	0	6	3	69	22
Pengembangan kapasitas serta pengukuran kinerja						
11.	Meningkatnya efektivitas dan akuntabilitas pegawai	0	0	2	58	40
12.	Jumlah pegawai yang mangkir kerja semakin menurun	6	11	22	48	13
Mekanisme pengawasan internal						
13.	Pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencatumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melaksanakan tugasnya	0	0	7	59	34
14.	Pembentukan *complaint center* di masing-masing Kanwil modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak	0	3	1	65	31
Evaluasi kinerja						
15.	Kantor pajak modern mengadakan survey kepuasan Wajib Pajak setiap tahunnya	0	7	2	33	58

Sumber : Diolah dari Lampiran 1

4.1.1 Modernisasi Struktur Organisasi

Modernisasi struktur organisasi mencakup pelayanan dan pengawasan dimana berkaitan dengan pernyataan butir 1-4, dimana dari statistik deskriptif pada lampiran 7 dapat diketahui kisaran jawaban responden wajib pajak atas modernisasi struktur organisasi ini terendah yaitu 3,00 dan tertinggi 5,00 dengan mean 4,23. Maka modernisasi struktur organisasi telah terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Penerapan modernisasi pada subvariabel ini yang memiliki standar deviasi terendah yaitu pada butir pernyataan X1.2 mengenai penyusunan organisasi berdasarkan fungsi memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi bahwa dengan terorganisasinya struktur maka membantu wajib pajak dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Priok. Sedangkan standar deviasi tertinggi terdapat pada butir pernyataan X1.4, yaitu kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak menjadi acuan pemberian sanksi atas kesalahan yang dilakukan pegawai, ternyata dilihat dari jawaban responden ada beberapa yang menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden beranggapan lain yaitu pemberian sanksi atas kesalahan pegawai bisa dikeluarkan berdasarkan tata cara perusahaan sendiri.

4.1.2 Modernisasi Proses Bisnis

Modernisasi proses bisnis ini mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Modernisasi subvariabel ini berkaitan dengan pernyataan butir 5-8, dengan kisaran jawaban responden terendah 3,25 dan tertinggi 5,00 dengan mean 4,2575. Dari hasil jawaban responden menyatakan bahwa modernisasi proses bisnis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama ini telah berjalan dengan baik.

Butir pernyataan dengan standar deviasi terendah pada X2.2 yaitu komunikasi dengan wajib pajak lebih intensif serta terbukti didukung berbagai sarana komunikasi, dapat diartikan bahwa wajib pajak sudah merasakan manfaatnya, lebih banyak informasi yang didapat karena sudah menyebarnya media tentang pajak. Sedangkan dengan standar deviasi tertinggi ada pada butir X2.4 yaitu, dilakukan konsultasi internal yang meliputi sosialisasi peraturan baru dan pembinaan mental. Dari hasil sebaran responden terdapat beberapa yang menjawab tidak setuju, maka masih ada beberapa responden yang belum mendapatkan pelayanan tersebut.

4.13 Modernisasi Sumber Daya Manusia

Modernisasi ini berorientasi pada perbaikan sistem dan manajemen sumber daya manusia. Modernisasi subvariabel ini berkaitan dengan pernyataan butir 9-12, dengan kisaran jawaban terendah 2,25 dan tertinggi 5,00 dengan mean 4,02. Modernisasi sumber daya manusia memiliki deviasi standar tertinggi dari subvariabel yang lain yaitu 0,60059.

Standar deviasi terendah terdapat pada butir pernyataan X3.3 yaitu meningkatnya efektivitas dan akuntabilitas pegawai, itu menunjukkan bahwa responden menilai kinerja pegawai pada kantor ini menunjukkan perubahan yang baik. Sedangkan standar deviasi tertinggi terdapat pada butir X3.4 yaitu jumlah pegawai yang mangkir kerja menurun, ini berarti walaupun kinerja pegawai membaik tetapi responden masih menilai bahwa belum efisiennya pegawai yang taat dalam melakukan pekerjaannya.

4.1.4 Modernisasi *Good Governance*

Pada modernisasi subvariabel ini dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi, yang berkaitan dengan pernyataan butir 13-15. Kisaran jawaban terendah 3,00 dan tertinggi 5,00 dengan mean 4,3097, menunjukkan bahwa perubahan pada subvaribel ini sudah dirasakan oleh responden. Dimana dari keempat subvariabel ini, perubahan yang ada sudah secara umum dirasakan oleh responden.

Pada butir pernyataan X4.1 mempunyai standar deviasi terendah yaitu pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugasnya disetujui oleh responden wajib pajak. Sedangkan, dengan standar deviasi tertinggi terdapat pada butir X4.3 yaitu kantor pajak modern mengadakan survey kepuasan wajib pajak setiap tahunnya. Dari skor yang ada, responden masih ada yang memilih kurang setuju dan tidak setuju, ini menunjukkan belum berkembangnya program survey itu dikalangan responden.

Untuk selanjutnya data hasil penelitian subvariabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, akan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Subvariabel Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Pernyataan	Skor Jawaban Responden				
		1	2	3	4	5
Pendaftaran diri Wajib Pajak						
16.	Pajak adalah partisipasi dalam membangun negara	0	6	0	38	56
17.	Memiliki NPWP karena kesadaran sendiri	0	9	0	50	41
Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)						
18.	Pelaporan SPT melalui media komputer (e-SPT) dan jaringan komunikasi data (*e-filling*) memudahkan wajib pajak	0	3	2	63	32
19.	Antrean di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) semakin berkurang, ruangnya nyaman.	0	3	15	70	12
Penghitungan Pajak						
20.	Perhitungan SPT didalam e-SPT dan *e-filling* yang diproses secara *computerized* dapat memudahkan dan mengurangi kesalahan	0	0	23	51	26
21.	Dilakukan pengarahan langsung ke wajib pajak mengenai e-SPT atau *e-filling* dan *e-payment* serta dipertemukan dengan *programmer* apabila ditemukan hambatan serius	0	9	15	50	26
Pembayaran Pajak						
22.	Pembayaran pajak secara *online* (*e-payment*) mengurangi kemungkinan terjadinya pembayaran fiktif	0	1	6	67	26
23.	Pembayaran pajak secara online dapat dilakukan wajib pajak setiap saat dengan dukungan fasilitas perbaikan seperti ATM, *internet banking*, atau *phone banking*	0	0	5	64	31
Penyuluhan dan Pelayanan						
24.	*Account Representative* membantu dalam memperoleh konfirmasi permasalahan wajib pajak	0	0	8	65	27

25.	Komunikasi dengan pegawai pajak yang lebih terbuka didukung berbagai sarana komunikasi.	0	0	13	60	27
Pemeriksaan						
26.	Semua permasalahan wajib pajak termonitor secara transparan dengan metode *workflow* dengan rekening khusus wajib pajak	0	3	1	71	25
27.	Pemeriksaan kriteria seleksi dipilih dengan berbagai kriteria secara *computerized* sehingga wajib pajak memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan	0	0	5	73	22

Sumber : Diolah dari Lampiran 4

4.1.5 Aspek Yuridis

Pada aspek ini meliputi pendaftaran diri Wajib Pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan, penghitungan pajak, dan pembayaran pajak. Dapat terlihat dari butir pernyataan 16-23, butir pernyataan Y1.8 mempunyai standar deviasi terendah yaitu pembayaran pajak secara *online* dapat dilakukan wajib pajak setiap saat didukung dengan fasilitas seperti ATM, *internet banking* atau *phone banking*. Berarti itu menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan untuk wajib pajak sangat membantu wajib pajak khususnya dalam pembayaran pajaknya.

Standar deviasi tertinggi terdapat pada butir pernyataan Y1.6 yaitu dilakukan pengarahan langsung ke wajib pajak mengenai *e-filling* dan *e-payment* serta dipertemukan programmer apabila ditemukan hambatan yang serius. Dari hasil ini menunjukkan bahwa belum terealisasi secara umum tentang pengarahan langsung ke wajib pajak apalagi mungkin masih jarang dengan dipertemukannya programmer jika mengalami hambatan.

4.1.6 Aspek Psikologis

Aspek ini mencakup penyuluhan dan pelayanan serta pemeriksaan, yang tergambar pada butir pernyataan 24-27. Pada Y1.12 mempunyai standar deviasi terendah yaitu pemeriksaan kriteria seleksi dipilih dengan berbagai kriteria secara computerized sehingga wajib pajak memiliki tingkat kemungkinan yang sama

dalam pemeriksaan, ini menunjukkan bahwa peluang bagi siapapun yang menjadi wajib pajak untuk diperiksa.

4.1.7 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok

Sebelum menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan analisis korelasi. Maka untuk memenuhi syarat data yang digunakan sekurang-kurangnya mempunyai tingkat pengukuran interval. Selanjutnya dicari rata-rata setiap jawaban responden untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka digunakan rumus interval untuk menentukan panjang kelas interval menurut Sudjana (2001:79) sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Dimana :

P = panjang kelas interval

Rentang = data terbesar – data terkecil

Banyak kelas = 5

Berdasarkan rumus, maka panjang kelas interval adalah :

$$P = \frac{5 - 1}{5} = 0{,}8$$

Maka interval dari kriteria penilaian rata-rata dapat dinterpretasikan sebagai berikut :

Sangat Buruk = 1,00 – 1,79

Buruk = 1,80 – 2,59

Cukup Baik = 2,60 – 3,39

Baik = 3,40 – 4,19

Sangat Baik = 4,20 – 5,00

Tabel 4.3

Analisis tanggapan responden mengenai Modernisasi Administrasi Perpajakan

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	JML	RATA-RATA
1	32	58	10	0	0	422	4,22
2	36	63	1	0	0	435	4,35
3	32	62	0	6	0	420	4,2
4	39	54	1	6	0	426	4,26
5	37	57	6	0	0	431	4,31
6	30	68	2	0	0	428	4,28
7	30	61	9	0	0	421	4,21
8	30	67	0	3	0	424	4,24
9	30	59	5	6	0	413	4,13
10	22	69	3	6	0	407	4,07
11	40	58	2	0	0	438	4,38
12	13	48	22	11	6	351	3,51
13	34	59	7	0	0	427	4,27
14	31	65	1	3	0	424	4,24
15	58	33	2	7	0	442	4,42
JUMLAH	494	881	71	48	6	6309	63,09
RATA-RATA							**4.21**

Berdasarkan tabel 4.3 , tanggapan responden mengenai modernisasi administrasi perpajakan dikatakan sangat baik karena nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,21 berada pada interval 4,20 – 5,00.

Tabel 4.4

Analisis tanggapan responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	JML	RATA-RATA
1	56	38	0	6	0	444	4,44
2	41	50	0	9	0	423	4,23
3	32	63	2	3	0	424	4,24
4	12	70	15	3	0	391	3,91
5	26	51	23	0	0	403	4,03
6	26	50	15	9	0	393	3,93
7	26	67	6	1	0	418	4,18
8	31	64	5	0	0	426	4,26
9	27	65	8	0	0	419	4,19

10	27	60	13	0	0	414	4,14
11	25	71	1	3	0	418	4,18
12	22	73	5	0	0	417	4,17
	351	722	93	34	0	4990	49,9
RATA-RATA							4.16

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, tanggapan responden mengenai Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikatakan baik karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan 4,16 berada pada interval 3,40 – 4,19.

4.2 Pengujian persyaratan Pengolahan Data

Demi tercapainya hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan penelitian, maka dilakukan uji validitas dan uji realibilitas terhadap instrument yang digunakan. Setelah itu baru dilakukan analisis tentang data yang ada.

4.2.1 Uji Validitas

Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajad ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Validitas data hasil penelitian dapat diperoleh dengan menggunakan sumber data yang tepat dan cukup jumlahnya, serta metode pengumpulan dan analisis data yang benar.

Hasil uji validitas terhadap Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Tabel 4.5.1 dan Tabel 4.5.2.

Tabel 4.5.1

Hasil Uji Validitas atas Item Modernisasi Administrasi Perpajakan

Item	Alpha if Item Delected	r-kritis (Sig.5%)	Keterangan
Struktur Organisasi			
X1.1	0,687	0,195	Valid
X1.2	0,592	0, 195	Valid
X1.3	0,513	0, 195	Valid
X1.4	0,537	0, 195	Valid

Proses Bisnis			
X2.1	0,698	0, 195	Valid
X2.2	0,582	0, 195	Valid
X2.3	0,621	0, 195	Valid
X2.4	0,42	0, 195	Valid
Sumber Daya Manusia			
X3.1	0,678	0, 195	Valid
X3.2	0,684	0, 195	Valid
X3.3	0,8	0, 195	Valid
X3.4	0,644	0, 195	Valid
Good Governance			
X4.1	0,726	0, 195	Valid
X4.2	0,53	0, 195	Valid
X4.3	0,27	0, 195	Valid

Sumber : Diolah dari Lampiran 3

Tabel 4.5.2

Hasil Uji Validitas atas Item Kepatuhan Wajib Pajak

Item	Alpha If Item Delected	r-kritis (Sig.5%)	Keterangan
Aspek Yuridis			
Y1	0,83	0,195	Valid
Y2	0,848	0,195	Valid
Y3	0,834	0,195	Valid
Y4	0,856	0,195	Valid
Y5	0,825	0,195	Valid
Y6	0,816	0,195	Valid
Y7	0,824	0,195	Valid
Y8	0,821	0,195	Valid
Aspek Psikologis			
Y9	0,83	0,195	Valid
Y10	0,831	0,195	Valid
Y11	0,828	0,195	Valid
Y12	0,833	0,195	Valid

Sumber : Diolah dari Lampiran 6

Dari table 4.4 dengan tingkat signifikan 5% dengan N = 100, diperoleh angka 0,195. Dimana hasilnya dapat dilihat dari kolom Cronbach's Alpha if Item

Deleted yang bernilai positif dan lebih dari 0,195 maka item-item tersebut dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas ini berkaitan dengan uji validitas, karena dapat membantu untuk membuktikan validitas hasil penelitian melalui pengujian realibilitas dan obyektivitas data penelitian yang telah terkumpul.

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Sig	Keterangan
X1	0,658	1	Reliabel
X2	0,659	1	Reliabel
X3	0,769	1	Reliabel
X4	0,435	1	Reliabel
Y	0,843	1	Reliabel

Sumber : Diolah dari Lampiran 3 dan 6

4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis

Setelah data diolah dan ditunjukkan apakah valid dan reliable selanjutnya data dianalisis menggunakan regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi linear berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen (kepatuhan wajib pajak (Y)) dengan beberapa variabel independen (modernisasi administrasi perpajakan (X) yang terdiri dari modernisasi struktur organisasi (X1), modernisasi proses bisnis (X2), modernisasi sumber daya manusia (X3), dan modernisasi good governance (X4)).

Tujuan analisis ini adalah menggunakan nilai-nilai variabel independen yang diketahui untuk meramalkan nilai variabel dependen. Analisis regresi linear berganda ini dihitung menggunakan aplikasi *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) 16.0 yang hasilnya dapat dilihat dalam matriks korelasi

subvariabel, daftar anova analisis regresi subvariabel, daftar anova pengujian koefisien analisis regresi subvariabel dan ringkasan mode.

Tabel 4.7

Matriks Korelasi Subvariabel Penelitian

			Struktur Organisasi	Proses Bisnis	Sumber Daya Manusia	Good Gover-nance
Spearman's rho	Struktur Organisasi	Correlation Coefficient	1.000	.461**	.357**	.435**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	100	100	100	100
	Proses Bisnis	Correlation Coefficient	.461**	1.000	.529**	.645**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	100	100	100	100
	Sumber Daya Manusia	Correlation Coefficient	.357**	.529**	1.000	.476**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	100	100	100	100
	Good Governance	Correlation Coefficient	.435**	.645**	.476**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	100	100	100	100

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Sumber : Diolah dari Lampiran 7.

Tabel 4.8.1

Daftar Anova Analisis Regresi

Subvariabel Modernisasi Administrasi Perpajakan

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1253.6810	4	313.420	27.680	.000[a]
Residual	1075.6789	95	11.323		
Total	2329.3600	99			

a. Predictors : (Constant), Good Governance, Struktur Organisasi, SDM, Proses Bisnis

b. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak

Dari table ANOVA mempunyai nilai signifikan 0,000 dimana dengan taraf signifikan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya pada model regresi berganda terdapat hubungan liniear.

Tabel 4.8.2

Daftar Anova Pengujian Koefisien Analisis Regresi

Subvariabel Modernisasi Administrasi Perpajakan

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients[a]

	Unstandardized Coefficients B	Std Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	9.679	4.230		2.288	.024
X1	.912	.226	.343	4.033	.000
X2	.093	.276	.031	.338	.736
X3	.341	.178	.169	1.920	.058
X4	1.372	.310	.402	4.428	.000

a. Dependent Variable : Y

Apabila diuji setiap koefisien regresinya akan diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.8, dari table tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

Y = 9,679 + 0,912 X1 + 0,093 X2 + 0,341 X3 + 1,372 X4

Keterangan :

X1 = Modernisasi Struktur Organisasi

X2 = Modernisasi Proses Bisnis

X3 = Modernisasi Sumber Daya Manusia

X4 = Modernisasi Good Governance

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.9

Ringkasan Model Penelitian

Model Summary(b)

R	R. Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimated	Durbin-Watson
.734[a]	.538	.519	3.365	2.043

a. Predictors : (Constant), Good Governance, Struktur Organisasi, SDM, Proses Bisnis

b. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak

Pada model Summary diperoleh nilai R^2 = 0,538. Artinya, variabel independen (struktur organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia, dan good governance) dapat menerangkan variabilitas sebesar 53,8% dari variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sedangkan sisanya 46,2% menerangkan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

4.3.1 Analisis Hipotesis 1

Dari *table Coefficients* subvariabel modernisasi struktur organisasi (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,033 sedangkan menurut perhitungan t_{tabel} sebesar 1,633*, $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kesimpulannya $H0_1$ ditolak dan Ha_1 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Dengan perhitungan taraf signifikan 5% dan df = 100 - 2 = 98

*$t_{tabel} = t_{(0,05\ ,\ 98)} = 1,633$

Pada *table Correlations*, terdapat informasi bahwa korelasi antara subvariabel struktur organisasi dengan kepatuhan wajib pajak dinyatakan dengan nilai 0,561 yang menunjukkan hubungan keduanya searah dan menunjukkan tingkat hubungan yang substansial karena menurut Young (1982:317) ukuran korelasi 0,40 s.d <0,70 bersifat substansial. Artinya, bila subvariabel struktur organisasi naik, maka kepatuhan wajib pajak pun akan naik. Demikian sebaliknya.

4.3.2 Analisis Hipotesis 2

Dari *table Coefficients* subvariabel modernisasi proses bisnis (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,338 dan t_{tabel} 1,633, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka kesimpulannya $H0_2$ diterima dan Ha_2 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi proses bisnis terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Pada *table Correlations*, terdapat informasi bahwa korelasi antara subvariabel proses bisnis dengan kepatuhan wajib pajak dinyatakan dengan nilai 0,461 yang menunjukkan hubungan keduanya searah dan menunjukkan tingkat hubungan yang substansial karena menurut Young (1982:317) ukuran korelasi 0,40 s.d <0,70 bersifat substansial. Artinya, bila subvariabel struktur organisasi naik, maka kepatuhan wajib pajak pun akan naik. Demikian sebaliknya.

4.3.3 Analisis Hipotesis 3

Dari *table Coefficients* subvariabel modernisasi sumber daya manusia (X3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,920 dan t_{tabel} sebesar 1,633 dengan nilai maka kesimpulannya $H0_3$ ditolak dan Ha_3 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi sumber daya manusia terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Pada *table Correlations*, terdapat informasi bahwa korelasi antara subvariabel sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak dinyatakan dengan nilai 0,518 yang menunjukkan hubungan keduanya searah dan menunjukkan tingkat hubungan yang substansial karena menurut Young (1982:317) ukuran korelasi 0,40 s.d <0,70 bersifat substansial. Artinya, bila subvariabel struktur organisasi naik, maka kepatuhan wajib pajak pun akan naik. Demikian sebaliknya.

4.3.4 Analisis Hipotesis 4

Dari *table Coefficients* subvariabel modernisasi good governance (X4) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,428 dan t_{tabel} sebesar 1,633 maka kesimpulannya

$H0_4$ ditolak dan Ha_4 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara modernisasi *good governance* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

Pada *table Correlations*, terdapat informasi bahwa korelasi antara subvariabel *good governance* dengan kepatuhan wajib pajak dinyatakan dengan nilai 0,623 yang menunjukkan hubungan keduanya searah dan menunjukkan tingkat hubungan yang substansial karena menurut Young (1982:317) ukuran korelasi 0,40 s.d <0,70 bersifat substansial. Artinya, bila subvariabel struktur organisasi naik, maka kepatuhan wajib pajak pun akan naik. Demikian sebaliknya.

4.4 Pembahasan

Dari tanggapan wajib pajak yang telah dianalisis atas Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara garis besar menyatakan setuju, dapat terlihat dari jumlah skor yang mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju.

Dari hasil pengujian hipotesis terdapat korelasi positif yang kuat antara subvariabel bebas dengan variabel terikat dengan tingkat 53,8%, dan sisanya sebesar 46,2% menerangkan faktor lain selain modernisasi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dimana menurut responden faktor yang mempengaruhi terlaksananya modernisasi administrasi perpajakan ini dilihat dari *good governance*, kemudian struktur organisasinya, sumber daya manusia didalamnya dan proses bisnis.

Pada butir-butir pernyataan struktur organisasi, responden lebih setuju bahwa struktur organisasi akan baik jika penyusunan organisasi didasarkan kepada fungsi maka pelaksanaan dari struktur itu pun akan baik pula. Sedangkan responden kurang setuju dengan anggapan bahwa sanksi yang diberikan kepada pegawai berdasarkan pada kode etik pegawai Direktorat jenderal Pajak, mungkin responden berfikir kode etik pegawai hanya sebagai pedoman sedangkan dalam pelaksanaan kantor pelayanan pajak pratama itu sendiri mempunyai acuan untuk membuat sanksi yang akan diberikan kepada pegawai yang melakukan kesalahan.

Pada butir-butir pernyataan proses bisnis, responden setuju bahwa dengan adanya inovasi proses yaitu dengan melakukan pengembangan sarana komunikasi memudahkan responden untuk mengetahui informasi yang belum responden ketahui. Hanya saja konsultasi secara langsung (internal) belum berjalan dengan baik, ini terlihat dari skor jawaban responden yang rendah.

Sedangkan pada butir-butir pernyataan sumber daya manusia, responden menyatakan setuju dengan adanya modernisasi ini meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pegawai, walaupun demikian responden berasumsi pegawai yang taat waktu dalam bekerja masih saja ada.

Terakhir, pada butir-butir pernyataan *good governance*, responden setuju bahwa apa saja yang menjadi kewajiban dan larangan bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah tersirat dalam kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Hanya diadakan survey tentang kepuasan wajib pajak tiap tahunnya belu terlalu dirasakan oleh sebagian responden.

Pada butir-butir pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak (Y), responden berpendapat bahwa dengan adanya fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk pembayaran pajak secara *online* sangat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya. Begitupun dengan pemeriksaan yang dilakukan secara *computerized* dimana lebih membantu dalam pemerataan setiap wajib pajak untuk diperiksa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok, didapat beberapa simpulan yang perlu dikemukakan:

1. Hasil pengujian hipotesis yang pertama adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara modernisasi *good governance* pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh subvariabel modernisasi *good governance* dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, perlu diperbaiki dalam mekanisme pengawasan internal, dan evaluasi kinerja pegawai pada Kanwil dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta tanjung Priok.
2. Hasil pengujian hipotesis yang kedua adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara modernisasi struktur organisasi pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh subvariabel modernisasi struktur organisasi dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, perlu dilakukan pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan, jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan pada Kanwil dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.
3. Hasil pengujian hipotesis yang ketiga adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara modernisasi sumber daya manusia pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh subvariabel modernisasi sumber daya manusia dapat diartikan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, perlu dilakukan pengembangan sistem manajemen Sumber Daya Manusia, dan pengembangan kapasitas serta pengukuran

kinerja pada Kanwil dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.

4. Hasil pengujian hipotesis yang keempat adalah menerima hipotesis alternatif. Ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara modernisasi proses bisnis pada Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh subvariabel modernisasi proses bisnis lebih kecil dikarenakan proses bisnis tidak secara langsung berhubungan dengan kewajiban dan hak wajib pajak, tetapi lebih terkait internal organisasi. Selain itu proses bisnis juga merupakan media yang disediakan dalam melaksanakan Modernisasi Administrasi Perpajakan.
5. Modernisasi Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok telah berjalan baik, terlihat saat penulis mengadakan penelitian langsung ke lapangan banyak masyarakat yang mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP, melaporkan Surat Pemberitahuan. Terlihat bahwa kesadaran masyarakat timbul secara sendirinya untuk ikut membangun negara ini melalui pajak. Dimana tingkat kesadaran yang tinggi terhadap pajak merupakan salah satu tujuan modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah. Berarti pelaksanaan modernisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok ini, menghasilkan pemahaman masyarakat atas kewajibannya membayar pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian berhasil ditemukan adanya pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Saran yang dapat diberikan peneliti terkait dengan penulisan skripsi antara lain:

1. Modernisasi Administrasi Perpajakan sebagai perwujudan program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berkaitan dengan modernisasi *good governance* dan struktur organisasi dan modernisasi sumber daya manusia yang memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai salah satu tujuan reformasi administrasi perpajakan hendaknya lebih mendapat perhatian Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal *good governance*, peranan pemerintah sangat penting apabila pelaksanaan dari lini teratas baik maka sampai lini terbawah pun akan terlaksana setiap sasaran yang hendak dicapai. Modernisasi struktur organisasi berpengaruh pula, jika organisasi terstruktur maka wajib pajak pun lebih merasa nyaman dan memudahkan karena sudah terbagi dalam tugasnya masing-masing. Modernisasi sumber daya manusia yaitu pegawai pajak itu sendiri, dimana setelah ditempatkan dalam fungsinya masing-masing pegawai mempunyai pemahaman dan pengetahuan yang tinggi tentang tugasnya.
2. Nilai penerapan modernisasi proses bisnis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok masih lebih rendah diantara subvariabel yang lain, sehingga hendaknya dilakukan pembenahan dan perbaikan pada informasi dan inovasi proses, serta dukungan sarana dan prasarana yang diperlukan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanjung Priok.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lainnya yang belum dijadikan sebagai variabel penelitian sehingga untuk selanjutnya ditemukan variabel baru yang akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Chaizi, Nasucha. 2004. **Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi**. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Diana, Sari. 2007. **Perpajakan**. Bandung.

Gunadi. 2002. **Ketentuan Dasar Pajak Penghasilan**. Jakarta: Salemba Empat.

Hadi, Purnomo. 2004. **Reformasi Administrasi Perpajakan**. Jakarta: Kompas.

Husein, Umar. 1997. **Riset Akuntansi**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Liberty, Pandiangan. 2004. **Pelayanan Wajah Kantor Pajak**. Bisnis Indonesia. Senin, 27 Desember 2004.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2001. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta: Balai Pustaka.

Safri, Nurmantu. 2003. **Pengantar Perpajakan**. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Siti, Kurnia Rahayu. 2010. **Perpajakan Indonesia**. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 1999. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.

Wahid, Sulaiman. 2004. **Analisis Regresi Menggunakan SPSS Beserta Contoh Kasus dan Pemecahannya**. Yogyakarta: ANDI.

INTERNET :

www.google.com

www.pajak.go.id