



Published every January - June and July - December

JURNAL ASET (AKUNTANSI RISET)

ISSN : 2541-0342 (Online). ISSN : 2086-2563 (Print). <http://ejournal.upi.edu/index.php/aset>



Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

Welly Surjono

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung, Indonesia.

Abstract. *The product of tax regulatory reform is the modernization of tax administration. Modernization of tax administration, among others, includes changes in the original organizational structure based on the type of tax into a function, applying integrated tax administration system that can monitor the process of service, so that services can be done quickly, transparently, and accountability, so Taxpayers will be faster and create satisfaction to Taxpayer in order to fulfill its obligations in this case reporting and payment of tax. Identification of problems discussed in this paper is how the modernization of tax administration, how taxpayer satisfaction and how much influence the modernization of tax administration on taxpayer satisfaction at the Tax Office Primary Bandung Bojonagara. The research method used is descriptive and associative with data collection technique is done is questioner. While the analysis used is regression analysis, correlation coefficient, coefficient of determination and t test hypothesis. The research results can be seen that the implementation of tax administration modernization on taxpayer satisfaction yields $r = 0.976$, which indicates that there is a very strong and positive influence. Determination analysis yields $Kd = 95.3\%$. This means that the modernization of tax administration gives an influence on taxpayer satisfaction of 95.3% while the rest of 4.7% taxpayer satisfaction is influenced by other factors. Hypothesis test result $t \text{ count} = 44,530 > t \text{ table} = 1,980$, hence H_0 refused and H_a accepted, meaning there is influence between tax administration modernization to Satisfaction of Taxpayer at KPP Pratama Bandung Bojonagara.*

Keywords. *modernization; administration; taxation; taxpayer satisfaction*

Abstrak. *Produk dari pembaharuan peraturan perpajakan adalah adanya modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan antara lain meliputi perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem administrasi perpajakan terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan, dan akuntabilitas, sehingga Wajib Pajak akan lebih cepat dan menciptakan kepuasan kepada Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajibannya dalam hal ini pelaporan dan pembayaran pajak. Identifikasi masalah yang dibahas dalam penulisan ini adalah bagaimana modernisasi administrasi perpajakan, bagaimana kepuasan Wajib Pajak dan seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan asosiatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan hipotesis uji t. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak menghasilkan nilai $r = 0,976$, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat sekali dan positif. Analisis determinasi menghasilkan $Kd = 95,3\%$. Artinya modernisasi administrasi perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 95,3% sementara sisanya sebesar 4,7% kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis menghasilkan $t \text{ hitung} = 44,530 > t \text{ tabel} = 1,980$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara.*

Kata Kunci. *Modernisasi; administrasi; perpajakan; kepuasan wajib pajak*

Corresponding author. Jl. PHH Mustofa (Suci) No 68. Kota Bandung. Provinsi Jawa Barat. Email: hetti.herawati67@gmail.com. Email wellykoe_66@yahoo.com

How to cite this article. Surjono. (2015). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Indonesia Universitas Pendidikan Indonesia, 7 (2), 13–28. Retrieved from <http://ejournal.upi.edu/index.php/aset>

History of article. Received: Juli 2015, Revision: September 2015, Published: Desember 2015

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah harus meningkatkan penerimaan negara. Sehingga ke mandirian suatu bangsa dapat terwujud.

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Di Indonesia sektor pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang utama sekitar 80% dari penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) saat ini berasal dari penerimaan pajak. (www.hukumonline.com)

Pemerintah membutuhkan dana dari penerimaan pajak untuk membiayai pembangunan negara. Setiap tahun target penerimaan pajak terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan APBN. Namun pertumbuhan penerimaan pajak setiap tahun ternyata tidak diimbangi dengan potensi pajak yaitu jumlah penduduk di Indonesia keseluruhannya. Jika dibandingkan dengan potensi pajak, kinerja penerimaan pajak selama ini masih belum optimal. Penyebab perbedaan pajak (*Tax Gap*) tersebut mayoritas karena lemahnya administrasi perpajakan. Oleh karena itu diperlukan Reformasi Administrasi Perpajakan.

Pemerintah telah empat kali melakukan Reformasi Administrasi Perpajakan, tahun 1983, 1994, 1997, dan 2000. Reformasi ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan dunia usaha dan kebijakan pemerintah, yang dapat dikategorikan sebagai reformasi perpajakan adalah reformasi tahun 1983, di mana terjadi perubahan sistem yang mendasar dari “*Official Assessment System*” ke “*Self Assessment System*”.

Dalam sistem “*Self Assessment System*”, Wajib Pajak berkewajiban: (1) menghitung

sendiri jumlah seluruh penghasilan yang telah diperolehnya; (2) menghitung sendiri jumlah pajak yang terhutang; (3) menghitung sendiri jumlah pajak yang telah dibayar atau dapat dikreditkan; (4) menghitung sendiri jumlah pajak yang masih harus dibayar; (5) menyetor sendiri jumlah pajak yang masih harus disetor ke kas negara melalui bank persepsi; dan (6) mengisi serta melaporkan sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) dan Surat Setoran Pajak (SSP) ke Direktorat Jenderal Pajak/Kantor Pajak.

Reformasi perpajakan lebih banyak diartikan sebagai kebutuhan akan regulasi perpajakan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tarif pajak progresif, tetapi tidak tampak adanya upaya perubahan jaminan manfaat bagi Wajib Pajak dari pembayaran pajaknya. Seharusnya reformasi perpajakan dan birokrasi perpajakan diletakkan dalam kerangka reformasi anggaran (*budgeting reform*) secara menyeluruh dengan orientasi pada kepentingan rakyat sebagai pembayar pajak. Pemerintah perlu segera mengimplementasikan reformasi perpajakan, baik reformasi kebijakan perpajakan maupun reformasi administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan menjadi elemen terpenting untuk mengubah citra sistem perpajakan Indonesia di kalangan dunia usaha di dalam negeri maupun di luar negeri.

Tujuan pemerintah melaksanakan reformasi perpajakan ini sebenarnya adalah untuk meningkatkan *Tax Ratio* dari 11% ke 16% (www.tempo.interaktif.com). Namun tujuan itu tidak akan tercapai hanya dengan perubahan Undang-undang saja, harus disertai dengan pembenahan administrasi perpajakan yang dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak.

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan dengan tujuan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui modernisasi administrasi perpajakan.

Modernisasi administrasi perpajakan antara lain meliputi perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem administrasi perpajakan terpadu yang dapat

memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan, dan akuntabilitas.

Indonesia memang telah melakukan penyempurnaan dalam tata cara (sistem) pemungutan pajak yang modern seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Antara lain dengan membentuk Bank Data Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Khusus Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office*), dan yang akan dilakukan yaitu Pengadaan *Single Identity Number* (SIN), akses langsung penerimaan pajak kepada Presiden, dan lain-lain.

Tujuannya, untuk (1) modernisasi administrasi perpajakan, (2) meningkatkan pelayanan, (3) meningkatkan pengawasan secara individual, (4) meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak, dan (5) mencegah penyalahgunaan wewenang.

Salah satu contoh reformasi ini adalah dengan membuka Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar yang membawa dua Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar atau *Large Tax Office* (LTO) pada tahun 2002.

Dengan reformasi perpajakan khususnya administrasi, sejak tahun 2002 dilakukan modernisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Terjadi perubahan paradigma unit operasional Direktorat Jenderal Pajak. Saat itu, dibentuk unit KPP Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office*, LTO), sebagai cikal bakalanya. Kemudian hal yang sama dikembangkan lagi pada tahun 2003 dan 2004 dengan model KPP Madya (*Medium Taxpayer Office*, MTO), yang diterapkan di KPP khusus (BUMN, PMA, Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa). Selanjutnya pada tahun 2005 dengan model KPP Pratama (*Small Taxpayer Office*, STO). Dengan demikian, keberadaan Kantor Pajak Modern tersebut akan membawa perubahan paradigma terhadap semua pihak yang berkepentingan antara lain yaitu Wajib Pajak, Fiskus, Konsultan Pajak, Akuntan Pajak, Dan Penilai menuju ke kondisi yang lebih baik (*good governance* maupun *corporate good governance*).

Dengan perubahan paradigma, organisasi KPP modern berubah dari sebelumnya berdasarkan jenis pajak menjadi

berdasarkan fungsi. Ini terkait dengan “pelayanan” sebagai kata kunci dalam pelaksanaan tugas yang dikerjakan.

Konsepnya, pertama, mengelola sejumlah Wajib Pajak tertentu. Kedua, penggunaan teknologi informasi terkini. Ketiga, dalam lingkungan yang terkendali (*controlled environment*). Dan keempat, pemberi pelayanan dan pengawasan yang lebih baik.

Berbeda dengan model KPP paripurna, KPP modern memiliki beberapa karakteristik. Menerapkan kode etik pegawai, ada *complaint center*, *help desk* dengan teknologi *knowledge base* di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Selain sumber daya manusianya berkualitas tinggi, juga sarana dan prasarana serta sistem pengajian yang lebih baik, serta adanya *taxpayer's bill of rights*.

Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap *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.

Dari uraian diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi kan peneliti, yaitu

1. Bagaimana modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara.
2. Bagaimana kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara.
3. Seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonegara

KAJIAN LITERATUR

Administrasi Pajak (*Tax Administration*)

Administrasi Pajak dalam arti luas meliputi fungsi, sistem dan organisasi atau

kelembagaan. sebagai suatu sistem kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu tolok ukur kinerja administrasi pajak. Administrasi perpajakan memegang peranan penting karena seharusnya bukan saja sebagai perangkat *laws enforcement*, tetapi lebih daripada itu, sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan. Pelayanan seharusnya tidak boleh dilakukan seadanya karena akan membentuk citra yang kurang baik, yang pada akhirnya akan merugikan pemerintah jika *image* tersebut ternyata membentuk sikap-sikap 'tax phobia'.

Perberdayaan administrasi pajak seharusnya juga dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan penelitian untuk mengetahui apa-apa sajakah yang sebenarnya menjadi *leverage*, yaitu tindakan dan perubahan dalam struktur yang dapat mengarah pada perbaikan atau peningkatan (*improve ment*) yang signifikan dan berlangsung selamanya..

Reformasi Perpajakan Indonesia **Reformasi Perpajakan**

Reformasi pajak pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dua landasan fundamental dari prinsip-prinsip sistem perpajakan, yaitu:

1. Prinsip keadilan dan pemerataan (*equity*)
2. Efisiensi ekonomi (*economic efficiency*).

Sedangkan prinsip lainnya yang merupakan karakteristik yang *essensial* bagi setiap jenis pajak yang sempurna terlepas dari fungsi dan keperluannya adalah efisiensi fiskal (*fiscal efficiency*), kesederhanaan (*simplicity*), dan kepastian hukum (*certainty*). (Adam Smith, 1776 dalam Waluyo, 2007)

Reformasi pajak dilakukan melalui instrumen kebijakan perpajakan (*tax policy*) dan administrasi perpajakan yang dimulai pada tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan menggantikan perundang-undangan peninggalan Pemerintah Kolonial Belanda. Undang-undang hasil reformasi tersebut jauh lebih sederhana (*simplicity*), netral (*neutrality*), adil (*equity*), dan

memberikan kepastian (*legal certainty*). Undang-undang yang mulai berlaku efektif awal tahun 1984 tersebut menerapkan Sistem Pemungutan *Official assessment*. Perubahan tersebut menimbulkan hak dan kewajiban baru bagi Wajib Pajak maupun fiskus.

Kebijakan perpajakan nasional telah mengalami beberapa tahap reformasi perpajakan, yaitu:

1. Reformasi Perpajakan Pertama, tahun 1983 sampai tahun 1985, melahirkan 5 (lima) buah Undang-undang pajak, yaitu:
 - a. Undang-undang Nomor.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
 - b. Undang-undang Nomor.7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
 - c. Undang-undang Nomor.8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
 - d. Undang-undang Nomor.12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
 - e. Undang-undang Nomor.13 Tahun 1985 tentang Bea Materai.
2. Reformasi Perpajakan Kedua, yang dilaksanakan pada tahun 1994 meliputi perubahan dan penyempurnaan 4 (empat) Undang-undang pajak, yaitu:
 - a. Undang-undang Nomor.9 Tahun 1994 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
 - b. Undang-undang Nomor.10 Tahun 1994 tentang Pajak Penghasilan.
 - c. Undang-undang Nomor.11 Tahun 1994 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak atas Barang Mewah.
 - d. Undang-undang Nomor.12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Reformasi perpajakan ketiga, yang dilaksanakan pada Tahun 1997 melahirkan 5 (lima) Undang-undang pajak, yaitu:
 - a. Undang-undang Nomor.17 Tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak.
 - b. Undang-undang Nomor.18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Pajak.

- c. Undang-undang Nomor.19 Tahun 1997 tentang Pengihan Pajak dengan Surat Paksa.
 - d. Undang-undang Nomor.20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
 - e. Undang-undang Nomor.21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan.
4. Reformasi Perpajakan keempat, dilaksanakan pada Tahun 2000 melahirkan 5 (lima) Undang-undang pajak, yaitu:
- a. Undang-undang Nomor.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
 - b. Undang-undang Nomor.17 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan.
 - c. Undang-undang Nomor.18 Tahun 2000 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
 - d. Undang-undang Nomor.19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
 - e. Undang-undang Nomor.20 Tahun 2000 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
5. Tahun 2002, dilakukan Amandemen atas Undang-undang BPSP dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak.
6. Tahun 2007, dilakukan lagi amandemen atas 3 (tiga) Undang-undang perpajakan, yakni Undang-undang KUP dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. Sedangkan atas Undang-undang PPh serta Undang-undang PPN dan PPnBM, hingga Oktober 2007 masih dalam proses pembahasan di Dewan Perwakilan Rakyat. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang KUP yang baru merupakan harapan banyak pihak, terutama *stakeholders* perpajakan. Berbagai perusahaan telah terjadi di dalamnya dibandingkan dengan Undang-undang KUP sebelumnya, sebagai hasil kesepakatan rakyat melalui wakilnya di DPR dengan pemerintah.

Perlunya Reformasi Sistem Administrasi Perpajakan

Pemerintah secara terus menerus berupaya menyempurnakan sistem perpajakan nasional. Menurut R. Mansury (1996;82) sistem perpajakan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Kebijakan Perpajakan (*Tax Policy*).
- b. Undang-undang Perpajakan (*Tax Laws*).
- c. Administrasi Perpajakan (*Tax Administration*).

Selain dilakukan terhadap kebijakan perpajakan dan Undang-undangnya, perbaikan juga mencakup administrasi perpajakan. Seperti diketahui, bahwa kebijakan perpajakan dan Undang-undang perpajakan merencanakan dan menyediakan struktur yang legal yang akan terlihat efektivitasnya di lapangan hanya bila didukung oleh administrasi perpajakan yang kuat, sederhana, dan efisien.

Fisibilitas perpajakan menuntut agar sistem perpajakan yang baru mampu meminimalkan biaya administrasi (*Administration Cost*) dan biaya kepatuhan (*Compliance Cost*).

Menurut Carlos A. Silvian (1992) (Sumber:www.google.co.id), administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut:

- a. Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered tax payers*)
Yaitu sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walaupun seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak.
- b. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (*Stop Filing Tax payers*).
Yaitu Wajib Pajak yang sudah terdaftar di Administrasi Kantor Pajak, tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan. Administrasi Pajak dituntut untuk dapat mengumpulkan data sekaligus menindaklanjuti dengan meminimalkan kasus seperti ini.
- c. Penyelundupan Pajak (*Tax Evaders*)
Yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

System Self Assessment yang sekarang berlaku memang rentan menyebabkan terjadinya modus kejahatan seperti ini, karena sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak.

d. Penunggak Pajak (*Delinquent Tax Payers*)

Dari tahun ke tahun selalu ada tunggakan pajak yang terjadi, bahkan menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat. Permasalahan ini seolah sudah menjadi benang kusut yang selalu dihadapi oleh otoritas pajak setiap tahunnya.

Dukungan teknologi (dalam hal ini teknologi informasi) juga menjadi administrasi perpajakan dapat dikelola menjadi lebih efektif dan efisien. Aparat pajak, dalam menjalankan fungsi pemeriksaan akan sangat membantu ketika membutuhkan sejumlah data yang diperlukan. Demikian juga masyarakat, dapat mempunyai akses yang luas karena tersedianya suatu sistem informasi perpajakan yang akurat. Selanjutnya akses yang luas tersebut dapat menjamin tercapainya transparansi dan akuntabilitas publik yang pada gilirannya akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Widjojo Nitisastro (www.google.com) pengertian modernisasi sebagai berikut:

“Modernisasi adalah suatu transformasi total dari kehidupan bersama yang tradisional atau pramodern dalam arti teknologi serta organisasi sosial, ke arah pola-pola ekonomis dan politis”.

Modernisasi di Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk menciptakan kinerja yang lebih baik berdasarkan fungsi dan mengurangi interaksi petugas pajak dengan wajib pajak, sehingga mencegah korupsi. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek:

1. Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP

Organisasi berubah dari berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi (fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan pajak). Sistem dan proses kerja, berubah dari manual menjadi berdasarkan sistem (Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak, SIDJP) dengan *case management*. Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini.

2. Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak

Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*) dengan adanya *help desk* maupun *Account representative* (AR). Serta adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), yang sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan.

3. Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi

Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seiring dengan modernisasi melalui sistem *on-line* demi kemudahan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Kode etik pegawai

Salah satu bagian penting dari modernisasi perpajakan adalah perubahan sikap dan perilaku sumber daya manusianya. Hal ini didukung dengan adanya Kode Etik Pegawai DJP. Yang dimaksud dengan Kode Etik adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Kode etik bertujuan untuk: 1) meningkatkan disiplin pegawai, 2) menjamin terpeliharanya tata tertib, 3) menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, 4) menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang profesional, serta 5) meningkatkan citra dan kinerja pegawai.

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah dengan membentuk KPP modern. Jika dilihat secara

objektif, sistem administrasi perpajakan pada KPP modern jelas lebih baik dari KPP konvensional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, menghubungkan antara komunikasi, Wajib Pajak, dan KPP serta mengoptimalkan fungsi bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak maka dalam KPP modern ini telah menunjukkan *Account Representative* (AR) untuk masing-masing wajib Pajak.

Account Representative direkrut secara khusus akan berfungsi sebagai *liaison officer* antara KPP dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan esistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Kebijakan penunjukan AR untuk setiap Wajib Pajak juga bertujuan agar permasalahan perpajakan Wajib Pajak dapat segera ditangani dengan efektif.

Selain itu, diterapkan juga teknologi tinggi yang merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, yaitu di antaranya *e-counselling*, *e-payment* (MP3), *e-registration*, *e-SPT*, dan yang terbaru layanan *e-filling*. Dengan maksud agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Dengan kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak dan sosialisasi secara intens serta terus-menerus agar peningkatan pelayanan Wajib Pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan.

Konsep dan Tujuan Modernisasi

Modernisasi perpajakan sebagai bagian dari reformasi perpajakan menjadi hal yang menarik dan trend di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Ada nuansa tersendiri yang membuatnya lebih teknis, fokus, dan dinamis sejalan reformasi perpajakan itu sendiri. Apalagi gambaran umum dari instansi pemerintah di tanah air yang hingga saat ini

dipandang masih jauh dari yang diharapkan masyarakat, terlebih lagi dengan kesan dan pola kerja modern dalam melayani masyarakat. Suatu hal penting lainnya lagi, bahwa pengelolaan pajak memiliki karakteristik tersendiri yang sangat berbeda dengan pengelolaan layanan umum instansi pemerintah, serta pengelolaan kesehatan, pendidikan, tenaga kerja, pekerjaan umum, dan lainnya. Perbedaan karakteristik ini ditunjukkan dengan berbagai upaya yang dilakukan yang pada akhirnya, bagaimana masyarakat agar mau membayar pajak, di tengah tidak adanya kontra prestasi secara langsung yang diperoleh pembayar pajak sendiri.

Dengan perbandingan yang ada dalam pengelolaan pajak diberbagai negara, utamanya negara-negara yang lebih maju, agar mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun konsep modernisasi perpajakan Indonesia yang disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada. Sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah “pelayanan prima” dan “pengawasan intensif” dengan pelaksanaan “*good governance*”.

1. Konsep Umum

Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

- a. Restrukturisasi organisasi;
- b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi; dan
- c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Dalam hal restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah:

- a. Debirokratisasi,
- b. Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan,
- c. Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan,
- d. Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola KPP,
- e. Adanya “*internal audit*” dan “change program” unit, dan
- f. Lebih efisien dan “*customer oriented*”.

Dalam penyempurnaan bisnis, hal ini dilakukan dengan konsep:

- a. Berbasis teknologi komunikasi dan informasi,
- b. Efisien dan “customer oriented”,
- c. Sederhana dan mudah dimengerti, dan
- d. Adanya *built-in control*.

Sedangkan untuk penyempurnaan atas sistem manajemen sumber daya manusia, konsepnya adalah:

- a. Berbasis kompetensi,
- b. Optimalisasi teknologi komunikasi dan teknologi,
- c. *Customer driven*, dan
- d. *Continuous improvement*.

Berdasarkan konsep umum modernisasi perpajakan tersebut di atas, sebagai *outcome* yang diharapkan adalah:

1. Terjadinya perubahan paradigma, pola pikir dan nilai organisasi yang tercermin pada perilaku setiap pegawai,
2. Terciptanya proses bisnis dari setiap jenis pekerjaan yang lebih efisien, dan
3. Mampu menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar (*good governance*).

Adapun tujuan modernisasi perpajakan adalah untuk menjawab latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan, yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi,
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Guna melaksanakan dan mewujudkan tujuan modernisasi perpajakan tersebut, dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 dibentuk “Tim Modernisasi Jangka menengah”. Tugas atau kegiatan pokok Tim adalah:

- a. Memodernisasi kelembagaan termasuk struktur organisasi, sistem dan prosedur, dan kebijakan di bidang sumber daya manusia;
- b. Memodernisasi peraturan yang terdiri dari penyederhanaan prosedur administrasi dan ketentuan perpajakan lainnya; dan
- c. Memodernisasi teknologi informasi termasuk pemanfaatan teknologi informasi

untuk mempermudah Wajib Pajak dan administrasi perpajakan.

Fasilitas Pelayanan

Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia di tiap KPP dan siap dimanfaatkan oleh masyarakat atau Wajib Pajak seirama dengan modernisasi adalah sebagai berikut:

1. Tempat Pelayanan Terpadu
2. *Account Representative*
3. *Help Desk*
4. *Complaint Center*
5. *Call Center*
6. Media Informasi Pajak
7. *Website*
8. Pojok Pajak
9. *e-System* Perpajakan
10. *e-SPTPPH*
11. *e-SPTPPN*

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Philip Kotler (2005;70) kepuasan adalah sebagai berikut:

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan”.

Definisi Wajib Pajak Menurut Mardiasmo (2009;12) sebagai berikut:

“Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu”.

Primandita Fitriandi, Tejo Birowo, dan Yuda Aryanto (2007;3) sebagai berikut:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu”.

Mengacu pada pasal 1 UU No.9 tahun 1994, pengertian Wajib Pajak adalah orang

pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan per undang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Wajib Pajak adalah mitra Direk torat Jenderal Pajak dalam pengelolaan pajak (ibaratnya pelanggan/nasabah) guna mengamankan penerimaan Negara. Sejuah mana kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan KPP, survey yang akan membuktikan. Kepuasan masyarakat (*customer satisfaction*) merupakan kata kunci setiap kegiatan.

Lembaga riset internasional AC Nielsen telah melakukan riset dengan metode survey mengenai Wajib Pajak terhadap pelayanan yang ada di Kantor Pajak Besar atau *Large Tax Office* (LTO). Tingkat Kepuasan Wajib Pajak ditentukan oleh beberapa faktor berikut ini, yakni: (1) integritas profesional, (2) tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan, dan (3) ketersediaan sumber informasi.

Tingkat kepuasan yang tinggi terjadi di seluruh faktor yang menurut Wajib Pajak menentukan tingkat kepuasan mereka. Hal ini dapat dihubungkan dengan persepsi bahwa telah terjadi pembaharuan terhadap praktik masa lalu. Jadi, jika kinerja pelayanan (pelayanan perpajakan) berada dibawah harapan pelanggan (Wajib Pajak), maka Wajib Pajak akan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan (Wajib Pajak) akan puas.

METODOLOGI PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan metode penelitian asosiatif. serta penulis memperoleh data dengan menggunakan kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yang diambil adalah Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak

Bandung Bojonagara dengan jumlah 6622 orang.

Sampel

Dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dari jumlah populasi Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonagara. Perhitungan besaran sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan hasil sebanyak 100 responden

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

- Metode pengamatan atau *Observasi*
- Metode wawancara atau *Interview* Kuesioner

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah :

- Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara *sampling*
- Setelah metode pengumpulan data ditentukan kemudian ditentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diteliti yaitu daftar pernyataan atau kuesioner.
- Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengelolaan data, disaji kan dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik.
- Dalam melakukan analisis terhadap data yang berhasil dikumpulkan untuk mencapai suatu kesimpulan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan proses analisis uji validitas dan uji reliabilitas

Rancangan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikansi dan penetapan kriteria pengujian.

Penetapan Hipotesis

Penetapan hipotesis yang akan diuji dalam kaitan dengan ada atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y, yaitu Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis alternatif (H_a).

Hipotesis Penelitian

H_0 Artinya modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak

H_a Artinya modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak

Hipotesis Statistik

$H_0 : \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh modernisasi administrasi perpajakan (variabel X) terhadap kepuasan Wajib Pajak (variabel Y).

$H_a : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh modernisasi administrasi perpajakan (variabel X) terhadap kepuasan Wajib Pajak (variabel Y).

Pengujian Hipotesis

- Analisis Koefisien Korelasi
- Analisis Koefisien Determinasi
- Uji statistik

Tingkat signifikan (*level of significance*) yang digunakan adalah 0,05 (5%) dengan derajat kebebasan $dk = n-2$. Tingkat ini dipilih karena dinilai cukup ketat untuk mewakili dalam pengujian kedua variabel tersebut dan merupakan tingkat signifikan yang sering digunakan terutama dalam ilmu-ilmu sosial.

Kriteria-kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah H_0 ditolak atau diterima adalah :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti H_a ditolak, H_0 diterima
Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti H_a diterima, H_0 ditolak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan Pada KPP Bandung Bojonagara

Hasil *scoring* menunjukkan bahwa secara total modernisasi administrasi perpajakan pada KPP Bandung Bojonagara berada dalam skor 5724 termasuk kategori baik, ini berada pada rentang kriteria

klasifikasi antara 4760–5880 atau dengan tingkat persentase sebesar 97,35%.

Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Bandung Bojonagara

Hasil *scoring* menunjukkan bahwa secara total kepuasan Wajib Pajak pada KPP Bandung Bojonagara berada dalam skor 4484 termasuk kategori baik, ini berada pada rentang kriteria klasifikasi antara 4420–5460 atau dengan tingkat persentase sebesar 82,12%,

Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Bandung Bojonagara

Pengujian hipotesis ini adalah sebagai berikut:

Korelasi

Koefisien korelasi diperoleh hasil sebesar 0,976 yang berarti terdapat arah positif dan tingkat hubungan yang kuat sekali antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Koefisien Determinan (k_d)

Dari hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 95,3% dan sisanya sebesar 4,7% dipengaruhi faktor lain.

Uji Hipotesis

Berdasarkan perhitungan di peroleh hasil $t_{hitung} = 44,530 > t_{tabel} = 1,980$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima., artinya bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak dengan demikian bahwa hipotesis yang dikemukakan yaitu penerapan e-faktur berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Masa PPN adalah terbukti.

Modernisasi Administrasi Perpajakan Perubahan Struktur Organisasi dan Sistem Kerja KPP

Responden yang menyatakan bahwa struktur organisasi pada KPP modern telah

berubah berdasarkan fungsi (fungsi pelayanan, pemeriksa, pengawasan, dan lain-lain) ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden (67%) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden (24%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 responden (7%) dan kurang setuju sebanyak 2 responden (2%).

Responden yang menyatakan bahwa adanya *account representatives* per masalah perpajakan wajib pajak dapat segera ditangani dengan efektif ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden (65%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden (25%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 6 responden (6%), kurang setuju sebanyak 3 responden (3%) dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju.

Responden yang menyatakan bahwa adanya *account representatives* benar-benar melakukan fungsinya yaitu membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden (57%) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden (32%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 10 responden (10%) dan tidak setuju sebanyak 1 responden (2%).

Responden yang menyatakan bahwa adanya *contact center (complain center, call center, nonfilers activation center)* sebagai media penyampaian pengaduan ternyata yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden (50%), dan yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden (41%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 responden (4%), kurang setuju sebanyak 3 responden (3%) dan 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju.

Perubahan Implementasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Responden yang menyatakan bahwa Wajib Pajak diperhatikan secara mendalam karena setiap Wajib Pajak mempunyai aparat pajak (*Account Representatives*) untuk menangani berbagai Wajib Pajak ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 56

responden (56%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden (23%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 13 responden (13%), kurang setuju sebanyak 6 responden (6%) dan tidak setuju sebanyak 2 responden (2%).

Responden yang menyatakan bahwa dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, Wajib Pajak cukup melalui sistem *on-line* ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden (46%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden (38%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 5 responden (5%), kurang setuju sebanyak 6 responden (6%) dan tidak setuju sebanyak 5 responden (5%).

Responden yang menyatakan bahwa waktu dalam menyelesaikan administratif (pembayaran dan pelaporan) dapat (tidak berbelit-belit/ lancar) ternyata yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden (40%), dan yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden (35%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 13 responden (13%), kurang setuju sebanyak 4 responden (4%) dan tidak setuju sebanyak 8 responden (8%).

Fasilitas Pelayanan yang Memanfaatkan Teknologi Informasi

Responden yang menyatakan bahwa pembayaran pajak secara *on-line (teller bank, internet banking, ATM)* memudahkan Wajib Pajak karena prosesnya cepat ternyata yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden (50%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden (41%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 4 responden (4%), kurang setuju sebanyak 4 responden (4%) dan tidak setuju sebanyak 1 responden (1%).

Responden yang menyatakan bahwa pendaftaran Wajib Pajak secara *on-line (e-registrasi)* melalui internet memudahkan Wajib Pajak karena prosesnya cepat ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden (45%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden (36%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak

12 responden (12% dan kurang setuju sebanyak 7 responden (7%).

Responden yang menyatakan bahwa sistem administrasi (*e-filling*, *e-SPT*, *e-counseling*) sudah benar-benar dimanfaatkan demi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan (sesuai kebutuhan) ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden (54%) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden (13%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 18 responden (18%), kurang setuju sebanyak 11 responden (11%) dan tidak setuju sebanyak 4 responden (4%).

Responden yang menyatakan bahwa infrastruktur (sistem, metode, prosedur, perolehan) yang ada dalam lingkungan sekitar sangat mendukung dalam melaksanakan kewajiban perpajakan modern ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden (57%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden (17%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 18 responden (18%), kurang setuju sebanyak 6 responden (6%) dan tidak setuju sebanyak 2 responden (2%).

Kode Etik Pegawai

Responden yang menyatakan bahwa aparat pajak (*account representative*) menjaga kerahasiaan informasi dan data mengenai wajib pajak ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden (45%) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden (43%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 7 responden (17%), kurang setuju sebanyak 4 responden (4%) dan tidak setuju sebanyak 1 responden (1%).

Responden yang menyatakan bahwa kejujuran aparat pajak (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang atau peraturan) ternyata yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden (41%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden (40%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 13 responden (13%), kurang setuju sebanyak 5 responden (5%) dan tidak setuju sebanyak 1 responden (1%).

Responden yang menyatakan bahwa aparat pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak (tanpa memandang besarnya jumlah hutang pajak) ternyata yang menyatakan sangat setuju sebanyak 52 responden (52%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden (31%). Responden yang menyatakan cukup setuju sebanyak 11 responden (11%), kurang setuju sebanyak 5 responden (5%) dan tidak setuju sebanyak 1 responden (1%).

Kepuasan Wajib Pajak Integritas Profesionalisme

Responden yang menyatakan bahwa aparat pajak (*account representatives*) benar-benar membantu Wajib Pajak dalam menyelesaikan masalah kewajiban perpajakannya ternyata yang menyatakan puas sebanyak 41 responden (41%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 15 responden (15%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 30 responden (30%), kurang puas sebanyak 12 responden (12%) dan tidak puas sebanyak 2 responden (2%).

Responden yang menyatakan bahwa aparat pajak (*account representative*) mempunyai kemampuan untuk mengolah kewajiban perpajakan ternyata yang menyatakan puas sebanyak 47 responden (47%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 11 responden (11%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 31 responden (31%), kurang puas sebanyak 9 responden (9%) dan tidak puas sebanyak 2 responden (2%).

Responden yang menyatakan bahwa aparat pajak (*account representative*) mengerti benar tentang peraturan perpajakan yang berlaku ternyata yang menyatakan puas sebanyak 49 responden (49%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 11 responden (11%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 33 responden (33%), kurang puas sebanyak 5 responden (5%) dan tidak puas sebanyak 2 responden (2%).

Responden yang menyatakan bahwa aparat pajak (*account representative*) tegas

dalam penerapan peraturan perundang-undangan pajak ternyata yang menyatakan puas sebanyak 40 responden (40%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 13 responden (13%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 31 responden (31%), kurang puas sebanyak 12 responden (12%) dan tidak puas sebanyak 4 responden (4%).

Tingkat Kemudahan dan Efisiensi Pelayanan

Responden yang menyatakan bahwa kewajiban perpajakan melalui sistem *on-line* (misalnya: *e-SPT*, *e-filling*, *e-payment*, *e-registration*, dan lain-lain) mudah digunakan ternyata yang menyatakan puas sebanyak 43 responden (43%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 responden (18%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 27 responden (27%), kurang puas sebanyak 12 responden (12%).

Responden yang menyatakan bahwa kewajiban perpajakan melalui sistem *on-line* (misalnya: *e-SPT*, *e-filling*, *e-payment*, *e-registration*, dan lain-lain) cepat pemrosesannya ternyata yang menyatakan puas sebanyak 49 responden (49%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 16 responden (16%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 20 responden (20%), kurang puas sebanyak 14 responden (14%) dan tidak puas sebanyak 1 responden (1%).

Responden yang menyatakan bahwa efisiensi waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tuntutan yang cukup krusial dan dapat dipenuhi dengan sistem administrasi yang modern ini ternyata yang menyatakan puas sebanyak 48 responden (48%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 13 responden (13%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 26 responden (26%), kurang puas sebanyak 9 responden (9%) dan tidak puas sebanyak 4 responden (4%).

Responden yang menyatakan bahwa Wajib Pajak lebih menyelesaikan masalah kewajiban perpajakannya dengan sistem yang modern (tidak harus mengisi atau membayar

secara manual) ternyata yang menyatakan puas sebanyak 42 responden (42%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 responden (18%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 26 responden (26%), kurang puas sebanyak 13 responden (13%) dan tidak puas sebanyak 1 responden (1%).

Ketersediaan Sumber Informasi

Responden yang menyatakan bahwa Wajib Pajak umumnya memahami manfaat dan tujuan modernisasi administrasi perpajakan ini digunakan ternyata yang menyatakan puas sebanyak 45 responden (45%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 11 responden (11%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 28 responden (28%), kurang puas sebanyak 10 responden (10%) dan tidak puas sebanyak 6 responden (6%).

Responden yang menyatakan bahwa sosialisasi mengenai kewajiban perpajakan melalui sistem *on-line* (misalnya: *e-SPT*, *e-filling*, *e-registration*, *e-payment*, dan lain-lain) ternyata yang menyatakan puas sebanyak 39 responden (39%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 10 responden (10%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 26 responden (26%), kurang puas sebanyak 20 responden (20%) dan tidak puas sebanyak 5 responden (5%).

Responden yang menyatakan bahwa adanya penyuluhan dari aparat pajak (*Account Representative*) secara teratur tentang kebijakan perpajakan yang berlaku terbaru ternyata yang menyatakan puas sebanyak 35 responden (35%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 9 responden (9%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 25 responden (25%), kurang puas sebanyak 21 responden (21%) dan tidak puas sebanyak 10 responden (10%).

Responden yang menyatakan bahwa adanya penyuluhan dari aparat pajak (*account representative*) secara teratur tentang kebijakan perpajakan yang berlaku terbaru ternyata yang menyatakan puas sebanyak 32 responden (32%), dan yang menyatakan sangat

puas sebanyak 3 responden (3%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 34 responden (34%), kurang puas sebanyak 23 responden (23%) dan tidak puas sebanyak 8 responden (8%).

Responden yang menyatakan bahwa aparat pajak (*account representative*) mampu memberikan informasi yang jelas atau mudah dimengerti ternyata yang menyatakan puas sebanyak 34 responden (34%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 11 responden (11%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 33 responden (33%), kurang puas sebanyak 16 responden (16%) dan tidak puas sebanyak 6 responden (6%).

SIMPULAN

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Bojonagara Bandung secara umum berada pada kategori baik dengan skor 5.724, artinya modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Bojonagara Bandung sudah dilaksanakan dengan baik, yang meliputi perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP, perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik.
2. Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara Bandung secara umum berada pada kategori baik dengan skor 4.484 yang artinya Wajib Pajak puas dengan semua fasilitas dan pelayanan yang modern ini, yang meliputi integritas profesionalisme, tingkat kemudahan dan efisiensi pelayanan, dan ketersediaan pelayanan.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak menghasilkan nilai $r = 0,976$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat sekali dan positif. Analisis determinasi menghasilkan $Kd = 95,3\%$ artinya modernisasi administrasi

perpajakan memberikan pengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 95,3% sementara sisanya sebesar 4,7% kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis menghasilkan $t_{hitung} = 44,530 > t_{tabel} = 1,980$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran agar modernisasi administrasi perpajakan dapat lebih disosialisasikan ke masyarakat luas dan pelayanannya lebih ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Delli Maria, Jurnal Bisnis Darmajaya Vol. 01 No. 01, Maret 2013
- Djafar Saidi, Muhammad, 2007, "Pembaruan Hukum Pajak", Jakarta, Rajawali Press
- Fitriandi, Primandita, Tejo Birowo dan Yuda Aryanto, 2007, "Kompilasi Undang - Undang Perpajakan Terlengkap", Jakarta, Salemba Empat
- Kurnia Rahayu, Siti, 2010, "Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal", Yogyakarta, Graha Ilmu
- Mansury R, 1996, "Panduan Konsep Utama Pajak Penghasilan Indonesia: Perubahan Undang-Undang Dalam Tahun 1994", Jakarta, Bina Rena Pariwara.
- Mansyuri, R, 2003, "Kebijakan Perpajakan", Jakarta, Yayasan Pendi dikan dan Pengkajian Perpajakan.
- Mardiasmo, 2009, "Perpajakan", Yogyakarta, Andi.
- Nazir, Moh, 2001, "Metode Penelitian", Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Pandiangan, Liberty, 2008, "Perpajakan", Jakarta, Erlangga.
- Purnowo, Herry, 2010, "Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak", Jakarta, Erlangga
- Suandy, Erly, 2005, "Hukum Pajak", Jakarta, Salemba Empat.
- Sugiyono, 2005, "Metode Penelitian Administrasi", Bandung, CV. Alfabeta.

- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 19/PJ/2007 tentang "Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Wilayah DJP Dan Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Seluruh Indonesia Tahun 2007-2008".
- Umar,Husein,2001," Metode Riset Bisnis", Jakarta,PT.Gramedia.
- Undang-Undang Pajak No.16 Tahun 2009, "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan"
- Undang-Undang Pajak No.36 Tahun 2008, "Pajak Penghasilan"
- Utomo, Dwiwarso, 2011,"Perpajakan Aplikasi dan terapannya" Yogyakarta,Andi
- Waluyo,2007," Perpajakan Indone sia", Jakarta,Salemba.
- Widodo,Widi, 2010," Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Wajib Pajak", Bandung, Alfabeta