

PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS  
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi



Oleh:

Depi Detiyani  
NIM: 102114023

PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2014

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS  
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi



Oleh:

Depi Detiyani  
NIM: 102114023

PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2014

Skripsi

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS  
KANTOR PERLAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh**

Oleh:  
**Depi Detiyani**  
NIM: 102114023

Telah Disetujui oleh:

Pembimbing

  
Trisnawati Rahayu, S.E., M.Si., Ak., QIA., CA

Tanggal: 14 MEI 2014

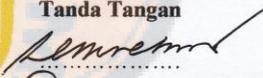
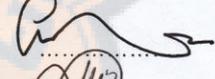
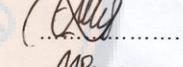
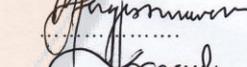
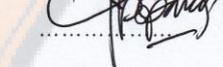
Skripsi

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS  
KANTOR PERLAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA  
Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh**

Dipersiapkan dan ditulis oleh:  
Depi Detiyani  
NIM: 102114023

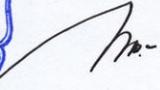
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 16 Juni 2014  
Dan dinyatakan memenuhi syarat

**Susunan Dewan Penguji**

Jabatan	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Fr. Reni Retno Angraeni, M.Si., Ak., QIA., CA	
Sekretaris	Lisia Apriani, S.E., M.Si., Ak., QIA., CA	
Anggota	Trisnawati Rahayu, S.E., M.Si., Ak. QIA., CA	
Anggota	Dra. YFM. Gien Agustinawansari, MM., Ak., CA	
Anggota	Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Ak., QIA., CA	

Yogyakarta, 30 Juni 2014  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Sanata Dharma  
Dekan



  
Dr. Herry Maridjo, M.Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah  
dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa**

**(Roma 12:12)**

*“We make a living by  
what we get  
We make a life by  
what we give”*

(Winston Churchill)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus Sang Juru Selamat
2. Mamaku Kardina dan Papaku Idarniasto Terkasih
3. Ade Dara Uthamy Terkasih
4. H1y ku Glend Jonathan Papilaya Terkasih
5. Ibu Elisabet Niken Hapsari dan Bapak Adrianus  
Darminto Terkasih
6. Sahabatku Yulianti, Mentari Septri Anggraini, dan  
Nicadona Lim Terkasih



UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI – PROGRAM STUDI AKUNTANSI

---

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: **PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA (Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh)** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 16 Juni 2014 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 12 Mei 2014  
Yang membuat pernyataan,

Depi Detiyani

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma;

Nama: Depi Detiyani

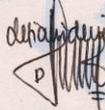
NIM: 102114023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh. Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan hak kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta  
Pada Tanggal: 15 Juli 2014

Yang menyatakan,



Depi Detiyani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Drs. Johannes Eka Priyatma, M.Sc., Ph. D., selaku Rektor Universitas Sanata Dharma yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan mengembangkan kepribadian kepada penulis.
2. Trisnawati Rahayu, S.E., M.Si., Ak., QIA., CA selaku Pembimbing yang telah sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Efrizal, perwakilan Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Teweh yang menandatangani surat izin penelitian.
4. Donald Caya, selaku pegawai KPP Pratama Muara Teweh yang senantiasa membantu dalam penelitian dan seluruh pegawai KPP Pratama Muara Teweh yang telah mengisi kuesioner penelitian.
5. Kedua orang tua dan keluarga besar yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan dukungan.
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan ilmu serta semua staf yang telah memberikan pelayanan terbaik.
7. Semua sahabat dan kekasih yang tidak pernah lelah untuk mendukung serta membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Mei 2014

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah .....	3
C.Batasan Masalah .....	3
D.Tujuan Penelitian.....	4
E.Manfaat Penelitian .....	4
F.Sistematika Penulisan .....	5
BAB II      LANDASAN TEORI.....	6
A. Pajak.....	6
B. <i>Good Governance</i> .....	29
C.Hubungan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Akuntabilitas di KPP Pratama .....	39
BAB III      METODE PENELITIAN.....	45
A.Jenis Penelitian .....	45
B.Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
C.Subjek dan Objek Penelitian .....	45
D.Populasi dan Sampel Penelitian .....	46
E.Teknik Pengambilan Sampel .....	48
F.Data Penelitian .....	47
G.Teknik Pengumpulan Data .....	47
H.Variabel Penelitian .....	48
I.Pengukuran Data.....	54
J.Teknik Pengujian Instrumen.....	54
1.Uji Validitas.....	54
2.Uji Reliabilitas .....	55
K.Teknik Analisis Data .....	55
1.Analisis Regresi Linier Sederhana .....	56
2.Uji Asumsi Klasik .....	56
3.Uji Hipotesis (Uji T).....	57

# PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	59
	A.Profil KPP Pratama Muara Teweh.....	59
	B.Tugas Dan Fungsi KPP Pratama Muara Teweh.....	60
	C.Struktur Organisasi KPP Pratama .....	62
	D.Visi dan Misi KPP Pratama Muara Teweh .....	64
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	65
	A.Deskripsi Data .....	65
	1.Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
	2.Persentase Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	66
	3.Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
	B.Analisis Data .....	68
	1.Analisis Deskriptif.....	68
	2.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
	3.Analisis Regresi .....	72
	4.Uji Asumsi Klasik .....	74
	5.Pengujian Hipotesis .....	75
	C.Pembahasan .....	76
BAB VI	PENUTUP.....	83
	A.Kesimpulan .....	83
	B.Keterbatasan Penelitian .....	83
	C.Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....		84
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Pengukuran Data .....	54
Tabel 5.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 5.2 Persentase Responden Berdasarkan Unit Kerja .....	66
Tabel 5.3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan .....	67
Tabel 5.4 Hasil Uji Deskriptif .....	68
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi .....	71
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas Akuntabilitas KPP Pratama.....	71
Tabel 5.8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	72
Tabel 5.9 Hasil Uji Normalitas .....	74
Tabel 5.10 Hasil Uji Hipotesis Dengan Uji T .....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual .....	44
Gambar 4.1 Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	63



**ABSTRAK**

**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS KANTOR PELAYANAN  
PAJAK (KPP) PRATAMA  
Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh**

Depi Detiyani  
NIM: 102114023  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama. Penelitian dilakukan di lingkungan kerja KPP Pratama Muara Teweh dengan jumlah sampel 41 pegawai KPP Pratama Muara Teweh.

Jenis penelitian adalah studi kasus. Data diperoleh dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Metode yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah analisis regresi linier sederhana dengan uji t satu sisi yang bertujuan mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan diuji dengan tingkat kepercayaan 95% atau alpha 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama Muara Teweh, terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,794 \geq 1,691$  nilai  $t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $0,000 \leq 0,05$ , menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Modernisasi administrasi perpajakan yang positif menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan yang terjadi akan meningkatkan pencapaian akuntabilitas KPP Pratama.

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF MODERNIZATION OF TAXATION ADMINISTRATION  
ON THE ACHIEVEMENT OF ACCOUNTABILITY OF  
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA**  
A case study at KPP Pratama Muara Teweh

Depi Detiyani  
NIM: 102114023  
University of Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2014

This research aims to find out the effect of modernization of taxation administration on the achievement of accountability of KPP Pratama. The research was undertaken at KPP Pratama Muara Teweh, using 41 respondents of its employees.

It is a case study research. The data was collected using the questionnaire and documentation technique. In this research simple linear regression and t-test measurement methods were used to examine the effect of independent variable on dependent variable, and were tested using 95% level of confidence or alpha 5%.

The result reveals that there is a positive impact of modernization of the taxation administration on the accountability achievement of KPP Pratama Muara Teweh. It was proven by the value of obtained t statistic  $7,794 \geq 1,691$  of t table and the probability value  $0,000 \leq 0,05$ , showing that zero hypothesis was rejected and alternative hypothesis was accepted. This positive impact indicates that modernization of taxation administration will increase the achievement of accountability of KPP Pratama.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang paling aman sehingga pajak dapat menjadi sarana penting bagi berjalannya demokratisasi. Kebijakan perpajakan merupakan *resultante* (hasil) dan muara dari dua ranah penting dalam proses demokratisasi, yaitu hubungan negara dengan masyarakat dan hubungan pusat dengan daerah.

Administrasi perpajakan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk menentukan efektifitas sistem perpajakan suatu negara, namun di Indonesia administrasi perpajakan belum berfungsi secara optimal karena masih banyak permasalahan yang menyimpang dari tujuan pajak. Administrasi perpajakan yang belum berfungsi secara optimal tersebut sangat mempersulit proses pemungutan pajak dari Wajib Pajak akibat kurangnya kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Reformasi pajak di Indonesia telah dilakukan sejak tahun 1983 dengan mengganti sistem perpajakan yang semula menganut *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System* yaitu memberi kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya secara mandiri. Saat ini modernisasi administrasi perpajakan yang diterapkan meliputi perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP), perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak (WP), fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai.

Salah satu program dari modernisasi administrasi perpajakan yang sedang dikembangkan adalah *e-system* yang meliputi: *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers Account*, *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Counseling*. *E-system* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, menambah persentase penerimaan pajak, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih prima kepada Wajib Pajak.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama mewujudkan aspirasi masyarakat mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara khususnya di bidang perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan merupakan salah satu proses pelaksanaan *good governance*, namun masalah juga muncul dari aparatur pajak itu sendiri, sehingga diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata agar penyelenggaraan di bidang perpajakan berjalan efektif.

Akuntabilitas merupakan suatu perwujudan dan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi DJP dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP harus dipertanggungjawabkan agar berjalan secara efektif melalui penerapan sistem perpajakan yang mencakup aspek-aspek akuntabilitas seperti: penetapan tujuan yang tepat, pengembangan standar sesuai dengan tujuan, promosi pemakaian standar, dan pengembangan standar serta operasi yang ekonomis dan efisien.

Berdasarkan penjelasan di atas, modernisasi perpajakan dan akuntabilitas di KPP Pratama akan membawa perubahan paradigma terhadap semua pihak yang berkepentingan antara lain fiskus, Wajib Pajak, konsultan pajak, akuntan publik, dan penilaian menuju terciptanya *good governance*.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama Muara Teweh?

### **C. Batasan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini hanya membahas tentang modernisasi administrasi perpajakan yang merupakan kelanjutan dari reformasi perpajakan, yaitu pembaharuan sistem administrasi perpajakan untuk menunjang kebutuhan wajib pajak serta meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Modernisasi yang dimaksud berkaitan dengan restrukturisasi organisasi, penyempurnaan Sumber Daya Manusia (SDM), penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi, dan kode etik pegawai. Modernisasi administrasi perpajakan juga berhubungan dengan akuntabilitas KPP Pratama dalam hal peningkatan produktivitas aparatur yang ada di KPP Pratama.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama Muara Teweh.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan kepada aparatur pajak mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pencapaian akuntabilitas KPP Pratama.

2. Bagi Universitas Sanata Dharma

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu bacaan dan sumber untuk penelitian berikutnya khususnya topik yang berhubungan dengan perpajakan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui secara langsung akuntabilitas KPP Pratama melalui reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan, serta menjadi wadah untuk menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **Bab I. Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II. Landasan Teori**

Pada bab ini diuraikan penjelasan atas teori-teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian dan menjadi dasar dalam pembahasan.

### **Bab III. Metode Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan mengenai objek penelitian, metode dan desain penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

### **Bab IV. Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum KPP Pratama Muara Teweh.

### **Bab V. Analisis Data dan Pembahasan**

Pada bab ini dijelaskan mengenai deskripsi responden dan teknik analisis data beserta pembahasan yang didasarkan pada teori yang telah dikemukakan sebelumnya.

### **Bab VI. Penutup**

Bab ini merupakan akhir dari penelitian yang menguraikan tentang kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis dan mengemukakan keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Pajak

#### 1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Irianto (2009:8) pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang paling aman sehingga pajak dapat menjadi sarana penting bagi berjalannya demokratisasi. Kebijakan perpajakan merupakan *resultante* (hasil) dan muara dari dua ranah penting dalam proses demokratisasi, yaitu hubungan negara-masyarakat dan pusat-daerah.

Menurut Prof. Dr. P.J.A Andriani dalam Rahayu (2010:4), “pajak merupakan iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh Wajib Pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintah”.

Menurut Wiwoho (1990:xvi) “peningkatan pajak adalah untuk membangun. Sementara itu pembangunan yang dilaksanakan harus taat azas dengan konsep yang telah disetujui, yaitu trilogi pembangunan

pemerataan, stabilitas dan pertumbuhan. Jadi, peningkatan pajak juga harus mengacu pada tercapainya trilogi pembangunan tersebut sesuai dengan urutan yang ditetapkan.

Tjahjono dan Fakhri (2009:10) “kewajiban pajak subjektif adalah kewajiban yang melekat pada subjeknya, pada umumnya setiap orang yang bertempat tinggal di Indonesia memenuhi kewajiban pajak subjektif, anak, orang dewasa, wanita sudah kawin. Sedangkan untuk orang di luar Indonesia kewajiban subjektif ada kalau mempunyai hubungan ekonomis dengan Indonesia (misalnya mempunyai perusahaan di Indonesia)”.

Tjahjono dan Fakhri (2009:12) “penagihan ialah perbuatan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak, karena Wajib Pajak tidak mematuhi ketentuan Undang-Undang Pajak, khususnya mengenai pembayaran pajak yang terutang. Penagihan tersebut meliputi pembuatan pengiriman surat peringatan, surat teguran, surat paksa, sita, lelang, sandera, kompensasi, pemindahbukuan, pembayaran di muka, pembayaran tangguhan, surat keterangan fiskal, pencegahan daluwarsa, surat keterangan hipotik dan lain sebagainya”.

## 2. Sistem Pemungutan Pajak

Tjahjono dan Fakhri (2009:20) Sistem pemungutan pajak terdiri atas tiga bagian, yaitu:

- a. *Official Assesment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak di mana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh Wajib Pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini Wajib Pajak bersifat pasif).

- b. *Self Assesment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak di mana wewenang sepenuhnya untuk menghitung besarnya pajak terutang oleh Wajib Pajak diserahkan oleh fiskus kepada Wajib Pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini Wajib Pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan. Sistem ini dimulai dengan reformasi perpajakan tahun 1983 setelah terbitnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai berlaku sejak tanggal 1 januari 1984.
- c. *Withholding Tax System*, yaitu suatu cara pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memungut/memotong besarnya pajak terutang dan dalam hal ini Wajib Pajak serta fiskus bersifat tidak aktif. Untuk waktu sekarang sistem ini tercermin pada pelaksanaan pengenaan Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai.
3. Pemahaman Tentang Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- a. Pengertian KPP
- Undang-Undang PMK 01 Nomor 132 pasal 52 (ayat 1 dan 2) “KPP adalah instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak yang berada di bawah dan tanggung jawab langsung kepala Kantor Wilayah”. KPP dipimpin oleh seorang Kepala.

b. Pengertian KPP Pratama

Menurut Undang-Undang PMK 01 Nomor 132 (pasal 58) “KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan 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 dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

c. Fungsi KPP Pratama

Menurut Undang-Undang PMK 01 Nomor 132 (pasal 59) Dalam melaksanakan tugas KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- 4) Penyuluhan perpajakan;
- 5) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- 6) Pelaksanaan ekstensifikasi;
- 7) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- 8) Pelaksanaan pemeriksaan pajak;

- 9) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- 10) Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- 11) Pelaksanaan intensifikasi;
- 12) Pembetulan ketetapan pajak;
- 13) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- 14) Pelaksanaan administrasi kantor.

Menurut Undang-Undang PMK 01 Nomor 132 (pasal 60 dan 61) KPP

Pratama terdiri dari:

- a. Subbagian Umum; Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- 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, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.
- c. Seksi Pelayanan; Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan,

penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

- 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.
- 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 dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV; Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, 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, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dan melakukan evaluasi hasil banding.

h. Kelompok Jabatan Fungsional; Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Pasal 67)

#### 4. Pemahaman Tentang Reformasi dan Modernisasi Administrasi Perpajakan

##### a. Sejarah Reformasi dan Modernisasi Perpajakan

Direktorat Jendral Pajak (2007:14) semenjak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang biasa disebut modernisasi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.

Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam, termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi

ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan revolusioner.

Direktorat Jendral Pajak (2007:16) implementasi konsep administrasi perpajakan modern berorientasi pada pelayanan dan pengawasan memerlukan perubahan pada struktur organisasi DJP, baik di tingkat kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di jajaran kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama, ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dilebur menjadi satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan atau menyelesaikan permasalahan perpajakan, dengan datang ke satu kantor saja.

Langkah kedua, struktur organisasi berbasis fungsi berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO-Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO-Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO-Small Taxpayers Office*). Dengan pembagian seperti ini diharapkan strategi dan pendekatan terhadap Wajib Pajak dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Langkah ketiga dan hanya ada khusus di kantor operasional, adalah posisi baru yang disebut *account representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan

konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, menginformasikan peraturan perpajakan yang baru, serta mengawasi kepatuhan Wajib Pajak.

Direktorat Jendral Pajak (2007:17) kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan proses bisnis, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang bersifat administratif/klerikal.

Pelaksanaan *full automation* diharapkan akan menciptakan suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. Proses bisnis dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung antara pegawai dengan Wajib Pajak.

Direktorat Jendral Pajak (2007:19) untuk mendukung struktur, sistem, teknologi informasi, metode, alur kerja suatu organisasi harus didukung Sumber Daya Manusia yang memiliki integritas dan profesionalisme. Perbaikan sistem dan manajemen SDM berguna untuk merasionalisasi pegawai kualitas SDM dengan sistem yang baik dan terbuka. Selain itu, langkah perbaikan terhadap kualitas SDM juga sangat mendukung sistem modernisasi administrasi perpajakan.

Direktorat Jendral Pajak (2007:27) sejalan dengan reformasi perpajakan yang dilaksanakan DJP, perubahan juga ditandai dengan

diterapkannya kode etik pegawai pajak. Bagi pegawai pajak kode etik memberikan panduan tentang bagaimana mereka mengelola situasi di lingkungan kerja.

Santoso (2009:38) Pajak yang harus dan telah dibayar membutuhkan administrasi untuk memudahkan Direktorat Jenderal Pajak mengelolanya. Administrasi perpajakan yang ada di Indonesia mencakup:

- 1) Pendaftaran, termasuk ekstensifikasi
- 2) Pelaporan, termasuk pemberkasan SPT
- 3) Pembayaran, termasuk pengawasan pembayaran
- 4) Pemeriksaan, termasuk pengawasan kepatuhan
- 5) Penetapan
- 6) Penagihan Pajak
- 7) Keberatan dan Banding
- 8) Penyidikan

Tjahjono dan Fakhri (2009:38) reformasi perpajakan pertama tahun 1983 menghasilkan 5 (lima) buah Undang-undang Perpajakan sebagai berikut:

- 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 Barang Mewah;

d. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan;

e. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1985 tentang Bea Cukai

Santoso (2009:38) secara umum pembaharuan pajak nasional selain melakukan rasionalisasi sebagai pemungut pajak juga meletakkan prinsip-prinsip dasar perpajakan nasional antara lain:

- 1) Menghapus sistem pajak warisan kolonial yang hanya menitikberatkan pada hak-hak negara dalam memungut pajak tetapi mengabaikan hak-hak dan perlindungan hukum masyarakat Wajib Pajak;
- 2) Mengubah sistem *official assessment* menjadi *self assessment*, di mana Wajib Pajak diberi kesempatan untuk melaporkan, menghitung dan melaksanakan pembayaran pajak yang terutang sesuai peraturan yang berlaku;
- 3) Mengubah persepsi tentang pembayaran pajak yang semula merupakan kepentingan pemerintah semata menjadikan kewajiban perpajakan itu adalah hak kenegaraan setiap warga negara untuk turut mengisi dan menentukan pembangunan nasional;
- 4) Penyederhanaan tarif pajak;
- 5) Penghapusan berbagai jenis *tax holiday*;
- 6) Kepastian hukum dan perlindungan hak-hak masyarakat Wajib Pajak, misalnya untuk mengajukan keberatan dan banding, pengurangan pajak maupun restitusi pajak.

Tjahjono dan Fakhri (2009:39) reformasi perpajakan kedua tahun 1994 menghasilkan 4 (empat) buah Undang-undang Perpajakan yang merupakan perubahan dan penyempurnaan Undang-undang Pajak sebelumnya, sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan;
- b. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1991;
- c. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah;
- d. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Santoso (2009:39) secara umum tujuan pembaharuan perpajakan kedua adalah ekstensifikasi Pajak Penghasilan (PPh) dengan penerapan tarif final, ekstensifikasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), juga untuk menghindari *loopboles* dan meningkatkan keadilan beban pajak bagi masyarakat. Tujuan lain pembaharuan pajak 1994 seperti dijelaskan dalam Undang-undang No. 9/1994, yang menyatakan bahwa arah dan tujuan

penyempurnaan Undang-undang Perpajakan ini adalah dalam memenuhi amanat Garis-garis Besar Haluan Negara (GBHN) 1993 yang mengacu pada kebijakan pokok sebagai berikut:

- 1) Menuju kemandirian bangsa dalam pembiayaan negara dan pembiayaan pembangunan yang sumber utamanya berasal dari penerimaan pajak.
- 2) Menunjang usaha pembangunan secara merata, mendorong investasi secara merata di seluruh wilayah Republik Indonesia, terutama untuk mendorong pembangunan di daerah terpencil yang selama ini dirasakan terbelakang atau terlambat perkembangannya, baik dalam pemerataan pembangunan dan pendayagunaan sumberdaya alam maupun dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dalam jangka panjang.
- 3) Menunjang usaha peningkatan usaha ekspor, terutama ekspor nonmigas, barang hasil olahan dan jasa-jasa dalam rangka meningkatkan perolehan devisa.
- 4) Menunjang usaha pengembangan usaha kecil untuk mengoptimalkan pengembangan potensinya, dan dalam rangka pengentasan sebagian masyarakat dari kemiskinan.
- 5) Menunjang usaha pengembangan sumber daya manusia, ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 6) Menunjang usaha pelestarian ekosistem, sumber daya alam dan lingkungan hidup.

- 7) Menunjang usaha peningkatan keadilan dalam partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pembangunan sesuai dengan kemampuannya.
- 8) Menunjang usaha terciptanya aparat perpajakan yang makin mampu dan makin bersih, peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak termasuk penyederhanaan dan kemudahan prosedur dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, peningkatan pengawasan atas pelaksanaan pemerintahan kewajiban perpajakan tersebut, serta peningkatan penegakan pelaksanaan ketentuan hukum yang berlaku.

Tjahjono dan Fakhri (2009:40) reformasi perpajakan ketiga tahun 1997 menghasilkan 5 (lima) buah Undang-undang Perpajakan sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 17 Tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak;
- b. Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- c. Undang-undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa;
- d. Undang-undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;
- e. Undang-undang Nomor 21 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Santoso (2009:40) Reformasi Undang-undang Pajak ketiga dimaksudkan untuk menyesuaikan dengan cepatnya perubahan dalam kegiatan ekonomi nasional dan global serta untuk rasionalisasi dan sinkronisasi berbagai pungutan negara dalam rangka meningkatkan persaingan usaha nasional menghadapi globalisasi.

Tjahjono dan Fakhri (2009:41) reformasi perpajakan keempat tahun 2000 menghasilkan 5 (lima) buah Undang-undang Perpajakan yang merupakan perubahan atas Undang-undang sebelumnya sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 16 tahun 2000 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang No,or 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan,
- b. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh),
- c. Undang-undang Nomor 18 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) barang dan Jasa, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah ,
- d. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa,
- e. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Santoso (2009:41) Sebagai rangkaian reformasi di bidang perpajakan tahun 2002 diundangkan satu Undang-undang tentang Pengadilan Pajak yang menggantikan Undang-undang Nomor 17 Tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak, yaitu: Undang-undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak.

Tjahjono dan Fakhri (2009:42) reformasi perpajakan kelima tahun 2007/2008 menghasilkan 3 (tiga) buah Undang-undang Perpajakan sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Keempat Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan;
- b. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Kelima Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan;
- c. Undang-undang Nomor 18 tentang Perubahan Keempat Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah; sampai saat ini masih dalam proses pembahasan Dewan Perwakilan Rakyat.

Prawiro (1990:12) empat faktor penentu keberhasilan kebijakan perpajakan nasional ialah:

- b. Sistem perpajakan baik yang menyangkut perangkat undang-undang dan peraturan maupun aparat pelaksanaannya.
- c. Sistem penunjang misalkan sistem pembukuan, akuntansi dan profesionalisme.

- d. Faktor-faktor ekstern yang berupa faktor ekonomi, social, budaya dan politik
- e. Masyarakat khususnya Wajib Pajak, termasuk di dalamnya adalah sistem informasi dalam arti seluas-luasnya, tingkat kesadaran dan kepatuhan.

Keempat faktor penentu di atas satu sama lain saling menunjang dan tidak bisaberjalan sendiri-sendiri. Misalkan perangkat peraturan yang sudah baik tidak mungkin bisa berjalan sendiri bila aparat pelaksanaannya enggan melaksanakan. Demikian pula perangkat peraturan dan aparat pelaksana yang sudah baik tidak akan menjamin peningkatan Wajib Pajak bila tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat bahkan faktor-faktor eksternnya tidak mendukung.

Pandiangan (2008:7) Modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

- a. Restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah:
  - 1) Debirokratisasi,
  - 2) Struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan perpajakan,
  - 3) Dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan,
  - 4) Adanya segmentasi Wajib Pajak (level operasional) yang dikelola KPP
  - 5) Adanya “*internal audit*” dan “*Change program*” unit, dan
  - 6) Lebih efisien dan “*customer oriented*”.

b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, hal ini dilakukan dengan konsep:

- 1) Berbasis teknologi komunikasi dan informasi,
- 2) Efisien dan “*customer oriented*”,
- 3) Sederhana dan mudah dimengerti, dan
- 4) Adanya *built-in control*.

c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia konsepnya adalah:

- 1) Berbasis kompetensi,
- 2) Optimalisasi teknologi komunikasi dan informasi,
- 3) *Customer driven*, dan
- 4) *Continuous improvement*.

Menurut Purwono (2010:17) “reformasi perpajakan Indonesia telah dimulai sejak tahun 2002 dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office*). Beberapa sasaran dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah tercapainya tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap administrasi perpajakan, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan, yaitu dari semula berbasis jenis pajak berbasis fungsi, dan lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat. Kemudian didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan, maupun penagih pajak”.

Berdasarkan paradigma berbasis fungsi dalam kerangka *good governance* tersebut, ruang lingkup modernisasi meliputi tiga hal. *Pertama*, restrukturisasi organisasi. Di sini kantor pusat tidak melaksanakan kegiatan operasional sehingga fungsi pengawasan terhadap unit vertikal dan pegawai menjadi lebih fokus. *Kedua*, perbaikan *business process* yakni dengan adanya *built-in control system* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini, termasuk pengembangan manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja, yang sekaligus berfungsi sebagai *internal check* serta penyempurnaan manajemen arsip dan pelaporan. *Ketiga*, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia.

Di sini akan dilakukan *mapping* (pemetaan) terhadap seluruh pegawai untuk mengetahui karakteristik dari tiap pegawai, sehingga dapat diterapkan "*The Right Man On The Right Place*". Selain itu, ditetapkan pula kode etik pegawai dalam Peraturan Menteri Keuangan No 1/PMK.3/2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang 9 kewajiban pegawai dan 8 larangan pegawai baik kepada masyarakat Wajib Pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dengan sanksi setinggi-tingginya pemberhentian dengan tidak hormat dan serendah-rendahnya pernyataan tidak puas secara tertulis.

b. Tujuan Modernisasi Perpajakan

Pandiangan (2008:8) "Tujuan modernisasi perpajakan adalah agar terciptanya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi,

tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi”. Selain itu, perubahan paradigma dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan telah berkembang sesuai dengan tujuan dan konsep modernisasi perpajakan, perubahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Organisasi, berubah dari berdasarkan “jenis pajak” menjadi berdasarkan “fungsi”. Hal ini dalam rangka “*client oriented*”;
- 2) Sistem dan proses kerja, berubah dari “manual” menjadi berdasarkan “sistem” (Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak, (SIDJP)) dengan “*case management*”. Hal ini terkait dengan pemanfaatan teknologi informatika terkini;
- 3) Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*) dengan adanya *help desk* maupun *Account Representative* (AR);
- 4) Adanya unit khusus yang menangani keluhan (*complaint center*), sebelumnya tidak ada. Sehingga menjadi masukan berharga dalam merawat dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan;
- 5) Tuntutan professional sumber daya manusia dalam bekerja, dan
- 6) Adanya “Kode Etik Pegawai”, yang sebelumnya tidak ada, seiring dengan pelaksanaan “*good governance*” dan “*aqual treatment*” dapat berjalan dengan baik.

Pawestri (2013:122) menurut DJP Dalam reformasi administratif perpajakan di tahun 2002, perubahan yang dilakukan meliputi berbagai bidang, antara lain: (1) struktur organisasi, (2) business process dan teknologi informasi dan komunikasi, (3) manajemen sumber daya manusia, dan (4) pelaksanaan good governance. Perubahan di bidang-bidang tersebut bertujuan agar program reformasi administratif perpajakan dapat diimplementasikan secara komprehensif. Terkait pelaksanaan good governance, ada beberapa upaya yang dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan integritas dalam sistem perpajakannya, yaitu antara lain:

- a. Pembuatan dan penegakkan Kode Etik Pegawai yang berisi kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bgi setiap pelanggaran Kode Etik Pegawai tersebut.
- b. Pengadaan saluran pengaduan yang sifatnya independen sebagai upaya menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan.
- c. Pembentukan dua subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal di bawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur. Kedua subdirektorat tersebut adalah Subdirektorat Kepatuhan Intenal untuk meningkatkan upaya pencegahan (preventif) dan Subdirektorat Investigasi Internal untuk pengusutan dan penghukuman (reaktif).

d. Pembentukan *complaint center* di masing-masing Kantor Wilayah (Kanwil) modern untuk menampung keluhan Wajib Pajak.

c. *E-System*

Pandiangan (2008:35) *E-SPT* adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer. SPT yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh, SPT Tahunan PPh, dan SPT Masa PPN. Adapun keunggulan dari *e-SPT* adalah:

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat melalui jaringan internet.
- 2) Perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem computer.
- 3) Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, di mana tidak adanya formulir lampiran terlewatkan, karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Penggunaan kertas lebih efisien karena hanya mencetak SPT induk.
- 5) Wajib Pajak secara cepat, tepat, dan efisien dapat menyelesaikan kewajiban pelaporan SPT-nya.
- 6) Tidak diperlukan proses perekaman SPT beserta lampirannya di KPP karena Wajib Pajak telah menyampaikan datanya secara elektronik.

Direktorat Jendral Pajak (2012) *E-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara online adalah sistem aplikasi bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan DJP dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Direktorat Jendral Pajak (2012) *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik (*E-Filing*) melalui sarana:

- a. Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013. Jenis

surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah seluruh jenis SPT baik masa maupun tahunan dan juga pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan.

- b. Situs Pajak, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing Melalui Situs Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770S dan 1770SS.

Direktorat Jendral Pajak (2012) *E-billing* berupa aplikasi yang menawarkan kemudahan pembayaran pajak melalui metode pembayaran elektronik. Pendaftaran Sistem pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) memiliki kelebihan, yaitu: cepat, mudah, nyaman dan fleksibel serta semua Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia dapat memanfaatkan fitur layanan ini.

## **B. Good Governance**

### **1. Pemahaman Tentang *Good Governance***

Sumarto (2004:1) *Governance* diartikan sebagai mkenisme, praktek dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *Governance*, pemerintah hanya menjadi sala satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor paling menentukan.

Implikasinya, peran pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi badan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas dan sektor swasta untuk ikut aktif melakukan upaya tersebut. *Governance* yang baik hanya dapat tercipta apabila dua kekuatan saling mendukung: warga yang bertanggung jawab, aktif dan memiliki kesadaran, bersama dengan pemerintah yang terbuka, tanggap, mau mendengar, dan mau melibatkan (inklusi).

Santosa (2001:86) *United Nations Development Programme* (UNDP) mendefinisikan *governance* sebagai “pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah bangsa”.

*Governance* dikatakan baik (*good* atau *sound*) apabila sumber daya dan masalah-masalah publik dikelola secara efektif, efisien yang merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Tentu saja pengelolaan yang efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan rakyat menuntut iklim demokrasi dalam pemerintahan dalam pengelolaan sumber daya dan pengelolaan

masalah-masalah publik yang didasarkan pada keterlibatan masyarakat, akuntabilitas, serta transparansi.

Dalam Pawestri (2013:119) Berdasarkan pedoman *Good Public Governance* 2010 yang disusun oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), pengertian dari GPG adalah sistem atau aturan perilaku terkait dengan pengelolaan kewenangan oleh para penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab dan akuntabel. GPG pada dasarnya mengatur pola hubungan antara penyelenggara negara dan masyarakat, penyelenggara negara dan lembaga negara, serta antar lembaga negara (Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), 2010).

Penerapan GPG sangat penting terutama untuk menciptakan keseimbangan dalam kehidupan bernegara dan diharapkan mampu meningkatkan *Good Corporate Governance* (GCG) oleh dunia usaha. Dengan adanya good governance di tingkat pengelolaan negara, maka akan semakin mendorong tata kelola yang baik dari tiga pilar, yaitu negara, masyarakat, dan dunia usaha.

Akibatnya, perekonomian dapat semakin bertumbuh dengan lingkungan yang kondusif dan kesejahteraan rakyat pun meningkat. Secara garis besar, GPG dijalankan dengan adanya penegakan kepatuhan terhadap hukum sehingga mencegah praktik suap, korupsi, dan sejenisnya. Lebih jauh lagi ada terdapat lima asas penerapan GPG, yaitu: demokrasi, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum, serta kewajaran dan kesetaraan.

## 2. Pemahaman Tentang Akuntabilitas

### a. Pengertian Akuntabilitas

Wikipedia (2013) Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif Kehakiman) yang mempunyai beberapa arti antara lain. Hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), yang dapat dipertanyakan (*answerability*), yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*) dan yang mempunyai ketidakbebasan (*liability*) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik atau pemerintahan.

Akuntabilitas administrasi ialah aturan dan norma internal serta beberapa komisi independen yang menampung birokrasi dalam tanggung jawab administrasi pemerintah. Pertama: perilaku dibatasi oleh aturan dan peraturan. Kedua: pegawai negeri dalam hierarki bawahan bertanggung jawab kepada atasan yang diikuti oleh unit pengawas independen guna memeriksa dan mempertanggungjawabkan. Selain dari pemeriksaan internal, terdapat pula beberapa unit pengawas yang bertugas untuk menerima keluhan dari masyarakat sebagai akuntabilitas kepada warga negara.

Anti Corruption Clearing House (ACCH:2011) Akuntabilitas Publik; ciri-ciri pemerintah yang akuntabel adalah yang mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara terbuka, cepat, dan tepat kepada masyarakat, mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik, mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proporsional, mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan, dan adanya sarana publik untuk menilai kinerja pemerintah.

Mohamad Mahsun dalam Kara (2012:17) juga membedakan akuntabilitas dalam arti sempit dan arti luas, akuntabilitas dalam pengertian yang sempit dapat dipahami sebagai bentuk pertanggungjawaban yang mengacu pada siapa organisasi (atau pekerja individu) bertanggungjawab dan untuk apa organisasi bertanggungjawab. Sedang pengertian akuntabilitas dalam arti luas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Dianasari (2010:7) “akuntabilitas sebagai suatu prinsip *good governance* berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai, sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi.

Menurut Rosijidi (2001:143) dalam Dianasari (2010:7), akuntabilitas kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik serta yang berkaitan dengan itu, guna menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawaban fiskal, manajerial, dan program atau kegiatan”.

Pengertian akuntabilitas berbeda dengan responsibilitas, akuntabilitas merupakan suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan visi, misi, strategi organisasi. Sedangkan responsibilitas menyangkut pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit.

Badan Pengawasan Keuangan dan Pengembangan (BPKP) (2002:21) dalam Dianasari (2010:7) “media pertanggungjawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada pertanggungjawaban saja tetapi juga mencakup praktik-praktik kemudahan si pemberi manfaat mendapat informasi baik secara langsung maupun tidak langsung secara lisan maupun tulisan, dengan demikian akuntabilitas akan tumbuh subur pada lingkungan yang mengutamakan keterbukaan sebagai landasan pertanggungjawaban”.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan akuntabilitas merupakan suatu perwujudan dan kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media

pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Akuntabilitas (*accountability*) sebagai salah satu prasyarat dari penyelenggaraan negara yang baik, didasarkan pada konsep akuntansi dalam manajemen, menyangkut: (1) luas kewenangan dan rentang kendali (*span of control*) organisasi; (2) faktor-faktor yang dapat dikendalikan (*controllable*) dan tidak dapat dikendalikan (*uncontrollable*) pada level manajemen atau tingkat kekuasaan tertentu rentang manajemen berjalan paralel dengan pertumbuhan organisasi, semakin bertambah besar organisasi dari suatu entitas dituntut pendelegasian wewenang yang lebih luas, atau perlunya pemisahan yang proporsional.

Pejabat publik harus mengenal lingkungannya (*environment*) baik internal maupun eksternal dalam pelaksanaan akuntabilitas, karena akuntabilitas itu hanya dapat tumbuh dan berkembang dalam suasana demokratis, keterbukaan, dan aspirasi masyarakat diakomodasi dengan baik, sehingga di negara otokratis dan tertutup, akuntabilitas tidak akan bisa bersemi.

b. Komponen-komponen akuntabilitas

Dianasari (2010) Komponen akuntabilitas ialah:

- 1) *Answerability* (kemampujawaban), yaitu keharusan untuk merespon secara periodik menyangkut sebuah kebijakan manajemen
- 2) *Consequence* (konsekuensi), komponen ini merupakan konsekuensi manajemen atas apa yang dilakukannya. Tanpa konsekuensi akuntabilitas itu akan menjadi formalitas saja.

c. Prinsip-Prinsip Akuntabilitas

Dianasari (2010) Manajemen suatu organisasi dapat dikatakan sudah akuntabel apabila dalam pelaksanaan kegiatannya telah memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Menentukan tujuan yang tepat.
- 2) Mengembangkan standar yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan.
- 3) Secara efektif mempromosikan penerapan pemakaian standar.
- 4) Mengembangkan standar organisasi dan operasi secara ekonomis dan efisien.

Pelaksanaan akuntabilitas perlu memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

- a) Harus ada komitmen pemimpin dan seluruh staf institusi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b) Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d) Harus berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang diperoleh.

e) Harus jujur, objektif, transparan, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen dalam bentuk pemuktahiran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

d. Bentuk-Bentuk Akuntabilitas

Seperti yang dikutip oleh BPKP (2002:24) dalam Dianasari (2010:8), akuntabilitas terbagi dalam berbagai bentuk antara lain:

- 1) Akuntabilitas keuangan, yaitu merupakan pertanggungjawaban integritas keuangan, pengungkapan dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.
- 2) Akuntabilitas manfaat (efektivitas), yaitu pada dasarnya memberikan perhatian kepada hasil dari kegiatan-kegiatan perusahaan. Efektivitas yang harus dicapai bukan hanya berupa *output* akan tetapi yang lebih penting adalah efektivitas dari sudut pandang *outcome*.
- 3) Akuntabilitas prosedur, yaitu kewajiban pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawab kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

3. Transparansi

Mardiasmo dalam Kara (2012:21) transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan

aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lain yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan *horizontal accountability* antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintahan daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan responsif terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.

Anti Corruption Clearing House (ACCH:2011) transparansi publik adalah suatu keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh penyelenggara negara harus dapat diakses secara terbuka dengan memberi ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara luas di dalamnya. Transparansi anggaran didefinisikan sebagai keterbukaan kepada masyarakat dalam hal fungsi dan struktur pemerintahan, tujuan kebijakan fiskal, sektor keuangan publik, dan proyeksi-proyeksinya. Hal ini berarti bahwa informasi mengenai aktivitas pemerintahan harus dapat diakses serta dapat dipercaya secara luas dan tepat waktu.

### C. Hubungan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Akuntabilitas KPP Pratama

Menurut Uno (2013) Pelayanan merupakan satu komponen yang dianggap sangat penting oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan oleh karenanya selalu diusahakan pembenahan secara menyeluruh. Kini telah ada peningkatan pelayanan, baik dari pelayanan perorangan maupun badan usaha serta pelayanan yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak perorangan secara umum lebih baik. Salah satu yang dirasakan adalah komunikasi yang lebih baik. Sedangkan untuk Wajib Pajak badan usaha, terasa perbaikannya ketika mengurus pelaporan pajak menjadi lebih mudah dan sederhana.

Salah satu perhatian DJP terhadap perbaikan pelayanan adalah sarana dan prasarana yang diberikan, baik itu perbaikan fisik bangunan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), keramahan petugas TPT dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sejak tahun lalu DJP juga menyediakan kemudahan melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui fasilitas elektronik, yaitu *e-SPT* dan *e-Filing*.

DJP tidak hanya memberikan kemudahan pelaporan SPT, situs pajak yang beralamat di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) juga terus menerus diperbaiki. Situs yang ditujukan sebagai layanan informasi ini memiliki berbagai kegunaan. Kegunaan layanan informasi yang disediakan oleh DJP meliputi: daftar konsultan pajak yang resmi sehingga dapat terhindar dari kecurangan bisnis konsultasn pajak, tersedianya katalog pelayanan, dan peraturan-peraturan pajak yang menjadi dasar dari apa yang dilakukan oleh DJP.

Hal terpenting untuk dilakukan DJP adalah memperbaiki prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak secara berkelanjutan. Alasannya sederhana, dengan adanya transparansi dan akuntabilitas, WP dapat melihat dengan jelas, sehingga integritas DJP dan aparatnya tak lagi dipertanyakan karena integritas aparat Pajak menjadi elemen terpenting suksesnya transformasi di DJP.

Hutagaol (2012) Dalam rangka menjaga kesinambungan penerimaan pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara, Direktorat Jenderal Pajak telah merumuskan dan melaksanakan kebijakan strategis (*initiative measures*) dengan melakukan penyempurnaan seperangkat kebijakan peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan (*tax policy and administrative reforms*). Pada tahun 2002 didirikan satu kantor wilayah DJP wajib pajak besar (*Large Taxpayer Regional Office-LTRO*) dan 2 (dua) kantor pelayanan pajak DJP wajib pajak besar (*Large Taxpayer District Tax Office-LTO*) (Situmorang 2006).

Latar belakang pendirian Kantor Pelayanan Pajak DJP wajib pajak besar adalah untuk mengelola penerimaan pajak secara lebih profesional dengan mengadministrasikan penerimaan pajak dari sejumlah kecil wajib pajak yang memberikan kontribusi penerimaan pajak yang signifikan. Pada kedua kantor pelayanan pajak DJP Wajib Pajak Besar, awalnya terdaftar 200 wajib pajak besar. Kantor Pelayanan Pajak DJP Wajib Pajak besar dilengkapi dengan

sarana dan prasarana, sistem dan metode kerja, sumber daya manusia yang berkualitas.

Struktur organisasinya didesain secara khusus yang berorientasi pada fungsi dan para pegawainya terikat pada kode etik pegawai (*code of conduct*). Kantor Pelayanan Pajak DJP Wajib Pajak Besar diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional (*excellent services*) dan juga melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak (*taxpayers' compliance*). Selain itu, pada Kantor Pelayanan Pajak DJP Wajib Pajak Besar, ditugaskan sekelompok pegawai yang memiliki kriteria khusus sebagai *account representative* dengan tugas dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Sehubungan dengan pendirian Kantor Pelayanan Pajak DJP Wajib Pajak Besar tersebut, Menteri Keuangan yakin bahwa langkah Pemerintah akan berhasil dalam mengamankan kesinambungan penerimaan pajak sebagai penyangga APBN, sehingga ke depan penerimaan pajak dapat bertumbuh dari tahun ke tahun. Menteri Keuangan merencanakan untuk memperluas penerapan modernisasi administrasi perpajakan (*modern tax administration*) pada seluruh kantor pelayanan pajak di Indonesia (Bisnis Indonesia, 2006). Pada perkembangannya, modernisasi administrasi perpajakan terus bergulir dengan mendirikan Kantor Pelayanan Pajak Madya (*medium taxpayer office*) pada setiap kantor wilayah dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*small taxpayer office*).

Pawestri (2013:120) Prinsip dasar dari asas akuntabilitas adalah adanya kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkannya. Asas ini penting agar setiap lembaga negara dan penyelenggara negara melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab. Akuntabilitas juga berarti bahwa setiap penyelenggara negara diharapkan untuk melaksanakan tugasnya secara jujur dan terukur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang. Pedoman pelaksanaan akuntabilitas melibatkan beberapa tahapan diantaranya adalah menetapkan rincian wewenang dan tanggung jawab, menetapkan ukuran kinerja, hingga melakukan evaluasi secara berkala serta menyampaikan pertanggungjawabannya.

Meningkatkan integritas efisiensi dan efektivitas serta profesionalisme dan akuntabilitas dalam tubuh DJP, sejak tahun 2005, DJP mulai menggunakan Key Performance Indikator (KPI) untuk mengukur kinerja kantor operasionalnya di samping penggunaan variabel penerimaan pajak yang biasa digunakan. Lebih jauh lagi, di tahun 2008 DJP menyusun *strategic plan* organisasi yang lebih komprehensif memakai konsep *balanced score card*.

Berbagai perubahan ini tersebut merupakan upaya konkrit DJP untuk menerapkan manajemen organisasi modern melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program. Pada intinya, berbagai perubahan dalam reformasi pajak yang dilakukan oleh DJP ini diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama, yaitu: (1) tercapainya tingkat kepatuhan sukarela

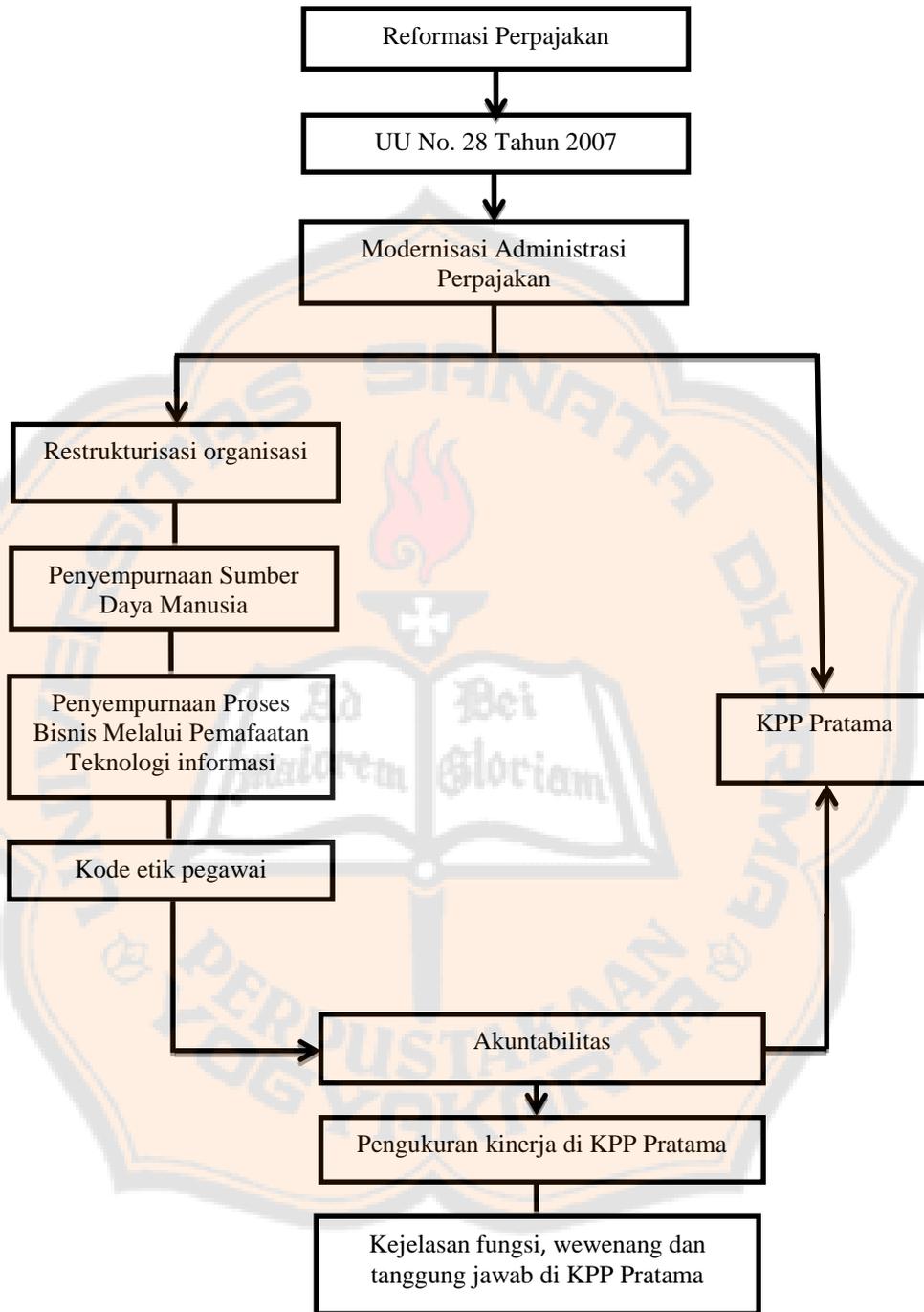
yang tinggi; (2) tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan (3) tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Hadi Poemono, 2004).

Penelitian yang serupa dilakukan oleh Dianasari (2008) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Pada KPP Modern” dan membuktikan bahwa besarnya penerapan modernisasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas pada KPP modern 62,9%, sedangkan sisanya sebesar 37,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar modernisasi administrasi perpajakan. Dianasari menyimpulkan bahwa penerapan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap pencapaian akuntabilitas. Hal ini dikarenakan penerapan modernisasi perpajakan telah memadai.

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan dan mengkaji hasil penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian. Kuncoro (2003:47) berpendapat bahwa hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Perumusan hipotesis penelitian yang dimaksud adalah:

Ho: penerapan modernisasi administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

Ha: penerapan modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.



**Gambar 2.1**  
**Rerangka Konseptual**  
**Hubungan Modernisasi Administrasi Perpajakan Dengan Akuntabilitas**  
**Di KPP Pratama**

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah yang menggunakan studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan pada satu subjek penelitian untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan. Tujuan dari studi kasus adalah melakukan pengamatan mendalam mengenai subjek tertentu untuk memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan subjek yang diteliti.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Muara Teweh dengan waktu pelaksanaan dimulai Januari 2014 hingga Februari 2014.

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

##### **1. Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini ialah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Muara Teweh.

##### **2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah modernisasi perpajakan dan pencapaian akuntabilitas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Muara Teweh.

#### D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Muara Teweh sampai tahun 2014 yang berjumlah 41 Pegawai di KPP Pratama Muara Teweh.
2. Sugiyono (2012:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan Rumus Slovin sampel ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Koefisien Korelasi ( $\alpha$ )

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100% jumlah populasi yaitu 41 Pegawai di KPP Pratama Muara Teweh karena selisih jumlah populasi dengan jumlah perhitungan sampel menggunakan rumus sangat kecil. Menggunakan 100% populasi juga dapat menghindari jumlah data yang tidak valid dan tidak sesuai dengan minimum sampel. Jumlah sampel tersebut ditentukan berdasarkan jumlah perhitungan menggunakan Rumus Slovin yang berjumlah 37 sampel.

### **E. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2012:85) teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan menetapkan beberapa kriteria bagi sampel. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Pegawai di KPP Pratama Muara Teweh
2. Masih terdaftar bekerja di KPP Pratama Muara Teweh sampai tahun 2014
3. Pegawai bekerja di bidang/unit kerja yang berhubungan dengan modernisasi administrasi perpajakan di KPP Pratama Muara Teweh

### **F. Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mendistribusikan kuesioner secara langsung. Kuesioner yang didistribusikan berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai modernisasi perpajakan dan akuntabilitas di KPP Pratama dan pertanyaan bersifat tertutup.

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengambil gambar atau melakukan pengamatan data tertentu untuk disalin dan digunakan dalam penelitian. Data yang demikian berupa data tidak langsung seperti gambaran umum KPP Pratama.

2. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sekaran (2006:82) kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian, yaitu:

- a. Bagian pertama, berisi tentang pertanyaan yang menyangkut identitas karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama
- b. Bagian kedua, berisi tentang pertanyaan yang berhubungan dengan akuntabilitas dalam modernisasi perpajakan yang terdiri dari:
  - 1) Modernisasi Administrasi Perpajakan
    - a) Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
    - b) Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak (WP).
    - c) Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi.
    - d) Kode etik pegawai.
  - 2) Akuntabilitas Di KPP Pratama
    - a) Pengukuran kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
    - b) Kejelasan fungsi, wewenang dan tanggung jawab di KPP Pratama.

#### **H. Variabel Penelitian**

Sugiyono (2012:38) variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai/sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara

yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu:

- a. Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah penerapan modernisasi perpajakan.

Indikator variabel ini adalah:

- 1) Aspek Restrukturisasi Organisasi.

Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP Pratama berkaitan dengan tingkat profesionalitas, efektifitas, dan efisiensi organisasi di KPP Pratama dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokoknya untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran-sasaran strategisnya untuk bergerak cepat merespon dinamika Wajib Pajak dan memudahkan pekerjaan pegawai. Restrukturisasi juga berkaitan dengan pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang sesuai dengan struktur organisasi serta penugasan pekerjaan sesuai dengan tingkat pendidikan pegawai.

- 2) Aspek Penyempurnaan Sumber Daya Manusia.

Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak mengarah pada aspek penyempurnaan sumber daya manusia melalui pemetaan kompetensi (*competency mapping*) termasuk memberikan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki kualifikasi guna meningkatkan kualitas SDM dan mengetahui sebaran kuantitas serta kualitas kompetensi yang efektif dan efisien.

3) Aspek Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi.

Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi ialah pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak dan administrasi perpajakan bagi aparatur pajak itu sendiri. Penerapan modernisasi dilakukan melalui penyempurnaan proses bisnis dengan pemanfaatan teknologi informasi yang mengutamakan fasilitas pelayanan yang efektif dan efisien serta membantu memudahkan penggunaannya seperti tersedianya fasilitas *e-system*.

4) Aspek kode etik pegawai.

Kode etik pegawai berisikan larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak seperti: ucapan, tulisan, atau perbuatan yang bertentangan dengan kode etik dan diharapkan tidak membebani pegawai di KPP Pratama karena kode etik yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

b. Variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah akuntabilitas KPP Pratama.

Indikator variabel ini adalah:

1) Pengukuran kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

a) Penetapan tujuan.

Tujuan Modernisasi administrasi perpajakan ialah meningkatkan optimalisasi dan sistem kontrol pemanfaatan *e-system* serta memantapkan proses integrasi berbagai aplikasi, fasilitas dan

layanan teknologi informasi sehingga membentuk sinergi yang baik dengan seluruh Wajib Pajak.

- b) Pengembangan standar yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan.

Pengembangan standar yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan ialah kesediaan pegawai pajak untuk melakukan pekerjaan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dan hasil kinerja yang sesuai dengan tujuan di KPP Pratama.

- c) Promosi penerapan pemakaian standar.

Penerapan pemakaian standar ialah fasilitas yang digunakan di KPP Pratama yakni: *Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filling, e-SPT*, dan *One-Line Payment* yang didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparatur pajak.

- d) Pengembangan standar organisasi dan operasi secara ekonomis dan efisien.

Pengembangan standar organisasi dan operasi secara ekonomis dan efisien ialah penyempurnaan proses penyelenggaraan di lingkungan perpajakan secara profesional, efektif dan efisien dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak secara profesional, cepat dan mudah.

2) Kejelasan fungsi, wewenang dan tanggung jawab KPP Pratama.

Kejelasan fungsi, wewenang dan tanggung jawab KPP Pratama menyangkut pelayanan yang melibatkan *profider* (penyedia layanan) dengan Wajib Pajak selaku *consumer* melalui pelayanan yang fokus pada pengelolaan untuk kepuasan Wajib Pajak yang berkaitan dengan hal-hal berikut:

- a) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP).
- b) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan Wajib Pajak sehingga mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama di KPP Pratama.
- c) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga Wajib Pajak memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d) Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan.
- e) Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh Wajib Pajak.
- f) Memberi akses kepada Wajib Pajak dan responsif terhadap pendapat dari Wajib Pajak tentang pelayanan yang dirasakan.

g) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang diberikan.

h) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.

c. Operasional Variabel

Variabel X : Modernisasi Administrasi Perpajakan

Variabel Y : Akuntabilitas KPP Pratama

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Skala pengukuran	Nomor kuesioner
Modernisasi Administrasi Perpajakan (X)	1. Restrukturisasi organisasi	Likert	1 s/d 3
	2. Penyempurnaan SDM		4 s/d 6
	3. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi		7 s/d 9
	4. Kode etik pegawai		10 s/d 12
Akuntabilitas KPP Pratama (Y)	1. Pengukuran kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama	Likert	13 s/d 16
	2. Kejelasan fungsi, wewenang dan tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak		17 s/d 23

Sumber: Data diolah

## I. Pengukuran Data

Distribusi kuesioner diukur dengan skala likert yang mengarah pada pernyataan mengenai tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan. Pengukuran terhadap pernyataan tersebut dilakukan dengan memberikan skala pada masing-masing poin jawaban sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Pengukuran Terhadap Pertanyaan**

Alternatif Jawaban	Skor Penilaian
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data diolah

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dari variabel independen yaitu modernisasi yang digunakan oleh Afrilia Diana dengan mengganti kata KPP Modern yang digunakan dalam kuesioner menjadi KPP Pratama karena istilah KPP Modern saat ini telah diganti menjadi KPP Pratama. Sedangkan kuesioner dari variabel dependen yaitu akuntabilitas di KPP Pratama menggunakan teori-teori akuntabilitas yang dikembangkan sesuai dengan kondisi di lapangan serta menggunakan kuesioner peneliti sebelumnya.

## J. Teknik Pengujian Instrumen

### 1. Uji Validitas

Jogiyanto (2005:120) validitas menunjukkan seberapa suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan *korelasi product moment pearson* untuk

menguji validitas data yang diperoleh. Sedangkan untuk kriteria pengambilan keputusan dalam menentukan validnya data ialah jika nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 0,05 atau 5%, sebaliknya jika nilai  $r_{hitung} <$  nilai  $r_{tabel}$ , maka instrumen dikatakan tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS Versi 16.0.

Berikut ini rumus *korelasi product moment pearson*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = Banyaknya peserta tes

X = Nilai hasil uji coba

Y = Nilai rata-rata harian

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan hasil pengukuran yang konsisten jika dilakukan lebih dari satu kali dengan alat ukur yang sama. Apabila alat ukur dikatakan valid, maka alat ukur tersebut dapat diukur reliabilitasnya. Ghazali (2005:42) suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliabel jika memberi nilai *Alpha Cronbach's*  $> 0,60$ .

## K. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis untuk membuktikan perumusan hipotesis dan menjawab masalah yang telah dikemukakan. Langkah analisis yang dimaksud adalah:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengukur variabel bebas (X) modernisasi administrasi perpajakan dengan variabel terikat (Y) pencapaian akuntabilitas. Persamaan dalam analisis ini adalah :

$$Y = a + bX$$

**Error! Reference source not found.**

**Error! Reference source not found.**

Keterangan:

Y= Pencapaian Akuntabilitas

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi

n= Banyaknya Sampel

X= Modernisasi Administrasi Perpajakan

b. Uji Asumsi Klasik

Ghozali (2005:95) agar dihasilkan model regresi linier yang tidak bias atau bersifat BLUE (*Best Linier Unbias Estimator*) maka harus memenuhi beberapa asumsi klasik. Penelitian ini menggunakan data *cross section* maka pengujian autokorelasi tidak dapat dilakukan, karena autokorelasi muncul akibat observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain, dan hal ini terjadi pada data *time series* bukan pada data *cross section*. Penelitian ini terdiri dari 1 variabel independen sehingga uji asumsi klasik yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

### Uji Normalitas

Ghozali (2005:144) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S) dengan menentukan nilai signifikan  $> 5\%$  atau nilai signifikan  $< 5\%$ . Jika nilai  $\text{sig.} > \alpha$  maka model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal, sedangkan jika nilai  $\text{sig.} < \alpha$  maka model regresi, variabel pengganggu atau residual tidak normal.

### c. Uji Hipotesis (Uji t)

Penelitian ini hanya melibatkan satu variabel independen sebagai variabel bebas dan satu variabel dependen sebagai variabel terikat. Penelitian ini akan menguji hipotesis regresi linier sederhana dengan uji-t yaitu uji satu sisi (*one-tail test*). Langkah dalam uji ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Menyusun Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif

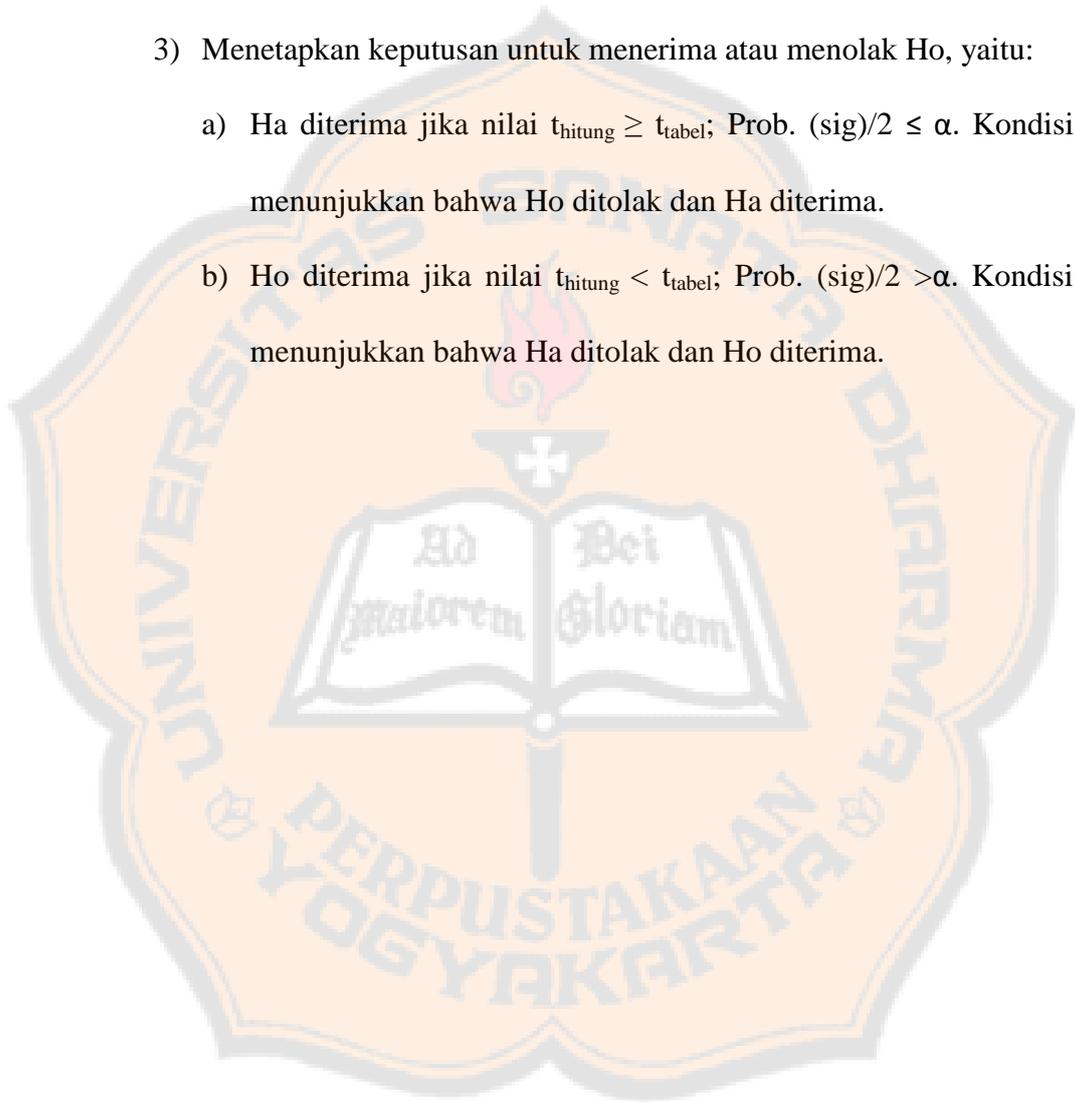
Ho: penerapan modernisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Ha: penerapan modernisasi perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

2) Tangdilintin (2011:37) menentukan batas kritis untuk menolak Ho untuk sejumlah pengamatan sebanyak N dan banyaknya derajat

kebebasan (df) sebesar  $N-1-K$  dengan  $\alpha$  5% dimana  $K$  menyatakan banyaknya variabel independen termasuk variabel konstan. Notasi  $N$  menunjukkan banyaknya pengamatan.

- 3) Menetapkan keputusan untuk menerima atau menolak  $H_0$ , yaitu:
  - a)  $H_a$  diterima jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ; Prob. (sig)/2  $\leq \alpha$ . Kondisi ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
  - b)  $H_0$  diterima jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ ; Prob. (sig)/2  $> \alpha$ . Kondisi ini menunjukkan bahwa  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.



## **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

### **A. Profil KPP Pratama Muara Teweh**

KPP Pratama Muara Teweh adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Kalimantan Selatan dan Tengah yang beralamat di Jln. A. Yani No.167 Muara Teweh, Barito Utara. KPP Pratama Muara Teweh berdiri berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008 dan mulai beroperasi sejak 1 Desember 2008.

KPP Pratama Muara Teweh merupakan pemecahan dan penggabungan 3 kantor pajak terdahulu, yaitu; KPP Palangkaraya, Kantor Pelayanan PBB (KPPBB) Buntok, dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) Palangkaraya. Sesuai dengan aturan dasar pendiriannya yaitu 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008, dalam menjalankan tugasnya yang meliputi luas wilayah kerja di 4 kabupaten, KPP Pratama Muara Teweh dibantu dengan 3 (tiga) Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

KP2KP yang dimaksud adalah KP2KP Puruk Cahu yang merupakan perpanjangan tangan KPP Pratama Muara Teweh di wilayah kerja Kabupaten Murung Raya, KP2KP Tamiang Layang yang merupakan perpanjangan tangan KPP Pratama Muara Teweh di wilayah kerja Kabupaten Barito Timur, dan KP2KP Buntok yang merupakan perpanjangan tangan KPP Pratama Muara Teweh di wilayah kerja Kabupaten Barito Selatan.

## B. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Muara Teweh

Tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Muara Teweh adalah melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KPP Pratama Muara Teweh memiliki wewenang berupa pengawasan administratif dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPNBM, PBB, BPHTB dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan wewenang tersebut KPP Pratama Muara Teweh memiliki peran yang sangat strategis untuk berkontribusi dalam mencapai rencana penerimaan Negara. Tercapainya target yang telah ditetapkan akan turut mengamankan penerimaan Negara dari sektor pajak dan gagalnya pencapaian target akan dapat mengganggu tercapainya penerimaan Negara.

Wilayah kerja KPP Pratama Muara Teweh memiliki tugas pokok dan fungsi dari semua bagian/bidang kerja. Berikut ini adalah tugas pokok dan fungsi bagian/bidang kerja di KPP Pratama Muara Teweh:

1. **Subbag Umum** memiliki tanggung jawab sebagai koordinator rumah tangga di KPP yang menyelenggarakan pelayanan kepegawaian,

keuangan, rumah tangga serta perlengkapan demi menunjang kelancaran tugas KPP.

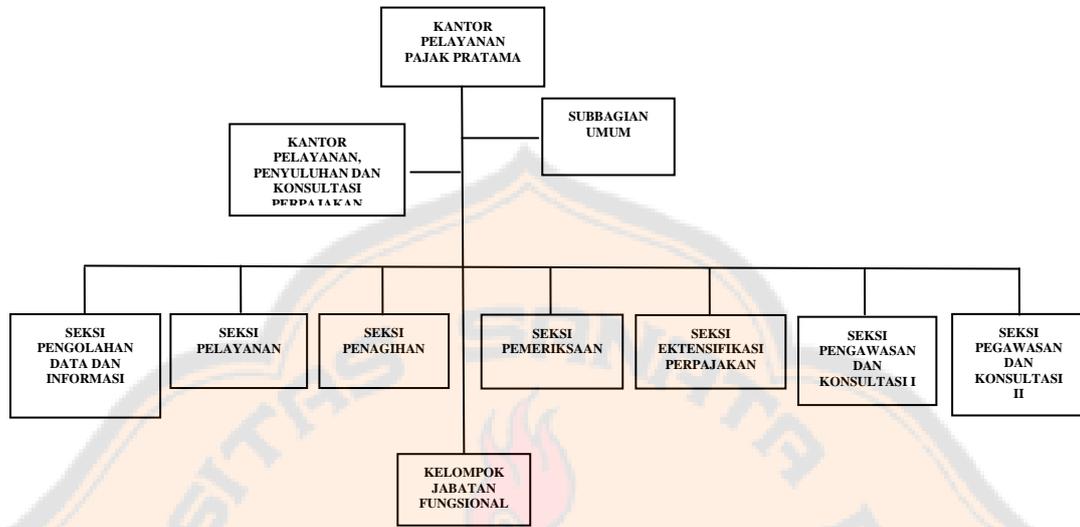
2. **Seksi Pengolahan Data dan Informasi** bertanggung jawab sebagai koordinator penyusunan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengadministrasian data seluruh jenis pajak termasuk Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
3. **Seksi Penagihan** bertanggung jawab dalam penatausahaan piutang pajak, melakukan proses penagihan aktif, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.
4. **Seksi Pelayanan** bertanggung jawab mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Seksi Ekstensifikasi** bertanggung jawab mengkoordinasikan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, mengumpulkan data Wajib Pajak dan Objek Pajak, membuat

monografi fiskal, dan melakukan penilaian objek PBB demi mendukung kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

6. **Seksi Pemeriksaan** bertanggung jawab mengkoordinasikan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
7. **Seksi Pengawasan dan Konsultasi** memiliki tanggung jawab melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisa kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Serta dengan kelompok *account representative* (AR) yang secara khusus melayani wajib pajak secara personal.

### C. Struktur Organisasi KPP Pratama

Berikut ini adalah struktur organisasi di KPP Pratama yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Struktur organisasi yang ada di KPP Pratama Muara Teweh dapat dilihat pada lampiran.



**Gambar 4.1**  
**Bagan Organisasi**  
**Kantor Pelayanan Pajak Pratama**

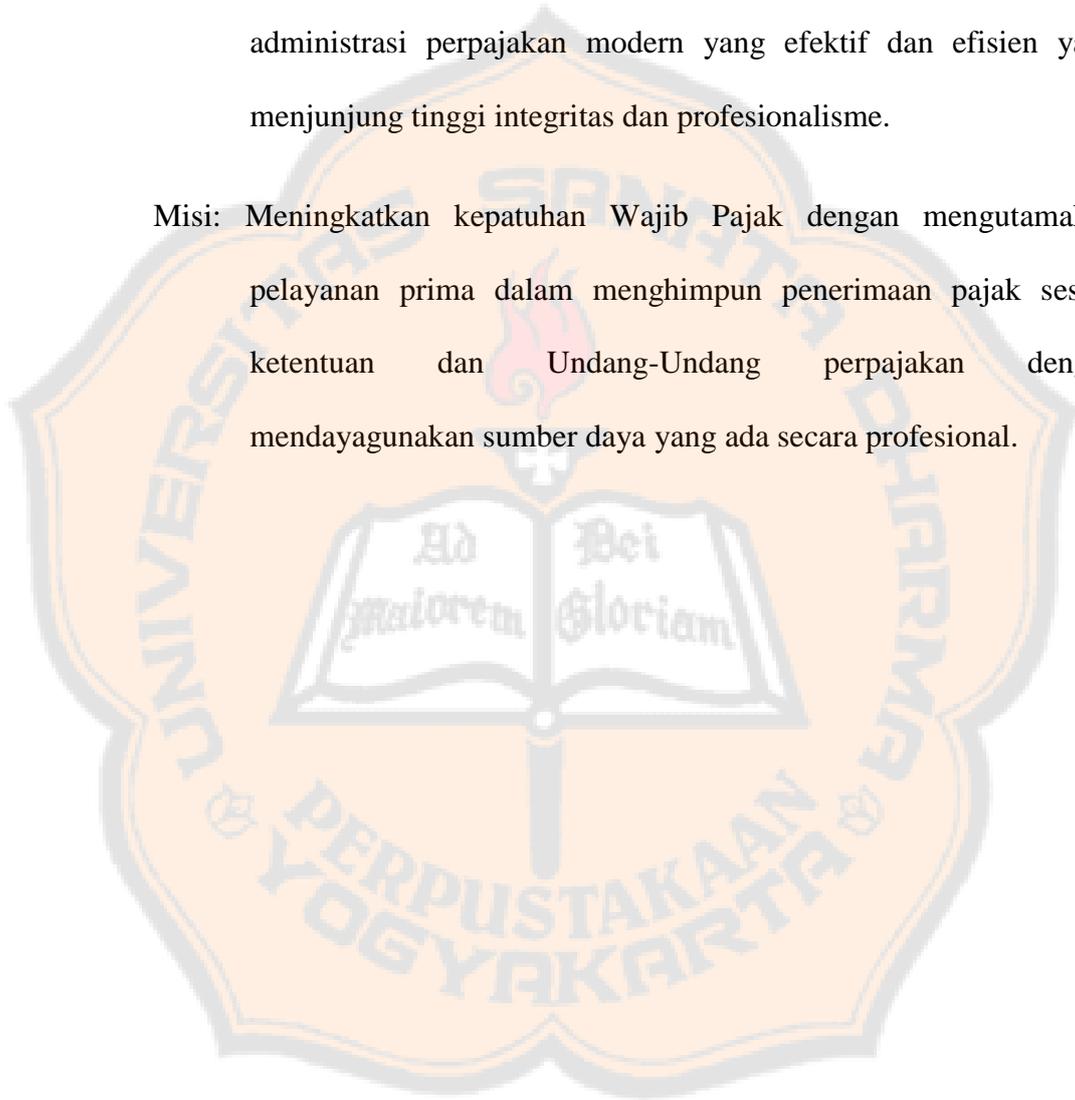
Sumber: KPP Pratama Muara Teweh, 2014

#### **D. Visi dan Misi KPP Pratama Muara Teweh**

Visi dan Misi KPP Pratama Muara Teweh adalah sebagai berikut:

Visi: Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif dan efisien yang menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme.

Misi: Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan mengutamakan pelayanan prima dalam menghimpun penerimaan pajak sesuai ketentuan dan Undang-Undang perpajakan dengan mendayagunakan sumber daya yang ada secara profesional.



## **BAB V**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

Dalam bab V ini akan dijelaskan semua pengujian yang dilakukan, yaitu: uji karakteristik reponden, deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan uji t, serta perhitungan semua pengujian diolah menggunakan program SPSS 16,0.

Data yang digunakan dalam analisis pada bab ini adalah data hasil penelitian menggunakan distribusi kuesioner kepada aparatur pajak di KPP Pratama Muara Teweh. Jumlah kuesioner yang dibagikan sesuai dengan jumlah pegawai di KPP Pratama Muara Teweh yaitu sebesar 41 pegawai.

Dari 41 kuesioner yang didistribusikan hanya 37 kuesioner yang dikembalikan kepada peneliti, dan jumlah kuesioner yang dapat digunakan peneliti untuk melakukan analisis data hanya 36 kuesioner atau 36% relevan untuk dianalisis. Selain itu, 1 kuesioner dianggap cacat karena pengisian kuesioner hanya pada bagian umum dan tidak semua butir pertanyaan dijawab oleh responden yang bersangkutan.

Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan unit/bidang kerja. Ringkasan hasil analisis karakteristik responden adalah sebagai berikut:

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5.1: Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	36	100.0	100.0	100.0

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis persentase responden pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini seluruhnya berjenis kelamin pria/laki-laki. Hasil tersebut ditunjukkan dari persentase hasil penelitian yaitu 100% dari 36 jumlah responden.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang/Unit Kerja

**Tabel 5.2: Persentase Responden Berdasarkan Bidang/Unit Kerja**

Unit /Bidang Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Eksten	4	11.1	11.1	11.1
	Fungsi	3	8.3	8.3	19.4
	Layanan	7	19.4	19.4	38.9
	PDI	3	8.3	8.3	47.2
	Tagihan	3	8.3	8.3	55.6
	Umum	2	5.6	5.6	61.1
	Waskon	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis persentase responden pada table 5.2 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 8 unit/bidang kerja, yaitu: 2 atau 5,6% responden berasal dari bidang sub bagian umum, 4 atau

11,1% responden berasal dari bidang ekstentifikasi, 3 atau 8,3% responden berasal dari bidang fungsional dan pemeriksaan, 3 atau 8,3% responden berasal dari bidang pengolahan data dan informasi, 3 responden berasal dari bidang penagihan atau 8,3%, 7 atau 19,4% responden berasal dari bidang pelayanan atau, dan 14 atau 38,9% responden berasal dari bidang pengawasan dan konsultasi.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

**Tabel 5.3: Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

		Tingkat Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1	10	27.8	27.8	27.8
	D3	14	38.9	38.9	66.7
	S1	9	25.0	25.0	91.7
	S2	3	8.3	8.3	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis persentase responden pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 4 tingkatan pendidikan, yaitu: 3 atau 8,3% responden lulusan S1, 9 atau 25,0% responden lulusan S1, 10 atau 27,8% responden lulusan D1, dan 14 atau 38,9% responden lulusan D3.

## B. Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Deskripsi data dalam penelitian ini merupakan gambaran tentang variabel yang digunakan yang berkaitan dengan data statistik dasar berupa rata-rata (*mean*), simpangan baku (*standart deviation*), dan skor minimum serta skor maksimum. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 5.4 di bawah ini:

**Tabel 5.4: Hasil Uji Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Modernisasi Administrasi Perpajakan	36	40.00	60.00	49.1389	5.52476
Pencapaian Akuntabilitas	36	35.00	55.00	45.5833	6.05864
Valid N (listwise)	36				

Sumber: data diolah

#### a. Modernisasi Administrasi Perpajakan

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap modernisasi administrasi perpajakan memiliki total nilai rata-rata sebesar 49,1389 dengan total nilai tertinggi sebesar 60,00, dan total nilai terendah sebesar 40,00. Nilai sebesar 49,1389 menunjukkan tanggapan responden terhadap 12 butir pertanyaan yang berkaitan dengan modernisasi administrasi perpajakan adalah setuju .

#### b. Pencapaian Akuntabilitas Di KPP Pratama

Berdasarkan tabel 5.4 tanggapan responden terhadap pencapaian akuntabilitas di KPP Pratama memiliki total nilai rata-rata sebesar 45,5833 dengan total nilai tertinggi sebesar 55,00, dan total nilai

terendah sebesar 35,00. Nilai sebesar 45,5833 menunjukkan tanggapan responden terhadap 11 butir pertanyaan yang berkaitan dengan pencapaian akuntabilitas adalah setuju .

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini harus diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Sebagian besar kuesioner yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya, namun untuk lebih meyakinkan penulis maka uji validitas dan reliabilitas harus dilakukan kembali.

### a. Uji Validitas

Peneliti menggunakan *korelasi product moment pearson* untuk menguji validitas data yang diperoleh. Kriteria pengambilan keputusan dalam menentukan validnya data dalam pengujian ini ialah jika nilai  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% maka instrumen dikatakan valid, sebaliknya jika nilai  $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$ , maka instrumen dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.5 di bawah ini:

**Tabel 5.5: Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Pertanyaan	R hitung	r tabel	Keterangan
Modernisasi Administrasi Perpajakan	1	0.631	0.351	Valid
	2	0.690	0.351	Valid
	3	0.518	0.351	Valid
	4	0.730	0.351	Valid
	5	0.748	0.351	Valid
	6	0.714	0.351	Valid
	7	0.716	0.351	Valid
	8	0.609	0.351	Valid
	9	0.850	0.351	Valid
	10	0.697	0.351	Valid
	11	0.772	0.351	Valid
	12	0.684	0.351	Valid
Akuntabilitas KPP Pratama	13	0.754	0.351	Valid
	14	0.830	0.351	Valid
	15	0.695	0.351	Valid
	16	0.739	0.351	Valid
	17	0.675	0.351	Valid
	18	0.739	0.351	Valid
	19	0.767	0.351	Valid
	20	0.764	0.351	Valid
	21	0.784	0.351	Valid
	22	0.827	0.351	Valid
	23	0.881	0.351	Valid

Sumber: data diolah

Hasil uji validitas pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan *degree of freedom* (df) = n – 2 atau 23 – 2 = 21 sebesar 0,351. Berdasarkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,351 maka semua butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai  $r_{tabel}$  terbukti lebih besar dari pada nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan hasil pengukuran yang konsisten jika dilakukan lebih dari satu kali dengan alat ukur yang sama. Ghazali (2005:42) suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliabel jika

memberi nilai *Alpha Cronbach's* > 0,60. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.6: Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	12

Sumber: data diolah

Hasil uji reliabilitas modernisasi administrasi perpajakan pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach* sebesar 0,901 terbukti lebih besar dari pada 0,60. Berdasarkan hasil tersebut maka 12 butir pertanyaan terkait dengan modernisasi administrasi perpajakan adalah reliabel.

**Tabel 5.7: Hasil Uji Reliabilitas Akuntabilitas KPP Pratama**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	11

Sumber: data diolah

Hasil uji reliabilitas modernisasi administrasi perpajakan 5.7 menunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach* sebesar 0,927 terbukti lebih besar dari pada 0,60. Dengan demikian, Berdasarkan hasil tersebut maka 11 butir pertanyaan terkait dengan akuntabilitas KPP Pratama adalah reliabel.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel 5.6 dan tabel 5.7 di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliable, sehingga data yang telah dikumpulkan

peneliti sejumlah 36 data responden dapat digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis.

### 3. Analisis Regresi

Analisis selanjutnya dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana yang digunakan untuk mengukur variabel bebas (X) modernisasi administrasi perpajakan dengan variabel terikat (Y) akuntabilitas KPP Pratama. Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.8: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 <sup>a</sup>	.641	.631	3.682

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Administrasi Perpajakan  
 Sumber: data diolah

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	823.735	1	823.735	60.751	.000 <sup>a</sup>
	Residual	461.015	34	13.559		
	Total	1284.750	35			

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Akuntabilitas KPP Pratama

Sumber: data diolah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.434	5.570		.437	.665
Modernisasi Administrasi Perpajakan	.878	.113	.801	7.794	.000

a. Dependent Variable: Akuntabilitas KPP Pratama  
 Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil output pada tabel 5.8 di atas, maka persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 2,434 + 0,878X$$

Keterangan:

Y= Pencapaian Akuntabilitas

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi

n= Banyaknya Sampel

Koefisien regresi X atau modernisasi administrasi perpajakan yang positif menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan yang terjadi akan meningkatkan pencapaian akuntabilitas KPP Pratama. Hasil output pada tabel 5.8 di atas juga memiliki R square sebesar 0,641 yang berarti pencapaian akuntabilitas KPP Pratama dipengaruhi oleh modernisasi administrasi perpajakan sebesar 64,1%, dan sisanya sebesar

35,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar modernisasi administrasi perpajakan.

**4. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik berguna mencegah persamaan regresi yang bias. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dalam menguji normalitas residual.

**Tabel 5.9: Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.62930657
Most Extreme Differences	Absolute	.152
	Positive	.152
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.913
Asymp. Sig. (2-tailed)		.375

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 5.9 nilai sig. uji Kolmogorov K – S sebesar 0,375 lebih besar dari pada 0,05. Dari hasil

uji normalitas yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

**5. Pengujian Hipotesis**

Penelitian ini hanya melibatkan satu variabel independen sebagai variabel bebas dan satu variabel dependen sebagai variabel terikat. Oleh sebab itu, penelitian ini akan menguji hipotesis dengan uji-t yaitu uji satu sisi (*one-tail test*). Hasil pengujian dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.10: Hasil Uji Hipotesis Dengan Uji T**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	823.735	1	823.735	60.751	.000 <sup>a</sup>
	Residual	461.015	34	13.559		
	Total	1284.750	35			

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Akuntabilitas KPP Pratama

Sumber: data diolah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.434	5.570		.437	.665
	Modernisasi Administrasi Perpajakan	.878	.113	.801	7.794	.000

a. Dependent Variable: Akuntabilitas KPP Pratama

Sumber: data diolah

Berdasarkan hipotesis yang telah dikembangkan, penelitian ini menggunakan uji t satu sisi dengan taraf signifikan 5% dan perumusan hipotesis sebagai berikut:

Ho: penerapan modernisasi administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Ha: penerapan modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Diketahui nilai t tabel dengan df ( *degree of freedom*) adalah  $N-1-K$ , yaitu  $n - 1 - 1$  ( $36 - 1 - 1 = 34$ ) yaitu sebesar 1,691, dan nilai t hitung sebesar 7,794. Dari hasil pengujian ini nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $7,794 \geq 1,691$ ) artinya Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama.

### C. Pembahasan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, modernisasi administrasi perpajakan yang ada di KPP Pratama Muara Teweh memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas. Pengaruh positif yang dimaksud ialah jika modernisasi administrasi perpajakan semakin meningkat maka pencapaian akuntabilitas KPP Pratama Muara Teweh juga akan semakin meningkat.

Hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh 36 responden di KPP Pratama Muara Teweh. Tanggapan responden atas 12 pertanyaan yang berkaitan dengan modernisasi administrasi perpajakan dan 11 pertanyaan berkaitan dengan pencapaian akuntabilitas menunjukkan total nilai rata-rata sebesar 49,1389 dan 45,5833 yang berarti setuju.

Modernisasi administrasi yang dikembangkan di KPP Pratama memberi dampak besar terhadap akuntabilitas semua aparatur pajak dalam hal pelayanan kepada WP yang berbasis fungsi seperti pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan. Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas menggambarkan secara jelas bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan semakin meningkat.

Modernisasi administrasi perpajakan yang menjadi tolak ukur pencapaian akuntabilitas yang di maksud adalah:

- 1) Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP Pratama.

Perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP Pratama berkaitan dengan tingkat profesionalitas, efektifitas, dan efisiensi organisasi di KPP Pratama dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokoknya untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran-sasaran strategisnya untuk bergerak cepat merespon dinamika Wajib Pajak dan memudahkan pekerjaan pegawai. Restrukturisasi juga berkaitan dengan pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang sesuai dengan struktur organisasi serta penugasan pekerjaan sesuai dengan tingkat pendidikan pegawai.

2) Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak (WP).

Perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak mengarah pada aspek penyerpunaan sumber daya manusia melalui pemetaan kompetensi (*competency mapping*) termasuk memberikan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki kualifikasi guna meningkatkan kualitas SDM dan mengetahui sebaran kuantitas serta kualitas kompetensi yang efektif dan efisien.

3) Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi.

Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi ialah pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah Wajib Pajak dan administrasi perpajakan bagi aparatur pajak itu sendiri. Penerapan modernisasi dilakukan melalui penyempurnaan proses bisnis dengan pemanfaatan teknologi informasi yang mengutamakan fasilitas pelayanan yang efektif dan efisien serta membantu memudahkan penggunaanya seperti tersedianya fasilitas *e-system*.

4) Kode etik pegawai.

Kode etik pegawai berisikan larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak seperti: ucapan, tulisan, atau perbuatan yang bertentangan dengan kode etik dan diharapkan tidak membebani pegawai di KPP Pratama karena kode etik yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Akuntabilitas juga merupakan suatu perwujudan dan kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Pencapaian akuntabilitas di KPP Pratama telah berjalan dengan baik dan mendukung perkembangan modernisasi administrasi perpajakan sehingga hubungan antara aparat pajak dengan WP berjalan efektif.

Akuntabilitas yang berkaitan dengan modernisasi administrasi perpajakan yang dimaksud adalah:

1) Pengukuran kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

a) Penetapan tujuan.

Tujuan Modernisasi administrasi perpajakan ialah meningkatkan optimalisasi dan sistem kontrol pemanfaatan *e-system* serta memantapkan proses integrasi berbagai aplikasi, fasilitas dan layanan teknologi informasi sehingga membentuk sinergi yang baik dengan seluruh Wajib Pajak.

b) Pengembangan standar yang dibutuhkan untuk pencapaian tujuan.

Pengembangan standar yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan ialah kesediaan pegawai pajak untuk melakukan pekerjaan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dan hasil kinerja yang sesuai dengan tujuan di KPP Pratama.

c) Promosi penerapan pemakaian standar.

Penerapan pemakaian standar ialah fasilitas yang digunakan di KPP Pratama yakni: *Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filing, e-SPT*, dan *One-Line Payment* yang didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan dan

pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparatur pajak.

- d) Pengembangan standar organisasi dan operasi secara ekonomis dan efisien.

Pengembangan standar organisasi dan operasi secara ekonomis dan efisien ialah penyempurnaan proses penyelenggaraan di lingkungan perpajakan secara profesional, efektif dan efisien dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak secara profesional, cepat dan mudah.

- 2) Kejelasan fungsi, wewenang dan tanggung jawab KPP Pratama.

Kejelasan fungsi, wewenang dan tanggung jawab KPP Pratama menyangkut pelayanan yang melibatkan *profider* (penyedia layanan) dengan Wajib Pajak selaku *consumer* melalui pelayanan yang fokus pada pengelolaan untuk kepuasan Wajib Pajak yang berkaitan dengan hal-hal berikut:

- a) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP).
- b) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan Wajib Pajak sehingga mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama di KPP Pratama.

- c) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga Wajib Pajak memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d) Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan.
- e) Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh Wajib Pajak.
- f) Memberi akses kepada Wajib Pajak dan responsif terhadap pendapat dari Wajib Pajak tentang pelayanan yang dirasakan.
- g) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang diberikan.
- h) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengujian regresi yang telah dilakukan, diperoleh nilai R square sebesar 0,641. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pencapaian akuntabilitas KPP Pratama dipengaruhi oleh modernisasi administrasi perpajakan sebesar 64,1%, dan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar modernisasi administrasi perpajakan.

Hasil pengujian hipotesis juga membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama Muara Teweh. Hal tersebut dibuktikan dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,691, dan nilai  $t$  hitung sebesar 7,794. Dari hasil pengujian ini nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hasil pengujian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dianasari di KPP Pratama Bandung dengan hasil penelitian yang menunjukkan

bahwa modernisasi memiliki pengaruh terhadap pencapaian akuntabilitas di KPP  
Pratama.



## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Muara Teweh. Hal tersebut didukung dengan hasil analisis data pada pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,794 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,691. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,794 \geq 1,691$  nilai  $t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $0,000 \leq 0,05$ , dengan demikian jika  $t_{tabel} \geq t_{hitung}$  serta nilai probabilitas  $(sig)/2 \leq \alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan secara signifikan variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

### B. Keterbatasan Penelitian

Keseluruhan responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sehingga ada kemungkinan tanggapan responden dalam menggambarkan modernisasi administrasi perpajakan dan akuntabilitas KPP Pratama Muara Teweh berbeda jika data diperoleh dari responden dengan jenis kelamin perempuan.

### C. Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan memilih KPP Pratama yang memiliki pegawai yang terdiri dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan agar dapat memastikan kemungkinan perbedaan tanggapan berdasarkan jenis kelamin.

DAFTAR PUSTAKA

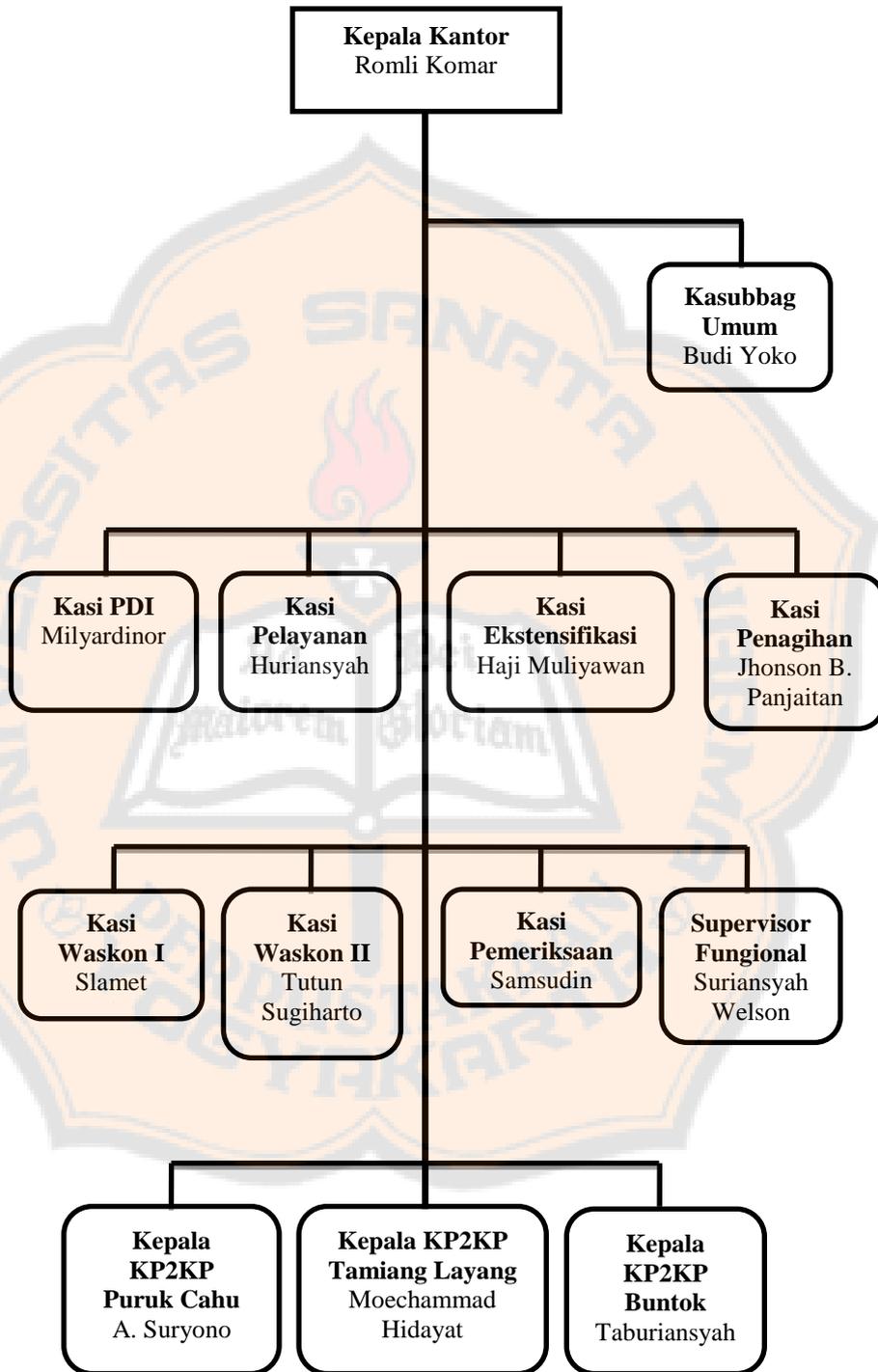
- Anti Corruption Clearing House. 2011. *Transparansi dan Akuntabilitas Melalui E-Governance*. [http://acch.kpk.go.id/ed\\_perp\\_good-e-government](http://acch.kpk.go.id/ed_perp_good-e-government). Diunduh 06 Maret 2014
- Dianasari, Rima Rachmawati. 2010. “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Pada KPP Modern”. *Jurnal. Universitas Widyatama, Bandung*.
- Direktorat Jendral Pajak. 2007. “Laporan Tahunan 2007”. Departemen Keuangan Republik Indonesia, Jakarta. Diunduh 08 Mei 2014
- Direktorat Jendral Pajak. 2012. “<http://www.pajak.go.id/content/penyampaian-surat-pemberitahuan-online-efiling>”. Departemen Keuangan Republik Indonesia, Jakarta. Diunduh 08 Mei 2014
- Direktorat Jendral Pajak. 2012. “<http://www.pajak.go.id/content/pendaftaran-npwp-online-eregistration>”. Departemen Keuangan Republik Indonesia, Jakarta. Diunduh 08 Mei 2014
- Direktorat Jendral Pajak. 2012. “<http://www.pajak.go.id/content/billing-system>”. Departemen Keuangan Republik Indonesia, Jakarta.
- Efrilia, Diana. 2010. “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Kerja Fiskus Pada KPP Pratama Batu Raja. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Universitas Widyatama, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hermawan, Asep. 2009. *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Hutagaol, John. 2012. Artikel Pajak: *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. <http://www.pajak.go.id/content/strategi-meningkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>. Diunduh 06 Maret 2014.
- Irianto Slamet Edi. 2009. *Pajak Negara Dan Demokrasi. (Konsep dan Implementasinya di Indonesia)*. Edisi I. LaksBang Mediatama , Yogyakarta.
- Kara, Theresia Maria. 2012. “Akuntabilitas dan Transparansi Sebagai Modal Untuk Mengurangi Patologi Organisasi Birokrasi”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang

- Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. Metode Kuantitatif. *Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Edisi Ketiga. Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN, Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. *Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?*. Erlangga, Jakarta.
- Pandiangan, Liberti. 2008. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Pawestri, Kharisma. 2013. Reformasi Administratif Perpajakan, Peningkatan Pelayanan, Dan Good Public Governance Direktorat Jenderal Pajak. <http://boeconomica.org/wp-content/uploads/2014/01/kharisma-.pdf>. Diunduh 19 Juni 2014
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2006. PMK 01 Nomor 132 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*: ERLANGGA, Jakarta.
- Prawiro Radius. 1990. Prospek Dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan. Cetakan Kedua: PT. BINA PARIWARA, Jakarta.
- Rahayu, Kurnia Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia. (Konsep dan Aspek Formal)*. GRAHA ILMU, Yogyakarta.
- Santosa, Achmad Mas. 2001. *Good Governance* Hukum Lingkungan. ICEL, Jakarta.
- Santoso, Rifky M. 2009. *Bagaimana Efek Dari Good Governance* <http://www.bppk.depkeu.go.id/webpajak/index.php/artikel/opini-kita-lain-lain/1432-tax-morality-bagaimana-efek-dari-good-governance>. Diunduh 08 Mei 2014.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D). Cetakan Ke-17. Alfabeta, Bandung.

- Sumarto, Sj Hetifah. 2004. *Inovasi Partisipasi Dan Good Governance*. 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia. Edisi Kedua: Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Tangdilintin, Gerhard Rafael. 2011. “Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Studi Kasus di KPP Pratama Yogyakarta. *Skripsi tidak Dipublikasikan*. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Tjahjono, Achmad dan M. Fakhri Husein. 2009. *Perpajakan*. Edisi Keempat: UNIT PENERBIT DAN PERCETAKAN STIM YKPN, Yogyakarta.
- Uno, Sandiaga. 2013. Artikel Pajak: Tingkatkan Pelayanan, Transparansi, dan Akuntabilitas. <http://www.pajak.go.id/content/sandiaga-uno-tingkatkan-pelayanan-transparansi-dan-akuntabilitas>. Diunduh 06 Maret 2014.
- Wahana Komputer. 2009. *SPSS 17 Untuk Pengolahan Data Statistik*. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Buku I Edisi 9. Salemba Empat, Jakarta.
- Wiwoho B. 1990. *Prospek Dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan*. PT BINA RENA PARIWARA, Jakarta.
- Wikipedia. 2013. *Akuntabilitas*. <http://id.wikipedia.org/wiki/Akuntabilitas>. Diunduh 08 Mei 2014.



# LAMPIRAN



**Bagan Organisasi  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Muara Teweh**

Sumber: KPP Pratama Muara Teweh, 2014



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
 KANTOR WILAYAH DJP KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH  
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MUARA TEWEH

JALAN AHMAD YANI NO. 167, MUARA TEWEH 73811  
 TELEPON (0519) 23219, 21216; FAKSIMILE (0519) 24456; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;  
 EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Kepada  
 Yth. Ketua Program Studi Akuntansi  
 Universitas Sanata Dharma  
 Di Yogyakarta

16 Januari 2014

Sehubungan dengan Surat Ijin dari Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma nomor 31/KaprodAkt./165/XI/2013 tanggal 25 November 2013, Hal: Ijin Penelitian

Melalui surat ini kami memberikan izin kepada sdr/i.

Nama : Depi Detiyani  
 NIM : 102114023  
 Program Studi : Akuntansi  
 Semester : VII

untuk melaksanakan penelitian di lingkungan KPP Pratama Muara TeweH selama bulan Januari sampai dengan Pebruari 2014 dalam rangka penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Sub Bagian Umum



NIP. 197804152002121003

**KUESIONER****BAGIAN I**

Isi dan Berilah tanda silang [X] pada alternatif pilihan yang sesuai dengan pilihan Anda.

**A. Identitas Responden**

Nama : .....(boleh tidak diisi)

Alamat : .....(boleh tidak diisi)

Bidang / Unit Kerja : .....(mohon diisi)

**1. Jenis kelamin**

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

**2. Status tingkat pendidikan**

- a. SMU / SMK
- b. D1
- c. D3
- d. S1
- e. Lainnya (.....)

**BAGIAN II**

Pernyataan pada poin II merupakan pernyataan yang berkaitan dengan faktor internal yang menjadi tolak ukur pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama. Anda dimohon untuk memberikan tanda cek [v] pada salah satu kolom skala 1=STS (**Sangat Tidak Setuju**), atau 2=TS (**Tidak Setuju**), atau 3=R (**Ragu-Ragu**), 4=S (**Setuju**), atau 5=SS(**Sangat Setuju**) yang sesuai dengan pilihan anda.

**1. Modernisasi Administrasi Perpajakan**

a. Aspek Restrukturisasi Organisasi

PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1) Struktur organisasi di KPP Pratama yang disesuaikan berdasarkan fungsi membantu memudahkan pekerjaan pegawai					
2) Sistem pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang telah sesuai dengan struktur organisasi					
3) Pegawai telah ditempatkan sesuai dengan pendidikan					

b. Aspek Penyempurnaan Sumber Daya Manusia

PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
4) Sistem pemetaan yang dilakukan membantu meningkatkan kualitas SDM					
5) Sistem pemetaan kompetensi ( <i>competency mapping</i> ) telah dilakukan guna mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi berjalan efektif dan efisien					
6) KPP Pratama telah memberikan pendidikan bagi karyawan yang masih belum memenuhi kualifikasi					

c. Aspek Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi

PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
7) Fasilitas <i>e-system</i> yang diterapkan di lingkungan KPP Pratama sangat efektif dan efisien					
8) Adanya penggunaan teknologi membantu memudahkan pekerjaan pegawai					
9) Manajemen pemeriksaan menjadi lebih mudah dengan adanya <i>e-system</i>					

d. Aspek Kode Etik Pegawai

PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
10) Pegawai memahami kode etik di lingkungan KPP Pratama mengenai tata cara pelaksanaan kode etik pegawai Dirjen Pajak					
11) Dengan adanya kode etik pegawai kinerja saya semakin meningkat					
12) Saya tidak merasa terbebani dengan adanya kode etik yang diterapkan					

**2. Akuntabilitas KPP Pratama**

a. Pengukuran kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama

PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
13) Sistem kontrol pemanfaatan <i>e-system</i> dan pemantapan proses integrasi berbagai aplikasi, fasilitas dan layanan teknologi informasi di KPP Pratama mampu membentuk sinergi yang baik dengan seluruh Wajib Pajak					
14) Pegawai bersedia untuk melakukan pekerjaan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab yang sesuai dengan tujuan di KPP Pratama					
15) Aparatur di KPP Pratama telah menginformasikan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi berupa fasilitas <i>Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filling, e-SPT, One-Line Payment</i> kepada Wajib Pajak untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan					
16) Peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak secara profesional, cepat dan mudah dapat membangun hubungan dan tata kerja di KPP Pratama serta pelayanan secara profesional, efektif dan efisien					

b. Kejelasan fungsi, wewenang dan tanggung jawab Kantor Pelayanan Pajak.

PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
17) Kegiatan pelayanan kepada Wajib Pajak lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif					
18) Seluruh pegawai memfokuskan diri pada pemberdayaan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang dibangun bersama di KPP Pratama					

19) KPP Pratama menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu agar Wajib Pajak memperoleh pelayanan yang berkualitas					
20) Kinerja di KPP Pratama fokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil ( <i>outcomes</i> ) yang sesuai dengan masukan yang digunakan					
21) Fasilitas yang diberikan di lingkungan KPP Pratama lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh Wajib Pajak dan memberi akses kepada Wajib Pajak.					
22) Semua pegawai di KPP Pratama responsif terhadap pendapat dari Wajib Pajak tentang pelayanan yang dirasakan					
23) Pegawai di KPP Pratama lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan dan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan					

😊 *Terima Kasih Atas Partisipasi Anda* 😊





Item Pertanyaan10	Pearson Correlation	.325**	.367**	.208	.315*	.347*	.226	.578**	.401**	.633**	1	.902**	.402**	.697**
	Sig. (1-tailed)	.026	.014	.112	.030	.019	.092	.000	.008	.000	.000	.000	.007	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item Pertanyaan11	Pearson Correlation	.396**	.410**	.323*	.356*	.413**	.300*	.561**	.481**	.694**	.902**	1	.534**	.772**
	Sig. (1-tailed)	.008	.006	.027	.017	.006	.038	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item Pertanyaan12	Pearson Correlation	.328*	.409**	.265	.520**	.511**	.387**	.483**	.511**	.405**	.402**	.534**	1	.684**
	Sig. (1-tailed)	.025	.007	.059	.001	.001	.010	.001	.001	.007	.007	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Total Skor	Pearson Correlation	.631**	.690**	.518**	.730**	.748**	.714**	.716**	.609**	.850**	.697**	.772**	.684**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).





Item Pertanyaan22	Pearson Correlation	.706**	.551**	.678**	.609**	.320	.721**	.609**	.475**	.583**	1	.725**	.827**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.029	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Item Pertanyaan23	Pearson Correlation	.620**	.664**	.540**	.653**	.613**	.625**	.670**	.702**	.650**	.725**	1	.881**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Total Skor	Pearson Correlation	.754**	.830**	.695**	.739**	.675**	.739**	.767**	.764**	.784**	.827**	.881**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**Uji Reliabilitas Variabel X**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	12

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Item Pertanyaan1	4.28	.513	36
Item Pertanyaan2	4.11	.708	36
Item Pertanyaan3	3.81	.668	36
Item Pertanyaan4	4.08	.500	36
Item Pertanyaan5	3.89	.854	36
Item Pertanyaan6	3.97	.696	36
Item Pertanyaan7	3.94	.674	36
Item Pertanyaan8	4.25	.439	36
Item Pertanyaan9	4.06	.674	36
Item Pertanyaan10	4.25	.770	36
Item Pertanyaan11	4.19	.710	36
Item Pertanyaan12	4.31	.668	36

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item Pertanyaan1	44.86	27.209	.570	.896
Item Pertanyaan2	45.03	25.628	.613	.893
Item Pertanyaan3	45.33	27.143	.421	.902
Item Pertanyaan4	45.06	26.740	.683	.891
Item Pertanyaan5	45.25	24.193	.666	.891
Item Pertanyaan6	45.17	25.514	.643	.891
Item Pertanyaan7	45.19	25.647	.648	.891
Item Pertanyaan8	44.89	27.759	.556	.897
Item Pertanyaan9	45.08	24.650	.810	.883
Item Pertanyaan10	44.89	25.187	.614	.893
Item Pertanyaan11	44.94	24.968	.712	.888
Item Pertanyaan12	44.83	25.914	.612	.893

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.14	30.523	5.525	12

**Uji Reliabilitas Variabel Y**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	11

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Item Pertanyaan13	4.22	.722	36
Item Pertanyaan14	4.36	.593	36
Item Pertanyaan15	4.28	.741	36
Item Pertanyaan16	4.39	.599	36
Item Pertanyaan17	4.06	.754	36
Item Pertanyaan18	3.94	.754	36
Item Pertanyaan19	3.94	.893	36
Item Pertanyaan20	4.22	.637	36
Item Pertanyaan21	4.03	.845	36
Item Pertanyaan22	4.08	.692	36
Item Pertanyaan23	4.06	.674	36

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item Pertanyaan13	41.36	30.637	.695	.921
Item Pertanyaan14	41.22	31.092	.796	.918
Item Pertanyaan15	41.31	31.018	.623	.924
Item Pertanyaan16	41.19	31.704	.689	.922
Item Pertanyaan17	41.53	31.113	.598	.925
Item Pertanyaan18	41.64	30.523	.674	.922
Item Pertanyaan19	41.64	29.209	.695	.922
Item Pertanyaan20	41.36	31.209	.715	.920
Item Pertanyaan21	41.56	29.397	.720	.920
Item Pertanyaan22	41.50	30.257	.785	.917
Item Pertanyaan23	41.53	29.971	.852	.914

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.58	36.707	6.059	11

**Uji Heteroskedastisitas  
Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Modernisasi Administrasi Perpajakan <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: RES2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.254 <sup>a</sup>	.065	.037	2.19078

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Administrasi Perpajakan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.283	1	11.283	2.351	.134 <sup>a</sup>
	Residual	163.184	34	4.800		
	Total	174.467	35			

a. Predictors: (Constant), Modernisasi Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: RES2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.871	3.314		2.375	.023
	Modernisasi Administrasi Perpajakan	-.103	.067	-.254	-1.533	.134

a. Dependent Variable: RES2



**Analisis Karakteristik Responden**

**Frequencies**

[DataSet2]

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Unit/Bidang Kerja	Tingkat Pendidikan
N	Valid	36	36	36
	Missing	0	0	0

**Frequency Table**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		36	100.0	100.0	100.0

**Unit/Bidang Kerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Eksten	4	11.1	11.1	11.1
	Fungsi	3	8.3	8.3	19.4
	Layanan	7	19.4	19.4	38.9
	PDI	3	8.3	8.3	47.2
	Tagihan	3	8.3	8.3	55.6
	Umum	2	5.6	5.6	61.1
	Waskon	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan

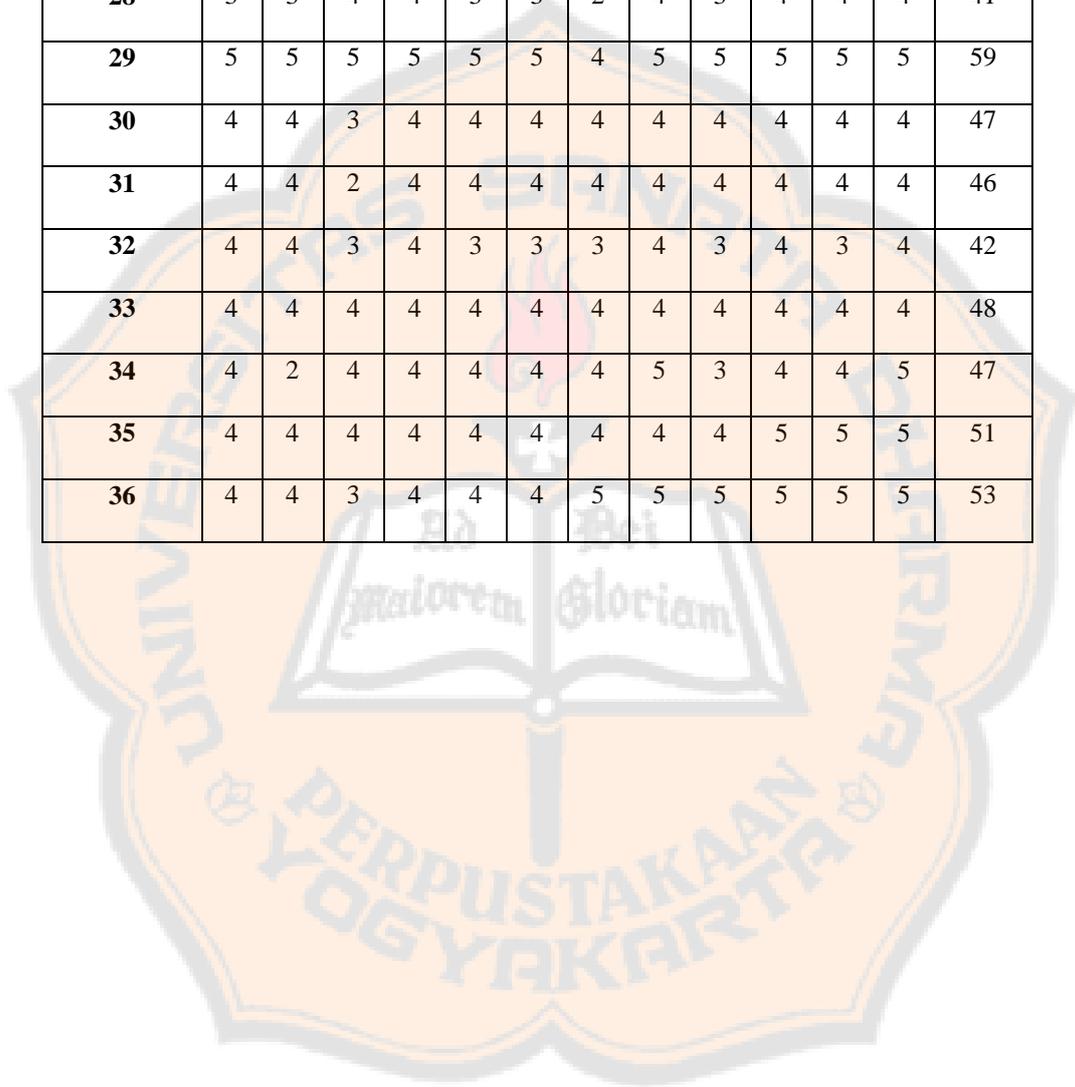
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1	10	27.8	27.8	27.8
	D3	14	38.9	38.9	66.7
	S1	9	25.0	25.0	91.7
	S2	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	



Lampiran Data Kuesioner  
Modernisasi Administrasi Perpajakan

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	44
2	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	54
3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	56
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	5	42
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58
9	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	50
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	55
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
24	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	41

<b>25</b>	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	42
<b>26</b>	5	4	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	40
<b>27</b>	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57
<b>28</b>	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	41
<b>29</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
<b>30</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
<b>31</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
<b>32</b>	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	42
<b>33</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
<b>34</b>	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	47
<b>35</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51
<b>36</b>	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	53



Lampiran Data Kuesioner  
Pencapaian Akuntabilitas Di KPP Pratama

Responden	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	42
2	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	4	46
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	35
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
11	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	41
12	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	38
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	39
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
18	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	48
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53
21	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	40
22	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54
24	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	47

25	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	35
26	5	3	5	5	1	5	1	2	2	4	3	36
27	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	52
28	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	37
29	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53
30	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
34	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	45
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48

