

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan. Secara bertahap sejak tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi, bukan lagi pada jenis pajak. Kantor Pelayanan Pajak modern juga merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Pada Tahun 2002 tersebut, dibentuk 2 KPP WP Besar atau LTO (*Large Tax Office*). KPP ini menangani 300 WP Badan Terbesar di seluruh Indonesia dan hanya mengadministrasikan jenis pajak PPH dan PPN.

Pada tahun 2003 dibentuk 10 KPP Khusus yang meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing, dan Perusahaan Masuk Bursa. Kemudian pada tahun 2004 dibentuk pula KPP Madya atau MTO (*Medium Tax Office*). Sedangkan KPP Modern yang menangani WP terbanyak adalah KPP Pratama atau STO (*Small Tax Office*). KPP Pratama baru dibentuk pada tahun 2006 s.d 2008. Perbedaan utama antara KPP STO dengan KPP LTO maupun MTO antara lain adalah dengan adanya Seksi Ekstensifikasi pada KPP STO, sehingga dapat dikatakan pula KPP STO

merupakan ujung tombak bagi DJP untuk menambah rasio perpajakan di Indonesia.

### **1. Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama**

#### **a. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama**

Melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak dalam bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **b. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara**

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi perpajakan, dan ekstensifikasi Wajib Pajak.
- 2) Penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa, serta berkas Wajib Pajak.
- 3) Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya serta PBB dan BPHTB.
- 4) Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding, dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan pajak tidak langsung lainnya. Sejak tahun 2011 PBB dan BPHTB dialihkan ke pemerintah daerah.

- 5) Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan

## 2. Sejarah Singkat KPP Pratama

### a. Sejarah Singkat KPP Pratama Malang Selatan

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jendral Pajak, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Sebagian dari upaya tersebut adalah dideklarasikannya pembentukan KPP Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kanwil Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007. KPP Pratama Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan no. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan no. 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak. Pada tahun 2004 KPP Malang pecah menjadi KPP Malang dan KPP Batu. Lalu pada tahun 2007 dikarenakan adanya modernisasi saat itu KPP Malang pecah menjadi :

- 1) Untuk wilayah Kota Malang terdiri dari KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Malang Utara.
- 2) Sedangkan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian timur adalah KPP Pratama Kepanjen dan untuk wilayah Kabupaten Malang bagian barat diadministrasikan oleh KPP Pratama Singosari dengan sebagian mendapat tambahan dari KPP Batu.

Wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan mencakup tiga kecamatan yaitu Kecamatan Klojen, Sukun dan Kedungkandang. Sedangkan batas wilayah administrasi KPP Pratama Malang Selatan antara lain:

- 1) Sebelah utara :Kecamatan Blimbing, Kecamatan Lowokwaru, dan Kecamatan Pakis
- 2) Sebelah timur : Kecamatan Tajinan
- 3) Sebelah selatan : Kecamatan Pakisaji
- 4) Sebelah barat : Kecamatan Dau dan Kecamatan Wagir

#### **b. Sejarah Singkat KPP Pratama Malang Utara**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang masuk dalam lingkungan Kantor Wilayah Direktur Jenderal Pajak Jawa Timur III dan berkedudukan di bawah Kementerian Keuangan. KPP Malang Utara ini beralamat di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Lokasi ini cukup strategis karena terletak di dekat pusat kota dan berada di salah satu daerah sentra bisnis Kota Malang sehingga mudah dijangkau oleh Wajib Pajak.

Kantor ini dulunya merupakan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Malang. Karena adanya reformasi birokrasi di tubuh Kementerian Keuangan, kantor ini diubah fungsinya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara resmi didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 138/KMK.01/2008 tanggal 28 Mei 2008 tentang Perubahan

kedua atas Keputusan Menteri Keuangan No. 61/KMK.01/2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dan mulai beroperasi tanggal 4 Desember 2007. Wilayah kerja KPP Pratama Malang Utara: Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Blimbing.

### c. Sejarah Singkat KPP Pratama Singosari

KPP Pratama Singosari terbentuk pada tanggal 4 Desember 2007. Pada awalnya menempati bangunan yang beralamat di Jalan Raden Intan No. 10 Kelurahan Arjosari Kecamatan Blimbing Malang. Namun karena pertimbangan letak kantor yang tidak sesuai dengan wilayah kerja dan gedung yang sempit, maka pada bulan Agustus 2009 pindah ke bangunan yang baru di Jalan Randuagung No. 12 Kelurahan Randuagung Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. Wilayah kerja KPP Pratama Singosari meliputi:

- 1) Kecamatan Lawang
- 2) Kecamatan Kasembon
- 3) Kecamatan Singosari
- 4) Kecamatan Pakis
- 5) Kecamatan Karangploso
- 6) Kecamatan Jabung
- 7) Kecamatan Dau
- 8) Kecamatan Tumpang
- 9) Kecamatan Pujon
- 10) Kecamatan Tajinan
- 11) Kecamatan Ngantang
- 12) Kecamatan Poncokusumo

### d. Sejarah singkat KPP Pratama Kepanjen

KPP Pratama Kepanjen beroperasi secara independen sejak Juli 2009 yang merupakan kantor pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi

dan bangunan Malang, kemudian sejak 4 Desember 2007 dilebur menjadi KPP Pratama Kapanjen. Wilayah kerja KPP Pratama Kapanjen terdiri dari 21 kecamatan dari 33 kecamatan di Kabupaten Malang, yaitu:

1. Kecamatan Pakisaji
2. Kecamatan Pagak
3. Kecamatan Ngajum
4. Kecamatan Donomulyo
5. Kecamatan Banter
6. Kecamatan Ampelgading
7. Kecamatan Bululawang
8. Kecamatan Dampit
9. Kecamatan Gedangan
10. Kecamatan Gondanglegi
11. Kecamatan Kalipare
12. Kecamatan Kapanjen
13. Kecamatan Kromengan
14. Kecamatan Pagelaran
15. Kecamatan Sumber Manjing
16. Kecamatan Sumber Pucung
17. Kecamatan Wagir
18. Kecamatan Wajak
19. Kecamatan Wonosari
20. Kecamatan Tirtoyudo
21. Kecamatan Turen

## **B. Perubahan yang Terjadi di KPP Pratama Malang Raya**

### **1. Visi Dan Misi**

Berikut visi dan misi yang ingin diwujudkan oleh KPP Pratama sebagai instansi vertikal dibawah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

#### **a. Sebelum Modernisasi**

Sebelum Modernisasi DJP tidak memiliki visi dan misi yang dituangkan kedalam peraturan perundang-undangan, yang ada hanya tugas pokok, fungsi dan tujuan organisasi yang dituangkan dalam

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994. Ada pun tugas dan fungsinya antara lain:

- 1) Pasal 1. Tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak ialah melaksanakan sebagian tugas pokok Departemen Keuangan di bidang penerimaan negara yang berasal dari pajak sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pasal 2. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut pada Pasal 1, Direktorat Jenderal Pajak mempunyai fungsi:
  - a) Perumusan kebijaksanaan teknis, pemberian bimbingan dan pembinaan di bidang perpajakan, sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - b) Pelaksanaan pemungutan pajak sesuai dengan tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c) Pengamanan teknis atas pelaksanaan pemungutan pajak sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Setelah Modernisasi

Berdasarkan KEP-443/PJ./2000 tanggal 13 Oktober 2000 Visi Direktorat Jenderal Pajak: Menjadi Model Pelayanan Masyarakat Yang

Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia Yang Dipercaya dan Dibanggakan Masyarakat. Misi Direktorat Jenderal Pajak:

- 1) **Misi Fiskal** : Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi;
- 2) **Misi Ekonomi** : Mendukung kebijaksanaan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan perpajakan yang minimizing distortion;
- 3) **Misi Politik** : Mendukung proses demokratisasi bangsa;
- 4) **Misi Kelembagaan**: Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan yang mutakhir.

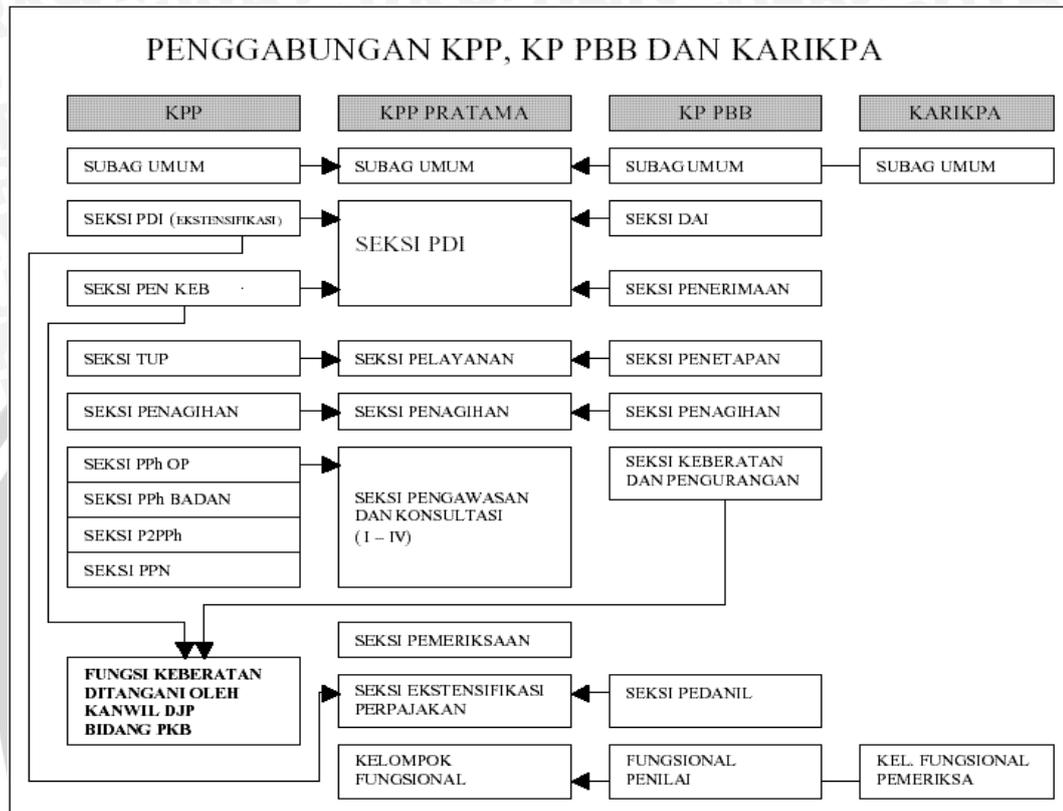
c. Visi dan Misi terbaru Direktorat Jenderal Pajak 2013

Visi Direktorat Jenderal Pajak: Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.

Misi Direktorat Jenderal Pajak: Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

## 2. Struktur Organisasi dan *Job Description* KPP Pratama Malang Raya

### a. Sebelum Modernisasi



Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Malang Selatan (2014)

Gambar 3. Struktur Organisasi KPP Pratama Sebelum Modern

Kantor Pelayanan Pajak konvensional terdiri dari delapan seksi, yaitu:

- 1) Subbagian Umum
- 2) Seksi Tata Usaha Perpajakan
- 3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- 4) Seksi Pajak Penghasilan Orang pribadi
- 5) Seksi Pajak Penghasilan Badan
- 6) Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan
- 7) Seksi Pajak Pertambahan Nilai

- 8) Seksi Penagihan
- 9) Seksi Penerimaan dan Keberatan

Dalam sejarah reformasi perpajakan tercatat bahwa DJP telah melakukan reformasi besar-besaran pertama kali pada tahun 1983 dengan merubah sistem pemungutan pajak dari semula *Official Assessment System* menjadi *Self Assesment System* yang pada waktu itu Kantor Pajak masih dinamakan Kantor Inspeksi Pajak. Kemudian pada tahun 1989, Kantor Inspeksi Pajak diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang menjalankan fungsi pelayanan untuk jenis Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sedangkan KP. PBB (Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan) yang berfungsi sebagai kantor pelayanan untuk jenis Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan (BPHTB).

Fungsi pemeriksaan dijalankan oleh Karikpa (Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak) yang sebelum tahun 1994 disebut Unit Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (UP3) dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP-4) yang sebelum tahun 2001 disebut Kantor Penyuluhan sebagai fungsi penyuluhan. Struktur organisasi pada fungsi pelayanan di KPP Pra Modern berdasarkan jenis pajak seperti Seksi PPh Badan, PPh Perseorangan, PPh Pemotongan Pemungutan, dan PPN. Pada struktur ini fungsi pelayanan dilakukan oleh KPP namun pemeriksaan juga dilaksanakan oleh KPP selain Karikpa, Fungsional Kanwil, dan Fungsional Kantor Pusat DJP sehingga terjadi fungsi ganda.

Begitu juga dengan pelayanan tidak bersifat satu atap (*one stop service*) karena mengingat jenis pajak PPh dan PPN diadministrasikan oleh KPP sedangkan jenis pajak PBB dan BPHTB oleh KP. PBB. Pengajuan keberatan sebelum modern diproses di KPP disamping Kanwil dan Kantor Pusat DJP, hal ini memunculkan dualisme fungsi, karena yang memeriksa adalah KPP dan proses penyelesaian keberatan juga dilakukan di KPP untuk aristasi KPP. Hal inilah yang mendorong dibentuknya KPP Modern.

#### b. Sesudah Modernisasi



Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Malang Selatan (2014)

Gambar 4. Struktur Organisasi KPP Pratama Sesudah Modernisasi

Pembagian Seksi dan Jabatan Fungsional pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut:

##### 1) Subbagian Umum

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga

## 2) 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.

## 3) 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.

## 4) 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.

5) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (maksimal 4 Seksi Pengawasan dan Konsultasi)

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, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

6) 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.

7) Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

## C. Modernisasi Administrasi Perpajakan di KPP Pratama Malang Raya

### 1. Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur yang modern ini terdapat perbedaan yang cukup radikal dan signifikan yakni yang dulunya struktur organisasi KPP Pra Modern berdasarkan jenis pajak diubah menjadi berdasarkan fungsi guna debirokratisasi pelayanan seperti Seksi Pelayanan dan Seksi Pemeriksaan dibentuk secara terpisah. Pelayanan perpajakan pun sudah mulai satu atap (*one stop service*) karena semua jenis pelayanan perpajakan baik jenis pajak PPh, PPN, PBB, dan BPHTB dilakukan di KPP Pratama sedangkan untuk KPP WP Besar dan KPP Madya hanya jenis pajak PPh dan PPN, sehingga menyebabkan adanya peleburan KP.PBB ke KPP Pratama. Proses penyelesaian keberatan hanya ada di tingkat Kanwil, mengingat di Kanwil tidak menjalankan fungsi pemeriksaan lagi karena fungsi pemeriksaan sepenuhnya dilaksanakan oleh KPP Modern yang menyebabkan pula dileburnya Karikpa ke KPP Modern.

Organisasi Kanwil dan KPP disusun berdasarkan fungsi, yang meliputi fungsi pelayanan, penyuluhan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan. Seorang staf *DJP Account Representative* (AR) akan bertanggungjawab melayani dan mengawasi seluruh hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak tertentu sehingga Wajib Pajak akan mendapat kemudahan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya. Fungsi keberatan dan penyidikan berada di Kanwil sementara fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan berada di KPP (tidak ada Kantor

Pemeriksa dan Penyidikan Pajak tersendiri dalam Kanwil). Keunggulan dengan adanya penerapan struktur organisasi yang baru ini adalah sebagai berikut:

- a. adanya pemisahan fungsi yang lebih jelas antara fungsi pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, keberatan, dan pembinaan; Fungsi pelayanan dan pengawasan berada pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi, dan fungsi pemeriksaan berada pada Fungsional Pemeriksa Pajak, sedangkan pada organisasi KPP lain fungsi-fungsi tersebut dilaksanakan dalam suatu seksi tertentu.
- b. Fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak lebih efektif karena dilakukan melalui mediator khusus yaitu *Account Representative* (AR) dan setiap Wajib Pajak memiliki AR sendiri.
- c. Proses pelaksanaan pekerjaan baik untuk pelayanan, pengawasan, maupun pemeriksaan menjadi lebih efisien dan mengurangi birokrasi sehingga *cost of compliance* relatif lebih rendah; Dengan adanya AR maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor.
- d. Manajemen pemeriksaan lebih efisien dan efektif karena berada dalam satu unit dan Sumber Daya Manusia (SDM) dispesialisasikan pada sektor tertentu. Hal ini dikarenakan fungsi pemeriksaan dan fungsi lainnya berada dalam satu unit maka koordinasi fungsi tersebut lebih baik, dan karena fungsi pemeriksaan difokuskan kepada sektor-sektor usaha tertentu maka hasil pemeriksaan akan

lebih efektif dengan treatment perpajakan yang seragam Business process dan teknologi informasi dan komunikasi

## 2. *Bussiness Process* dan Teknologi dan Informasi

Dengan adanya pergantian sistem pengolahan informasi perpajakan yang berawal dari per jenis pajak sekarang menjadi per fungsinya menjadikan perubahan pula pada proses bisnis menjadi semakin modern. Adapun administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi yang berkembang antara lain:

### a. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

TPT merupakan tempat untuk melayani Wajib Pajak dalam hal pengurusan kewajiban perpajakan yang meliputi penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT), Surat Permohonan, pendaftaran untuk mendapat atau mencabut Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan terdapat *help desk* yang memberikan pelayanan maupun solusi atas pertanyaan yang diajukan dari Wajib Pajak yang memerlukan informasi mengenai teknis perpajakan. KPP Pratama telah dilengkapi dengan nomor antrean elektronik (*electronic queue number*) sesuai dengan keperluan dari Wajib Pajak.

### b. Penunjukan Account Representative (AR)

Sesuatu yang baru yang terdapat pada KPP modern adalah keberadaan *Account Representative* (AR). AR bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk beberapa Wajib Pajak tergantung dari jumlah Wajib Pajak yang

terdaftar pada KPP Pratama tersebut. Disamping menjalankan fungsi pelayanan kepada Wajib Pajak, AR juga menjalankan fungsi pengawasan dan penerimaan pajak dari Wajib Pajak yang menjadi tugasnya. Beberapa informasi yang diberikan kepada AR antara lain:

- 1) Rekening Wajib Pajak untuk semua jenis pajak,
- 2) Pengajuan proses pemeriksaan dan restitusi,
- 3) Interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan,
- 4) Perubahan data identitas Wajib Pajak,
- 5) Tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak,
- 6) Pengajuan proses keberatan dan banding,
- 7) Perubahan peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban perpajakan.

c. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)

Awalnya KPP Pra Modern menggunakan Sistem Informasi Perpajakan Modifikasi (SIPMOD) lalu berubah menggunakan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Sistem ini di kendalikan oleh *case management sistem* dan *workflow system* yang digunakan untuk menyajikan informasi dan memonitor waktu dan status tahapan pekerjaan sejak mulai diterima (*case-open*) sampai selesai (*case-close*). Sistem manajemen kasus dan alur kerja yang diterapkan dimulai dengan penerimaan masukan/input berupa data registrasi, data pembayaran pajak, data e-SPT, permohonan Wajib Pajak dan surat masuk lainnya. Selanjutnya SIDJP akan menghasilkan kasus yang

didapat dari permohonan, surat-surat dan hasil perbandingan data dari Wajib Pajak, lalu akan didaftar dan didistribusikan secara otomatis ke masing-masing pegawai pajak terkait dan akan selesai menurut skala prioritas yang telah ditetapkan. Keunggulan SIDJP adalah:

- 1) Semua pekerjaan administrasi perpajakan yang masuk ke kantor bisa di *tracking* atau di lihat secara sistem, mulai dari pengajuan permohonan oleh Wajib Pajak di TPT, lalu di bagi secara sistem ke pegawai yang akan memproses permohonan tersebut sampai persetujuan oleh kepala seksi dan kepala kantor pun melewati sistem tersebut.
- 2) Standarisasi proses pengerjaan atau penanganan suatu kasus
- 3) Batas waktu penyelesaian permohonan pun dapat dilihat di sistem tersebut. Apakah penyelesaian waktu permohonan tepat waktu atau terlambat akan tercatat di sistem secara otomatis sehingga dapat mengukur kinerja pegawai secara sistematis.

d. Pembayaran pajak elektronik (*e-payment*)

Sistem pembayaran pajak elektronik ini menghubungkan bank dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara online. Sistem pembayaran direkam oleh bank dan DJP pada saat yang bersamaan. Sistem yang ada pada DJP secara otomatis menerbitkan satu nomor yang terdiri dari 16 digit yang disebut Nomor Tanda Pembayaran Pajak (NTPP) sebagai validasi DJP setiap satu setoran pajak. Data pembayaran pajak dari kator pusat DJP ditransfer setiap hari ke sistem

yang ada pada KPP Pratama dimana Wajib Pajak terdaftar dan data pembayaran ini secara otomatis dibukukan pada rekening Wajib Pajak dimana data pembayaran disandingkan dengan data kewajiban pajak berdasarkan pelaporan Wajib Pajak atau adanya produk pajak berupa ketetapan mengenai keajiban pajak yang masih harus dibayar.

e. Pelaporan pajak elektronik (*e-SPT*)

*Electronic SPT* disebut *e-SPT* adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh Wajib Pajak sebagai alternatif dalam menyampaikan SPT. Data-data yang telah direkam atau diolah sendiri oleh Wajib Pajak dengan bantuan *e-SPT* menjadi data elektronik yang dapat langsung dimuat (*upload*) sistem dan *database* yang ada di KPP. Setelah seluruh data terekam, melalui aplikasi *e-SPT* dapat dicetak formulir induk SPT yang terisi secara otomatis dari data-data yang direkam dan data-data tersebut juga dapat dipindahkan ke dalam media penyimpanan seperti *compact disk* (CD), *flashdisk* dan sebagainya.

f. Pemberkasan dokumen pajak elektronik (*e-Filing*)

*Electronic Filing* adalah layanan yang disediakan DJP agar Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT beserta lampirannya secara elektronik dan *online realtime* melalui aplikasi penerimaan SPT berbasis web. Pada prinsipnya Wajib Pajak dapat langsung memekukan *upload* data SPT ke database kantor pusat DJP tanpa melalui KPP, proses ini ditindak lanjuti dengan proses *download* SPT

ke KPP dimana Wajib Pajak terdaftar. Wajib Pajak hanya menyampaikan SPT Induk dan berita acara yang telah ditandatangani.

### 3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Reformasi bidang SDM sebenarnya juga sudah dimulai melalui Reformasi Etika, Moral, Integritas pada Tahun 2002. Namun, dalam rangka mewujudkan visi dan misi DJP, peningkatan mutu dan militansi pegawai mutlak diperlukan. Dengan begitu, kombinasi dari integritas (moral, etika) yang baik dan kemampuan (mutu dan militansi) yang cemerlang merupakan nilai (*value*) yang harus dimiliki oleh setiap pegawai Ditjen Pajak.

Salah satu alat yang dapat digunakan adalah instrumen *Individual Key Performance Indicator*, di mana setiap individu (pegawai) di DJP dapat diukur kinerjanya dengan menggunakan ukuran atau standar yang baku (terukur dan jelas). Alat untuk mengukur kinerja pegawai pajak lainnya adalah *work load analysis* (Analisis Beban Kerja) untuk mengukur efisiensi dan efektivitas kerja unit organisasi atau pemangku jabatan berdasarkan volume kerja. Instrumen ini akan semakin mudah diimplementasikan karena penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) setiap pekerjaan di Ditjen Pajak telah selesai dilakukan. Dengan membandingkan hasil kerja pegawai dengan SOP masing-masing, maka secara sederhana pegawai tersebut telah dapat dinilai kinerjanya.

Sebagai bukti keseriusan pemerintah dalam melangsungkan modernisasi pajak adalah dengan menyeimbangkan *reward* dan

*punishment* serta menegakkan ketertiban etika, moral, dan integritas petugas pajak. DJP-pun telah menyusun sebuah Kode Etik Pegawai DJP yang diatur dalam Permenkeu No 1/PMK.3/2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang 9 kewajiban pegawai dan 8 larangan pegawai pajak baik kepada Wajib Pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dengan sanksi setinggi-tingginya pemberhentian dengan tidak hormat dan serendah-rendahnya pernyataan tidak puas secara tertulis.

#### **D. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Waktu dan Lokasi**

Penelitian dilakukan dengan teknik memberikan kuesioner kepada Wajib Pajak orang pribadi non karyawan pada saat Wajib Pajak tersebut yang sedang menunggu antrean melaksanakan kewajiban perpajakannya baik di tempat pengumpulan SPT Tahunan maupun di TPT masing-masing KPP Pratama pada tanggal 12 Maret 2014 sampai dengan 31 Maret 2014. Kuesioner diberikan setelah Wajib Pajak di *screening* berdasarkan kriteria yang dijadikan sampel terlebih dahulu sebelum diberikan kuesioner. Pada saat akan mengisi kuesioner responden tetap didampingi untuk meminimalisir adanya subjektifitas dan pengertian lain dari apa yang ingin diteliti.

## 2. Gambaran Umum Responden

Deskripsi data responden dalam penelitian ini adalah untuk menyajikan data berupa identitas dari Wajib Pajak yang menjadi responden pada KPP tempat terdaftar. Berikut ini adalah data mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia, KPP tempat terdaftar, dan tahun terdaftar.

- a. Berikut ini adalah deskripsi data Wajib Pajak yang menjadi responden menurut jenis kelamin.

**Tabel 10. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|           | Frekuensi | Prosentase |
|-----------|-----------|------------|
| Laki-laki | 73        | 73.7       |
| Perempuan | 26        | 26.3       |
| Total     | 99        | 100.0      |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa Wajib Pajak yang menjadi responden dengan jenis kelamin Laki-laki sejumlah 73 orang (73,7%) dan Wajib Pajak yang menjadi responden dengan jenis kelamin Perempuan berjumlah 26 orang (26,3%).

- b. Berikut ini adalah hasil uji deskripsi identitas responden berdasarkan usia dan KPP tempat terdaftar.

**Tabel 11. Gambaran Responden Berdasarkan Usia**

| No | KPP Terdaftar                 | Usia<br>20-30<br>tahun | Usia<br>31-40<br>tahun | Usia<br>41-50<br>tahun | Usia<br>>51<br>tahun | Jumlah |
|----|-------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|--------|
| 1. | KPP Pratama<br>Malang Selatan | 0                      | 6                      | 12                     | 11                   | 29     |
| 2. | KPP Pratama<br>Malang Utara   | 0                      | 3                      | 12                     | 3                    | 18     |

**Lanjutan tabel 11. Gambaran Responden Berdasarkan Usia**

| No | KPP Terdaftar         | Usia 20-30 tahun | Usia 31-40 tahun | Usia 41-50 tahun | Usia >51 tahun | Jumlah |
|----|-----------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|--------|
| 3. | KPP Pratama Kapanjen  | 0                | 5                | 15               | 6              | 26     |
| 4. | KPP Pratama Singosari | 0                | 9                | 9                | 8              | 26     |
|    | Jumlah                | 0                | 23               | 48               | 28             | 99     |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan output statistik di atas dapat dilihat bahwa terdapat 99 data yaitu terdiri dari 23 orang Wajib Pajak yang menjadi responden berusia antara 31-40 tahun, 48 orang berusia antara 41-50 tahun, dan 28 orang Wajib Pajak yang berusia diatas 50 tahun. Berdasarkan distribusi frekuensi di atas tidak terdapat Wajib Pajak yang berusia antara 20-30 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini dikarenakan adanya batasan yang berkaitan dengan tahun terdaftarnya sebagai Wajib Pajak.

- c. Berikut ini adalah deskripsi penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak sesuai pada KPP Pratama tempat terdaftarnya Wajib Pajak.

**Tabel 12. Gambaran Distribusi Penyebaran Kuesioner**

|                            | Frekuensi | Prosentase |
|----------------------------|-----------|------------|
| KPP Pratama Kapanjen       | 26        | 26.3       |
| KPP Pratama Malang Selatan | 29        | 29.3       |
| KPP Pratama Malang Utara   | 18        | 18.2       |
| KPP Pratama Singosari      | 26        | 26.3       |
| Total                      | 99        | 100.0      |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa jumlah kuesioner yang dibagikan dan terisi pada KPP Pratama Kapanjen sejumlah 26 buah

(26,3%), pada KPP Pratama Malang Selatan 29 buah (29,3%), pada KPP Pratama Malang Utara 18 buah (18,2%) dan pada KPP Pratama Singosari sebanyak 26 buah (26,3%). Adanya perbedaan jumlah kuesioner yang terisi dikarenakan oleh keramaian Wajib Pajak yang sedang melaksanakan kewajiban perpajakannya pada hari tersebut di KPP bersangkutan. Karena terdapat persyaratan untuk menjadi sampel penelitian sehingga tidak semua yang sedang berada pada KPP bisa dijadikan sebagai responden.

d. Berikut ini adalah penyajian deskripsi tahun terdaftarnya Wajib Pajak

**Tabel 13. Gambaran Responden Berdasarkan Tahun Terdaftar**

| Tahun | Frekuensi | Persentase |
|-------|-----------|------------|
| 2004  | 32        | 32.3       |
| 2005  | 15        | 15.2       |
| 2006  | 24        | 24.2       |
| 2007  | 28        | 28.3       |
|       | 99        | 100        |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 13. di atas dapat dilihat bahwa Wajib Pajak yang menjadi responden telah terdaftar mulai dari tahun 2004 adalah sebesar 32 orang (32,3%), pada tahun 2005 sebesar 15 orang (15,2%), pada tahun 2006 sebesar 24 orang (24,2%), sedangkan pada tahun 2007 sebanyak 28 orang (28,3%).

### 3. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

Berikut ini akan disajikan distribusi jawaban responden per item pertanyaan baik dari kepatuhan sebelum maupun sesudah modernisasi administrasi perpajakan.

**Tabel 14. Distribusi Jawaban tentang Pendaftaran Wajib Pajak**

| Sebelum | Skor |    |    |    |    | Total |
|---------|------|----|----|----|----|-------|
|         | 1    | 2  | 3  | 4  | 5  |       |
| Item 1  |      | 69 | 29 | 1  |    | 99    |
| Sesudah |      |    |    |    |    |       |
| Item 1  |      |    | 6  | 53 | 40 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 14 di atas dari 99 orang responden yang mengisi kuesioner menunjukkan bahwa sebelum modernisasi administrasi perpajakan 69 orang menyatakan tidak setuju bahwa batas waktu dalam hal Wajib Pajak mendapatkan NPWP cepat, dan 29 orang menyatakan ragu-ragu/kadang-kadang batas waktu dalam hal Wajib Pajak mendapatkan NPWP cepat sedangkan 1 orang menyatakan setuju bahwa batas waktu dalam hal Wajib Pajak mendapatkan NPWP cepat. Pada kolom jawaban sesudah modernisasi administrasi perpajakan jawaban setuju mendominasi dengan jumlah 53 orang, bahkan 40 orang menyatakan sangat setuju bahwa batas waktu dalam hal Wajib Pajak mendapatkan NPWP cepat, sedangkan masih ada 6 orang yang menyatakan ragu-ragu. Namun dari keseluruhan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

**Tabel 15. Distribusi Jawaban Tentang Ketepatan Waktu**

| Sebelum | Skor |    |    |    |    | Total |
|---------|------|----|----|----|----|-------|
|         | 1    | 2  | 3  | 4  | 5  |       |
| Item 2  |      | 41 | 58 |    |    | 99    |
| Item 3  |      |    | 14 | 85 |    | 99    |
| Item 4  |      |    | 19 | 80 |    | 99    |
| Sesudah |      |    |    |    |    |       |
| Item 2  |      |    | 16 | 48 | 45 | 99    |
| Item 3  |      |    | 2  | 36 | 61 | 99    |
| Item 4  |      |    | 2  | 31 | 66 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 15 di atas pada item 2 tentang ketepatan waktu membayar pajak lebih dari 58% atau lebih tepatnya 58 orang menyatakan kadang-kadang membayar tepat waktu pada sebelum modernisasi sedangkan sesudah modernisasi 48 orang menyatakan sering tepat waktu dan 45 orang menyatakan selalu tepat waktu. Pada item 3 tentang ketepatan waktu menyetorkan SSP lebih dari 85% responden (85 orang) menyatakan sering tepat waktu sedangkan 14 orang menyatakan kadang-kadang menyampaikan SSP tepat waktu sebelum modernisasi, sedangkan untuk sesudah modernisasi lebih dari 61 orang menyatakan selalu tepat waktu dan 36 orang menyatakan sering tepat waktu dan hanya 2 orang yang menyatakan kadang-kadang. Pada item 4 tentang ketepatan waktu menyampaikan SPT PPh Tahunan, 80 orang menyatakan sering tepat waktu dan pada sesudah modernisasi didominasi oleh 66 orang menyatakan selalu tepat waktu.

**Tabel 16. Distribusi Jawaban tentang Kewajiban Perpajakan**

|                | Skor |    |    |    |    | Total |
|----------------|------|----|----|----|----|-------|
|                | 1    | 2  | 3  | 4  | 5  |       |
| <b>Sebelum</b> |      |    |    |    |    |       |
| Item 5         |      | 19 | 61 | 19 |    | 99    |
| Item 6         |      | 39 | 58 | 2  |    | 99    |
| Item 7         |      | 3  | 24 | 72 |    | 99    |
| <b>Sesudah</b> |      |    |    |    |    |       |
| Item 5         |      |    | 23 | 68 | 8  | 99    |
| Item 6         |      |    | 23 | 69 | 7  | 99    |
| Item 7         |      |    | 4  | 68 | 27 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 16. pada item 5 tentang kewajiban pencatatan/pembukuan sebelum modernisasi hanya 19 orang yang rutin melakukan pencatatan/pembukuan, sedangkan lebih dari 50% menyatakan

kadang-kadang, sisanya menyatakan hampir tidak pernah. Sedangkan sesudah modernisasi jawaban didominasi oleh 68 responden yang menyatakan sering melakukan pencatatan/pembukuan. Pada item 6 tentang kemudahan menghitung dan membayar sendiri pajak terutang sebelum modernisasi 39 orang menyatakan cukup kesulitan untuk menghitung sendiri sehingga masih harus membutuhkan bantuan dari orang lain yang lebih paham atau bertanya pada pegawai pajak, dan 58 orang menyatakan cukup mudah. Sedangkan pada saat sesudah modernisasi didominasi oleh jawaban 69 orang menyatakan mudah menghitung sendiri pajak terutangnya. Sedangkan untuk item 7 tentang sikap Wajib Pajak ketika diperiksa lebih dari 70% menyatakan setuju untuk bersikap kooperatif. Dilihat dari keseluruhan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

**Tabel 17. Distribusi Jawaban tentang Hak Perpajakan**

| Sebelum        | Skor |    |    |    |    | Total |
|----------------|------|----|----|----|----|-------|
|                | 1    | 2  | 3  | 4  | 5  |       |
| Item 8         |      | 28 | 71 |    |    | 99    |
| Item 9         |      | 48 | 51 |    |    | 99    |
| Item 10        |      | 34 | 58 | 7  |    | 99    |
| Item 11        |      | 49 | 41 | 9  |    | 99    |
| Item 12        |      | 2  | 55 | 42 |    | 99    |
| Item 13        |      | 12 | 87 |    |    | 99    |
| Item 14        |      | 5  | 83 | 11 |    | 99    |
| <b>Sesudah</b> |      |    |    |    |    |       |
| Item 8         |      |    | 79 | 20 |    | 99    |
| Item 9         |      |    | 3  | 44 | 52 | 99    |
| Item 10        |      |    | 33 | 55 | 11 | 99    |
| Item 11        |      |    | 8  | 43 | 48 | 99    |
| Item 12        |      |    | 5  | 49 | 45 | 99    |
| Item 13        |      |    | 9  | 47 | 43 | 99    |
| Item 14        |      |    | 16 | 52 | 31 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 17. pada item 8 mengenai hak untuk mengajukan keberatan/banding baik sebelum dan sesudah modernisasi lebih dari 70% menyatakan ragu-ragu dikarenakan belum pernah mencoba menggunakan hak tersebut. Pada item 9 tentang kemudahan dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama tempat Wajib Pajak terdaftar sebelum modernisasi 48 orang menyatakan kesulitan sedangkan sisanya menyatakan cukup mudah. Berbeda dengan sesudah modernisasi dimana sudah terjadi perpecahan KPP dan sudah terdapat sarana prasarana yang lebih modern 44 orang menyatakan mudah dan 52 orang menyatakan sangat mudah. Hal ini sejalan dengan jawaban pada item 10 dimana sesudah modernisasi 55 orang yang menyatakan setuju sarana dan prasarana administrasi yang modern memberikan kemudahan pada Wajib Pajak dan 11 orang menyatakan sangat setuju.

Satu hal baru tentang modernisasi struktur organisasi adalah dengan adanya *Account Representative* (AR) yang terlihat pada item 11. Sebelum adanya AR yang berkembang saat ini 49 orang menyatakan kesulitan untuk berkonsultasi sedangkan 41 orang menyatakan cukup mudah. Namun pada saat setelah adanya AR 43 orang menyatakan mudah untuk mendapat informasi, pengarahan dan berkonsultasi tentang teknis perpajakan dan 48 orang bahkan menyatakan sangat mudah. Hal ini dikarenakan dengan adanya AR, penanganan terhadap Wajib Pajak lebih terspesifikasi sehingga Wajib Pajak diharapkan bisa semakin patuh. Pada item 12, 13 dan 14 mengenai pelayanan pegawai pajak terjadi peningkatan

sebelum dan sesudah modernisasi dari awalnya rata-rata ketiga item 75% menyatakan ragu-ragu maka sesudah modernisasi lebih dari 50% menyatakan setuju bahkan lebih dari 40% menyatakan sangat setuju bahwa pegawai pajak selalu menghargai SARA (suku, agama, ras, antar golongan) dalam pelayanan perpajakan, pegawai pajak selalu cepat tanggap terhadap komplain yang diberikan serta kemampuan pegawai pajak dalam penyampaian informasi kepada Wajib Pajak dapat dipahami dengan mudah oleh Wajib Pajak.

**Tabel 18. Distribusi Jawaban tentang Motivasi Membayar Pajak**

| Sebelum | Skor |    |    |    |   | Total |
|---------|------|----|----|----|---|-------|
|         | 1    | 2  | 3  | 4  | 5 |       |
| Item 15 |      | 26 | 63 | 10 |   | 99    |
| Item 16 |      | 13 | 64 | 22 |   | 99    |
| Sesudah |      |    |    |    |   |       |
| Item 15 |      |    | 40 | 55 | 4 | 99    |
| Item 16 |      |    | 52 | 39 | 8 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 18. di atas, baik pada item 15 tentang pernyataan motivasi membayar pajak karena sukarela sedangkan pada item 16 tentang motivasi karena takut terkena sanksi lebih dari 63% responden menyatakan ragu-ragu pada saat sebelum modernisasi. Hanya ada 10 orang yang menyatakan setuju membayar pajak sukarela dan 22 orang yang menyatakan setuju membayar dikarenakan takut terkena sanksi. Seiring dengan modernisasi administrasi yang dilakukan motivasi Wajib Pajak pun berubah yaitu 55 orang menyatakan membayar pajak karena sukarela namun masih terdapat 39 orang yang menyatakan setuju membayar pajak dikarenakan takut terkena sanksi/denda.

**Tabel 19. Distribusi Jawaban tentang Pemahaman Bahasa Peraturan Perpajakan**

| Sebelum | Skor |    |    |    |   | Total |
|---------|------|----|----|----|---|-------|
|         | 1    | 2  | 3  | 4  | 5 |       |
| Item 17 |      | 50 | 46 | 3  |   | 99    |
| Sesudah |      |    |    |    |   |       |
| Item 17 |      |    | 31 | 62 | 6 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Memasuki kepatuhan ditinjau dari kepatuhan material berdasarkan tabel 19. untuk item 17 tentang pemahaman Wajib Pajak mengenai bahasa peraturan perpajakan sebelum modernisasi sebanyak 50 orang menyatakan kesulitan dan 46 orang menyatakan cukup mudah sedangkan yang menyatakan mudah memahami hanya ada 3 orang. Pada kolom sesudah modernisasi didominasi oleh 62 orang yang menyatakan mudah dan 31 orang yang menyatakan cukup mudah memahami bahasa peratiran perpajakan sehingga jarang melakukan kesalahan pengisian pada SPT Tahunan.

**Tabel 20. Distribusi Jawaban Pengisian SPT Sesuai dengan Jiwa Undang-Undang Perpajakan**

| Sebelum | Skor |    |    |    |    | Total |
|---------|------|----|----|----|----|-------|
|         | 1    | 2  | 3  | 4  | 5  |       |
| Item 18 |      |    | 20 | 79 |    | 99    |
| Item 19 |      | 12 | 63 | 24 |    | 99    |
| Item 20 |      | 5  | 44 | 50 |    | 99    |
| Item 21 |      | 4  | 26 | 69 |    | 99    |
| Item 22 |      | 2  | 32 | 65 |    | 99    |
| Sesudah |      |    |    |    |    |       |
| Item 18 |      |    | 6  | 57 | 36 | 99    |
| Item 19 |      |    | 36 | 50 | 13 | 99    |
| Item 20 |      |    | 10 | 52 | 37 | 99    |
| Item 21 |      |    | 5  | 55 | 39 | 99    |
| Item 22 |      |    | 2  | 57 | 40 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 20. Pada item 18 tentang kesesuaian mengisi identitas pada SPT Tahunan baik sebelum maupun sesudah modernisasi lebih dari 57% menyatakan setuju (sudah sesuai) bahkan pada sesudah modernisasi 36 orang menyatakan sangat setuju. Pada item 19 mengenai kesesuaian jumlah pajak yang dibayar dengan yang seharusnya terutang masih terdapat 12 orang yang menyatakan hampir tidak pernah menghitung dengan yang seharusnya, 63 orang menyatakan kadang-kadang dan 24 orang menyatakan sering. Sedangkan pada saat sesudah modernisasi 13 orang menyatakan selalu sesuai, 50 orang sering dan masih terdapat 36 orang yang menyatakan kadang-kadang. Hal ini berkaitan dengan kegiatan pencatatan/pembukuan yang seharusnya rutin dilakukan sehingga bisa memudahkan Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan yang seharusnya terutang. Sedangkan pada item 20, 21 dan 22 tentang pengisian SPT Tahunan dengan benar, lengkap dan jelas baik sebelum dan sesudah modernisasi didominasi oleh lebih dari 50% responden yang menyatakan selalu (sudah sesuai) meskipun masih terdapat beberapa responden yang menyatakan hampir tidak pernah sesuai pada saat sebelum modernisasi.

**Tabel 21. Distribusi Jawaban tentang Tunggakan Pajak**

|         | Skor |   |   |    |    | Total |
|---------|------|---|---|----|----|-------|
|         | 1    | 2 | 3 | 4  | 5  |       |
| Sebelum |      |   |   |    |    |       |
| Item 23 |      |   |   | 21 | 78 | 99    |
| Sesudah |      |   |   |    |    |       |
| Item 23 |      |   | 4 | 45 | 50 | 99    |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan tabel 21. Item 23 mengenai tunggakan pajak, baik sebelum dan sesudah didominasi oleh jawaban 50% responden yang menyatakan setuju bahwa tidak memiliki tunggakan pajak.

## E. Analisis Inferensial

### 1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur (mampu menjadi alat ukur objek penelitian). Pada penelitian ini valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dengan nilai kritisnya pada taraf signifikan 5%. Bila  $r_{hitung} \text{ positif dan } r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya  $r_{hitung} \text{ positif dan } r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan tidak valid.

**Tabel 22. Rekapetulasi Hasil Uji Validitas Kepatuhan Sebelum Modernisasi**

| No | r hitung | r tabel | Sig.  | keterangan |
|----|----------|---------|-------|------------|
| 1  | 0,393    | 0,361   | 0,032 | valid      |
| 2  | 0,585    |         | 0,001 | valid      |
| 3  | 0,641    |         | 0,000 | valid      |
| 4  | 0,678    |         | 0,000 | valid      |
| 5  | 0,462    |         | 0,010 | valid      |
| 6  | 0,549    |         | 0,002 | valid      |
| 7  | 0,452    |         | 0,012 | valid      |
| 8  | 0,394    |         | 0,031 | valid      |
| 9  | 0,484    |         | 0,007 | valid      |
| 10 | 0,397    |         | 0,030 | valid      |
| 11 | 0,394    |         | 0,031 | valid      |
| 12 | 0,373    |         | 0,043 | valid      |

**Lanjutan Tabel 22. Rekapetulasi Hasil Uji Validitas Kepatuhan Sebelum Modernisasi**

| No | r hitung | r tabel | Sig.  | keterangan |
|----|----------|---------|-------|------------|
| 13 | 0,450    | 0,361   | 0,013 | valid      |
| 14 | 0,372    |         | 0,043 | valid      |
| 15 | 0,401    |         | 0,028 | valid      |
| 16 | 0,419    |         | 0,021 | valid      |
| 17 | 0,449    |         | 0,013 | valid      |
| 18 | 0,423    |         | 0,020 | valid      |
| 19 | 0,419    |         | 0,021 | valid      |
| 10 | 0,490    |         | 0,006 | valid      |
| 21 | 0,615    |         | 0,000 | valid      |
| 22 | 0,569    |         | 0,001 | valid      |
| 23 | 0,604    |         | 0,000 | valid      |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 22. di atas pada semua item pertanyaan dapat diketahui bahwa pada nilai signifikansi untuk semua item nilai signifikansi lebih kecil jika dibandingkan dengan r tabel (nilai  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sehingga disimpulkan bahwa item 1 sampai item 23 kuesioner kepatuhan sebelum penerapan modernisasi administrasi perpajakan valid dan bisa digunakan untuk analisa berikutnya

**Tabel 23. Rekapetulasi Hasil Uji Validitas Kepatuhan Sesudah Modernisasi**

| No | r hitung | r tabel | Sig.  | keterangan |
|----|----------|---------|-------|------------|
| 1  | 0,462    | 0,361   | 0,010 | valid      |
| 2  | 0,571    |         | 0,001 | valid      |
| 3  | 0,440    |         | 0,015 | valid      |
| 4  | 0,523    |         | 0,003 | valid      |
| 5  | 0,566    |         | 0,001 | valid      |
| 6  | 0,412    |         | 0,024 | valid      |
| 7  | 0,399    |         | 0,029 | valid      |
| 8  | 0,420    |         | 0,021 | valid      |
| 9  | 0,591    |         | 0,001 | valid      |
| 10 | 0,453    |         | 0,012 | valid      |
| 11 | 0,603    |         | 0,000 | valid      |

**Lanjutan Tabel 23. Rekapetulasi Hasil Uji Validitas Kepatuhan Sesudah Modernisasi**

| No | r hitung | r tabel | Sig.  | keterangan |
|----|----------|---------|-------|------------|
| 12 | 0,409    | 0,361   | 0,025 | valid      |
| 13 | 0,417    |         | 0,022 | valid      |
| 14 | 0,460    |         | 0,011 | valid      |
| 15 | 0,661    |         | 0,000 | valid      |
| 16 | 0,381    |         | 0,038 | valid      |
| 17 | 0,441    |         | 0,015 | valid      |
| 18 | 0,399    |         | 0,029 | valid      |
| 19 | 0,383    |         | 0,037 | valid      |
| 10 | 0,434    |         | 0,017 | valid      |
| 21 | 0,520    |         | 0,003 | valid      |
| 22 | 0,567    |         | 0,001 | valid      |
| 23 | 0,432    |         | 0,017 | valid      |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan Tabel 23. di atas pada semua item pertanyaan dapat diketahui bahwa pada nilai signifikansi untuk semua item nilai signifikansi lebih kecil jika dibandingkan dengan r tabel (nilai  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sehingga disimpulkan bahwa item 1 sampai item 23 kuesioner kepatuhan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan valid dan bisa digunakan untuk analisa berikutnya

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan andal apabila koefisien korelasi semakin mendekati angka 1,00 dimana intepretasi tingkat hubungannya dikatakan sangat kuat. (Sugiyono, 2012:184). Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan Alpha Cronbach..

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini:

**Tabel 24. Hasil Uji Reliabilitas Sebelum Modernisasi  
Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 30,3  |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 69 | 69,7  |
|       | Total                 | 99 | 100,0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,833             | 23         |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel 24 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada kepatuhan sebelum penerapan modernisasi administrasi perpajakan adalah sebesar 0,833. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha berdasarkan pedoman menurut Sugiyono (2012:184) masuk dalam interval 0,800-1.000 dimana tingkat hubungan diinterpretasikan sangat kuat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa item pada kuisioner sebelum penerapan modernisasi pajak bersifat reliabel dan item-item memiliki kekonsistenan dalam pengukuran skor.

**Tabel 25. Hasil Uji Realibilitas Sesudah Modernisasi  
Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 30,3  |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 69 | 69,7  |
|       | Total                 | 99 | 100,0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,838             | 23         |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel 25 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada kepatuhan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan adalah sebesar 0,838. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha berdasarkan pedoman menurut Sugiyono (2012:184) masuk dalam interval 0,800-1.000 dimana tingkat hubungan diinterpretasikan sangat kuat. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa item pada kuisioner sebelum penerapan modernisasi pajak bersifat reliabel dan item-item memiliki kekonsistenan dalam pengukuran skor.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas, dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas merupakan asumsi yang harus terpenuhi dalam melaksanakan metode parametrik, hal ini ditujukan untuk mendapatkan pendugaan yang tepat terhadap populasi tidak menghasilkan dugaan yang *under estimate* (di bawah keadaan yang sebenarnya) dan *over estimate* (di atas keadaan yang sebenarnya).

a. Hipotesis yang digunakan untuk uji normalitas yaitu:

$H_0$ : Rata-rata skor sebelum penerapan modernisasi administrasi perpajakan berdistribusi normal

$H_1$ : Rata-rata skor sebelum penerapan modernisasi administrasi perpajakan tidak berdistribusi normal

- b. Taraf nyata: 5%
- c. Kriteria pengambilan keputusan:

Jika nilai signifikansi > taraf nyata 5% maka  $H_0$  diterima

Jika nilai signifikansi < taraf nyata 5% maka  $H_1$  diterima

Hasil pengujian normalitas dengan bantuan program SPSS diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 26. Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Sebelum | Sesudah |
|----------------------------------|----------------|---------|---------|
| N                                |                | 99      | 99      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 72,7576 | 95,0505 |
|                                  | Std. Deviation | 4,46778 | 4,86003 |
|                                  | Absolute       | ,089    | ,125    |
| Most Extreme Differences         | Positive       | ,089    | ,081    |
|                                  | Negatif        | -,089   | -,125   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | ,888    | 1,245   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,410    | ,090    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan hasil pengujian yang tercantum pada tabel 26 diatas diketahui bahwa dari total populasi 99 orang responden rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) pada sebelum modernisasi adalah

72,7576 dan 4,46778 sedangkan pada sesudah modernisasi adalah 95,0505 dan 4,86003. Pada variabel kepatuhan pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,410 pada kepatuhan sebelum penerapan modernisasi administrasi dan 0,090 pada kepatuhan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Hal ini berarti lebih besar dari tingkat kesalahan yang telah ditetapkan yaitu 5% atau 0,05 sehingga  $H_0$  diterima, dengan tingkat kepercayaan 95% dapat dinyatakan bahwa rata-rata skor sebelum dan sesudah penerapan modernisasi pajak berdistribusi normal.

#### 4. Uji Hipotesis

Penelitian ini ingin menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan kepatuhan Wajib Pajak antara sebelum penerapan modernisasi pajak dan sesudah penerapan modernisasi pajak, yang diuji melalui rata-rata skor dari responden. Jelas bahwa antara sebelum dan sesudah penerapan modernisasi pajak merupakan kejadian yang berkaitan/terdapat hubungan diantaranya karena diterapkannya suatu perlakuan yaitu modernisasi pajak. Berdasarkan uji normalitas telah dinyatakan pula bahwa data berdistribusi normal. Sehingga dalam pengujiannya dilakukan dengan uji t berpasangan (*paired sample t test*) karena telah memenuhi kedua syarat sebelum dilakukannya uji t berpasangan.

##### a. Uji Hipotesis 1

- 1) Hipotesis penelitian yang digunakan untuk uji t berpasangan yaitu:

$H_{01}$ : Tidak terdapat perbedaan signifikan meningkat kepatuhan formal Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan

$H_{a1}$ : Terdapat perbedaan signifikan meningkat kepatuhan formal Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan

2) Hipotesis statistik yang digunakan yaitu:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_a: \mu_1 \neq \mu_2$$

3) Tingkat signifikansi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebesar 5% atau 0,05

4) Derajat kebebasan (df) yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah  $df\ n-1 : 98$

5) Kriteria penerimaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 \text{ ditolak jika: } |t_{\text{hitung}}| > t_{\text{tabel}} \text{ atau } P \text{ value} < 0,05$$

$$H_0 \text{ diterima jika: } -t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} \text{ atau } P \text{ value} > 0,05$$

Berikut ini akan disajikan hasil uji t berpasangan (*Paired Sample t Test*) untuk kepatuhan formal.

**Tabel 27. Output Paired Samples Statistic Kepatuhan Formal**  
Paired Samples Statistics

|                | Mean    | N  | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------|---------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 Sebelum | 48.7677 | 99 | 3.09650        | .31121          |
| Sesudah        | 65.7677 | 99 | 3.57379        | .35918          |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan output *Paired Samples Statistic* pada tabel 27 di atas dapat diketahui bahwa rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) pada sebelum modernisasi adalah 48,7677 dan 3,0965. Sedangkan rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) pada sesudah modernisasi adalah 65,7677 dan 3,57379.

**Tabel 28. Output *Paired Samples Correlation* Kepatuhan Formal**  
Paired Samples Correlations

|                          | N  | Correlation | Sig. |
|--------------------------|----|-------------|------|
| Pair 1 Sebelum & Sesudah | 99 | .148        | .143 |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan output *Paired Samples Correlation* pada tabel 28 di atas dapat diketahui bahwa koefisien korelasi sebesar 0,148 atau mempunyai signifikansi 0,143. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang rendah dikarenakan kenaikan skor total dari jumlah skor responden pada kepatuhan formal sebelum modernisasi administrasi perpajakan dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan tidak sama. Artinya terjadi kenaikan pada skor sebelum modernisasi administrasi perpajakan dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan, namun kenaikan tersebut berbeda dari satu responden dengan responden lain.

**Tabel 29. Output Paired Samples Test Kepatuhan Formal**  
Paired Samples Test

|                             | Paired Differences |                |                 |   |          | t       | df | Sig. (2-tailed) |
|-----------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|----------|---------|----|-----------------|
|                             | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |          |         |    |                 |
|                             |                    |                |                 | Lower                                     | Upper    |         |    |                 |
| Pair Sebelum -<br>1 Sesudah | -1.700001          | 4.36825        | .43903          | -17.87123                                 | 16.12877 | -38.722 | 98 | .000            |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan hasil Uji t Berpasangan kepatuhan formal pada tabel 29 diatas, dapat diketahui bahwa dengan *mean* sebesar 1,700001 dan standar deviasi sebesar 4,36825. Berdasarkan selisih rata-rata (sebelum-sesudah) menunjukkan hasil negatif pada *mean* (-1.700001) berarti rata-rata kepatuhan formal sesudah modernisasi lebih besar daripada rata-rata kepatuhan sebelum modernisasi (terjadi peningkatan). Terlihat pula nilai  $|t_{hitung}|$  yaitu sebesar 38,722 dan nilai signifikansi 0,000. Apabila dilihat pada tabel, nilai t tabel adalah sebesar 1,984. Sehingga  $H_0$  ditolak karena  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$  ( $38,722 > 1,984$ ) atau nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf nyata  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan kepatuhan formal antara sebelum dengan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Nilai negatif pada  $t_{hitung}$  menunjukkan bahwa rata-rata kepatuhan formal sebelum lebih rendah daripada rata-rata kepatuhan sesudah modernisasi administrasi perpajakan .

## b. Uji Hipotesis 2

- 1) Hipotesis penelitian yang digunakan untuk uji t berpasangan yaitu:

$H_{01}$ : Tidak terdapat perbedaan signifikan meningkat kepatuhan material Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan

$H_{a1}$ : Terdapat perbedaan signifikan meningkat kepatuhan material Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan

2) Hipotesis statistik yang digunakan yaitu:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_a: \mu_1 \neq \mu_2$$

3) Tingkat signifikansi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebesar 5% atau 0,05

4) Derajat kebebasan (df) yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah  $df\ n-1 : 98$

5) Kriteria penerimaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 \text{ ditolak jika: } |t_{\text{hitung}}| > t_{\text{tabel}} \text{ atau } P \text{ value} < 0,05$$

$$H_0 \text{ diterima jika: } -t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} \text{ atau } P \text{ value} > 0,05$$

Berikut ini akan disajikan hasil uji t berpasangan (*Paired Sample t Test*) kepatuhan material

**Tabel 30. Output Paired Samples Statistic Kepatuhan Material**  
Paired Samples Statistics

|        |         | Mean    | N  | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|---------|---------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Sebelum | 23.9798 | 99 | 1.98453        | .19945          |
|        | Sesudah | 29.2828 | 99 | 2.46212        | .24745          |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan output *Paired Samples Statistic* pada tabel 30 di atas dapat diketahui bahwa rata-rata (*mean*) pada sebelum modernisasi adalah 23,9798 dengan simpangan baku (*standard deviation*) pada sebelum modernisasi adalah 1,98453. Sedangkan rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) pada sesudah modernisasi adalah 29,2828 dan 2,46212.

**Tabel 31. Output *Paired Samples Correlation* Kepatuhan Material**  
Paired Samples Correlations

|                          | N  | Correlation | Sig. |
|--------------------------|----|-------------|------|
| Pair 1 Sebelum & Sesudah | 99 | .212        | .035 |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan output *Paired Samples Correlation* pada tabel 31 di atas dapat diketahui bahwa koefisien korelasi sebesar 0,212 atau mempunyai signifikansi 0,035. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang rendah dikarenakan terjadinya kenaikan pada skor sebelum modernisasi administrasi perpajakan dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan tidak konsisten pada suatu angka dengan kata lain kenaikan tersebut berbeda dari satu responden dengan responden lain.

**Tabel 32. Output *Paired Samples Test* Kepatuhan Material**  
Paired Samples Test

|                                   | Paired Differences |                |                 |   |          | t       | df | Sig.<br>(2-tailed) |
|-----------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|----------|---------|----|--------------------|
|                                   | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |          |         |    |                    |
|                                   |                    |                |                 | Lower                                     | Upper    |         |    |                    |
| Pair 1<br>Sebelum<br>-<br>Sesudah | -5.30303           | 2.81561        | .28298          | -5.86459                                  | -4.74147 | -18.740 | 98 | .000               |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan hasil Uji t Berpasangan kepatuhan material diatas, rata-rata sebesar 5,30303 dengan standar deviasi sebesar 2,81561. Terlihat pula nilai  $|t_{hitung}|$  yaitu sebesar 18,740 dengan signifikansi 0,000. Berdasarkan selisih rata-rata (sebelum-sesudah) menunjukkan hasil negatif pada *mean* (-5.30303) berarti rata-rata kepatuhan material sesudah modernisasi lebih besar daripada rata-rata kepatuhan sebelum modernisasi (terjadi peningkatan). Nilai t tabel adalah sebesar 1,984 sehingga  $H_0$  ditolak karena  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$  ( $18,740 > 1,984$ ) atau nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf nyata  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan kepatuhan material antara sebelum dengan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Nilai negatif pada  $t_{hitung}$  menunjukkan bahwa rata-rata kepatuhan material sebelum lebih rendah daripada rata-rata kepatuhan sesudah modernisasi administrasi perpajakan.

### c. Uji Hipotesis 3

1) Hipotesis penelitian yang digunakan untuk uji t berpasangan yaitu:

$H_{01}$ : Tidak terdapat perbedaan signifikan meningkat variabel kepatuhan Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan

$H_{a1}$ : Terdapat perbedaan signifikan meningkat variabel kepatuhan material Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan.

2) Hipotesis statistik yang digunakan yaitu:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2$$

$$H_a: \mu_1 \neq \mu_2$$

3) Tingkat signifikansi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebesar 5% atau 0,05

4) Derajat kebebasan (df) yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah  $df_{n-1} : 98$

5) Kriteria penerimaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 \text{ ditolak jika: } |t_{\text{hitung}}| > t_{\text{tabel}} \text{ atau } P \text{ value} < 0,05$$

$$H_0 \text{ diterima jika: } -t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} \text{ atau } P \text{ value} > 0,05$$

Berikut ini akan disajikan hasil uji t berpasangan (*Paired Sample t Test*) variabel kepatuhan

**Tabel 33. Output *Paired Samples Statistic***

**Paired Samples Statistics**

|        |         | Mean    | N  | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|---------|---------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Sebelum | 72,7576 | 99 | 4,46778        | ,44903          |
|        | Sesudah | 95,0505 | 99 | 4,86003        | ,48845          |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan output *Paired Samples Statistic* pada tabel 33 di atas dapat diketahui bahwa rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) pada sebelum modernisasi adalah 72,7576 dan 4,46778. Sedangkan rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*) pada sesudah modernisasi adalah 95,0505 dan 4,86003.

**Tabel 34. Output Paired Samples Correlation****Paired Samples Correlations**

|                          | N  | Correlation | Sig. |
|--------------------------|----|-------------|------|
| Pair 1 Sebelum & Sesudah | 99 | ,164        | ,106 |

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan output *Paired Samples Statistic* pada tabel 34 di atas dapat diketahui bahwa koefisien korelasi sebesar 0,164 atau mempunyai signifikansi 0,106. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang rendah dikarenakan kenaikan skor total dari jumlah skor responden pada variabel kepatuhan sebelum modernisasi administrasi perpajakan dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan tidak sama. Artinya terjadi kenaikan pada skor sebelum modernisasi administrasi perpajakan dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan, namun kenaikan tersebut berbeda dari satu responden dengan responden lain.

**Tabel 35. Output Paired Samples Test****Paired Samples Test**

|                          | Paired Differences |                |                 |   |          | t       | df | Sig. (2-tailed) |
|--------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|----------|---------|----|-----------------|
|                          | Mean               | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference |          |         |    |                 |
|                          |                    |                |                 | Lower                                     | Upper    |         |    |                 |
| Pair 1 Sebelum - Sesudah | -22,29293          | 6,03942        | ,60698          | 23,49747                                  | 21,08839 | -36,727 | 98 | ,000            |

Sumber: data diolah (2014)

Berdasarkan hasil Uji t Berpasangan diatas, dapat diketahui bahwa selisih rata-rata antara kepatuhan sebelum modernisasi administrasi perpajakan dikurangi rata-rata kepatuhan sesudah modernisasi administrasi perpajakan menghasilkan nilai negatif yaitu -22,29293. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden pada saat kepatuhan

sesudah modernisasi administrasi perpajakan lebih besar dibandingkan dengan rata-rata jawaban responden pada saat kepatuhan sebelum modernisasi administrasi perpajakan (terjadi peningkatan). Kemudian nilai signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% sehingga tolak  $H_0$ . Sehingga dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% telah cukup bukti untuk menyatakan bahwa terdapat perbedaan secara signifikan antara kepatuhan pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Berikut ini akan disajikan data perbandingan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

**Tabel 36. Perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$**

|         | $t_{hitung}$ | df | $t_{tabel}$ | Sig.  | Keterangan         |
|---------|--------------|----|-------------|-------|--------------------|
| Sebelum | -36,727      | 98 | 1,984       | 0,000 | Berbeda signifikan |
| Sesudah |              |    |             |       |                    |

Berdasarkan tabel 36 di atas diketahui bahwa nilai  $|t_{hitung}|$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $36,727 > 1,984$ ) atau nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf nyata  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan kepatuhan pajak antara Sebelum dengan Sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Nilai negatif pada  $t_{hitung}$  menunjukkan bahwa rata-rata sebelum lebih rendah daripada rata-rata sesudah artinya kepatuhan pajak sesudah adanya penerapan modernisasi administrasi perpajakan lebih meningkat dibandingkan sebelum adanya penerapan modernisasi administrasi perpajakan atau dengan kata lain penerapan modernisasi administrasi perpajakan berhasil meningkatkan kepatuhan pajak oleh wajib pajak.

## F. Pembahasan

Nurmantu (2005:148-149) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai “suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Secara umum ketika hak-hak telah terpenuhi maka akan semakin mendorong dan menjadi motivasi seseorang untuk melakukan kewajibannya. Pemenuhan hak kepada Wajib Pajak salah satu diantaranya dengan mewujudkan modernisasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama mengenai kepatuhan formal, dapat diketahui bahwa nilai  $|t_{hitung}|$  yaitu sebesar 38,722. Apabila dibandingkan dengan nilai  $t$  pada tabel adalah sebesar 1,984 jadi  $|t_{hitung}| > t$  tabel ( $38,722 > 1,984$ ). Berdasarkan hasil uji juga diketahui bahwa nilai signifikansinya yaitu 0,000 atau lebih kecil dari taraf nyata  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga apabila melihat kriteria penerimaan hipotesis menunjukkan bahwa menolak  $H_0$  atau dengan kata lain terdapat perbedaan signifikan kepatuhan formal Wajib Pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Perbedaan signifikan yang terjadi meningkat apabila dilihat dari selisih rata-rata (*mean*) kepatuhan formal sebelum modernisasi administrasi perpajakan dikurangi rata-rata (*mean*) kepatuhan formal sebelum modernisasi administrasi perpajakan yang menunjukkan hasil negatif yaitu sebesar (-1.700001).

Apabila dilihat pada item kewajiban mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, sebanyak 69 orang menyatakan tidak setuju bahwa sebelum modernisasi administrasi perpajakan batas waktu dalam hal Wajib Pajak mendapatkan NPWP cepat. Sedangkan sesudah modernisasi administrasi perpajakan jawaban “setuju” mendominasi dengan jumlah 53 orang, bahkan 40 orang menyatakan sangat setuju bahwa batas waktu dalam hal Wajib Pajak mendapatkan NPWP cepat. Perubahan administrasi pendaftaran dari 3 hari kemudian menjadi 1 hari kerja bahkan prosesnya bisa ditunggu ini adalah salah satu produk modernisasi yang disambut positif oleh masyarakat secara umum dan Wajib Pajak khususnya.

Berdasarkan distribusi jawaban responden mengenai ketepatan waktu, misalnya penyampaian SPT Tahunan secara garis besar lebih dari 80% responden sudah tepat waktu baik sebelum maupun sesudah modernisasi administrasi perpajakan. Hal ini dikarenakan adanya peraturan yang mengatur tentang denda/sanksi administrasi apabila tidak menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu yaitu sebesar Rp 100.000,00 bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Rp 1.000.000,00 bagi Wajib Pajak badan (Mardiasmo, 2011:36). Sehingga Wajib Pajak disiplin menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berbeda dengan kepatuhan dalam hal lainnya, misalkan kewajiban untuk menyelenggarakan pencatatan/pembukuan dimana tidak dikenakannya denda/sanksi apabila tidak melaksanakan kewajiban tersebut. Hasilnya lebih dari 50% menyatakan kadang-kadang rutin, sisanya

menyatakan hampir tidak pernah rutin, sedangkan sesudah modernisasi 68 responden yang menyatakan sering melakukan pencatatan/pembukuan dengan rutin. Apabila ditinjau dari sisi perpajakan hal ini akan berdampak pada kesesuaian Wajib Pajak dalam membayar pajak terhadap besarnya pajak yang seharusnya bisa terutang karena pencatatan/pembukuan merupakan dasar yang utama untuk menentukan berapa pajak yang seharusnya terutang.

Terlihat pada distribusi jawaban responden mengenai hak-hak perpajakan yang bisa diperoleh oleh Wajib Pajak secara garis besar terdapat peningkatan dari sebelum dan sesudah modernisasi administrasi. Dengan adanya pemecahan KPP sesuai dengan wilayah kerja dari Wajib Pajak, sarana dan prasarana pendukung yang semakin modern serta peningkatan pelayanan pegawai pajak, apalagi penerapan modernisasi prosedur organisasi dimana dalam praktiknya terutama berupa penunjukan AR (*Account Representative*) yang merupakan kegiatan utama program pengembangan Pelayanan Prima dalam pelaksanaannya mendapatkan tanggapan positif oleh Wajib Pajak sehingga semakin mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan didtribusi jawaban motivasi untuk membayar pajak, hanya sebagian kecil responden yang menyatakan sejak awal mendaftar sebagai Wajib Pajak adalah termotivasi secara sukarela. Sedangkan lebih dari 50% responden menjawab ragu-ragu dengan motivasi mereka dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan kesadaran untuk membayar pajak dan

budaya membayar pajak masih belum melekat pada masyarakat. Sebagian besar diantaranya menjawab bahwa motivasi untuk membayar pajak adalah takut terkena sanksi/denda.

Berdasarkan hal tersebut mengindikasikan bahwa kebudayaan untuk mau dengan sukarela membayar pajak masih sangat kurang. Padahal sektor perpajakan lah yang menjadi ujung tombak roda pembangunan negara ini. Namun dengan berjalannya waktu, ketika seseorang melakukan suatu hal dengan rutin maka hal itu akan menjadi sebuah kebiasaanyang nantinya diharapkan menjadi sebuah kebudayaan. Sama halnya dengan Wajib Pajak yang rutin melakukan kewajiban perpajakannya maka lama kelamaan hal tersebut menjadi sebuah kebiasaan sehingga tumbuh rasa sukarela untuk ikut berkontribusi memajukan pembangunan. Apalagi Wajib Pajak telah merasakan perubahan yang terjadi dalam hal administrasi dan pelayanan yang dilakukan sehingga motivasi meningkat menjadi 55% responden yang menyatakan membayar dengan sukarela.

Melihat berbagai aspek seperti di atas mengindikasikan bahwa apa yang telah dilakukan DJP telah sesuai dengan model kepatuhan yang menunjukkan sikap kontinum Wajib Pajak terhadap kepatuhan (Widodo dkk, 2010:15). Jika dilihat pada distribusi jawaban reponden mengenai kepatuhan formal yang semakin positif dari sebelum dan sesudah modernisasi administrasi perpajakan telah memenuhi tingkatan kepatuhan yang pertama yaitu *willing to do the right thing* (berusaha melakukan kewajiban dengan benar). Maka yang harus dilakukan adalah *make it easy*

(membuat lebih mudah) antara lain dengan cara memberikan pelayanan dengan baik, membuat prosedur lebih mudah, memberikan sarana prasarana yang memadai, memberikan hak-hak yang seharusnya bisa diperoleh Wajib pajak dan sebagainya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua mengenai kepatuhan material, nilai  $|t_{hitung}|$  yaitu sebesar 18,740 dengan signifikansi 0,000. Apabila dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel adalah sebesar 1,984 maka  $|t_{hitung}| > t$  tabel ( $18,740 > 1,984$ ) atau nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf nyata  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga berdasarkan kriteria penerimaan hipotesis dapat dinyatakan bahwa menolak  $H_0$  atau dapat dikatakan terdapat perbedaan yang signifikan kepatuhan material antara sebelum dengan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Perbedaan signifikan yang terjadi meningkat apabila dilihat dari selisih rata-rata (*mean*) kepatuhan material sebelum modernisasi administrasi perpajakan dikurangi rata-rata (*mean*) kepatuhan material sebelum modernisasi administrasi perpajakan yang menunjukkan hasil negatif yaitu sebesar (-5.30303).

Berdasarkan distribusi jawaban responden mengenai kepatuhan material dimana menurut Widodo (2010:69) kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi (hakekat) memenuhi semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan, jawaban responden baik sebelum dan sesudah modernisasi didominasi oleh lebih dari 50% responden yang menyatakan selalu (sesuai). Wajib Pajak ini tergolong dalam Wajib Pajak tingkat selanjutnya dari model kepatuhan pada Gambar 1 yaitu *try to, but*

*don't always succeed* (mencoba untuk patuh namun terkadang masih gagal) maka hal yang harus dilakukan yaitu *help to comply* (membantu agar ia patuh) dimana dapat dilakukan dengan cara memberikan pengarahan lewat *help desk* dan AR, sosialisasi pengisian SPT Tahunan dengan benar, lengkap dan jelas sehingga terjaga agar tidak masuk ke dalam tingkatan selanjutnya.

Tingkatan selanjutnya yaitu *don't want to comply* (tidak mau patuh) bisa dihindari dengan melihat indikasi sejak dini yaitu pada jawaban responden tentang kewajiban pencatatan/pembukuan. Hal ini akan berdampak pada kepatuhan material yaitu mengenai kesesuaian jumlah pajak yang dibayar dengan yang seharusnya terutang masih terdapat 12 orang yang menyatakan hampir tidak pernah menghitung dengan yang seharusnya, 63 orang menyatakan kadang-kadang dan 24 orang menyatakan sering. Inilah salah satu tugas besar dari AR agar selalu membimbing dan mengingatkan kewajiban apa yang seharusnya dilakukan dengan benar kepada Wajib Pajak.

Berdasarkan uji hipotesis ketiga mengenai variabel kepatuhan. dengan menggunakan Uji t Berpasangan (*Paired Sample t Test*) diketahui bahwa nilai  $|t_{hitung}|$  lebih besar dari nilai t tabel ( $36,727 > 1,984$ ) atau dengan melihat nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari tingkat kesalahan 0,05. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan signifikansi yang lebih kecil dari taraf nyata jadi berdasarkan kriteria penarikan kesimpulan terjadi penolakan terhadap  $H_0$  sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan

secara signifikan antara kepatuhan pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Perbedaan signifikan yang terjadi meningkat apabila dilihat dari selisih rata-rata (*mean*) kepatuhan sebelum modernisasi administrasi perpajakan dikurangi rata-rata (*mean*) kepatuhan sebelum modernisasi administrasi perpajakan yang menunjukkan hasil negatif yaitu sebesar (-22,29293).

Hal ini konsisten dengan hasil penelitian poin ke dua yang telah dilakukan oleh Marcus Taufan Sofyan (2005) mengenai Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yaitu reformasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mario Antonius Sumarno (2009) tentang Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan (Studi pada KPP Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur Kanwil III) dimana hasil penelitiannya adalah tidak ada perbedaan tingkat kepatuhan Wajib Pajak baik dalam melaporkan SPT, pembayaran tunggakan pajak dan kepatuhan dalam ukuran *tax gap* sebelum dan sesudah penerapan modernisasi. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan lokasi, metode penelitian yang dilakukan, dan rentang tahun penelitian yang lebih lama serta penentuan subjek penelitian.