

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu dimohon untuk dapat mengisi dan memberikan penilaian yang paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dengan keyakinan tinggi dengan lengkap. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberi tanda **check list** (√) pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai.

### BAGIAN I : DATA DIRI RESPONDEN

Untuk keperluan validitas sumber kuesioner dan dalam rangka penggolongan untuk keperluan analisis, kami memerlukan data mengenai Bapak/Ibu. Mengingat data ini mempengaruhi keakuratan, kami mohon agar diisi sebaik – baiknya.

Berilah tanda **check list** (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

1. Jenis Kelamin :  
 Pria  Wanita
2. Usia :  
 < 20 tahun  30 - 40 tahun  
 20 – 30 tahun  > 40 tahun
3. Pendidikan formal terakhir :  
 SMA  Sarjana  
 Akademi (D1/D2/D3)  Pascasarjana
4. Lama waktu bekerja :  
 < 7 tahun  >12 tahun  
 7-12 tahun

Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu kehendaki.

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Reformasi Administrasi Perpajakan saat ini ?

- a.  Semakin penting, sangat memudahkan. Alasan ( Jika ada)

.....  
 .....  
 .....

- b.  Semakin tidak/kurang penting, tidak/kurang memudahkan. Alasan (Jika ada)

.....  
 .....  
 .....

## BAGIAN II : PERTANYAAN PENELITIAN

Pada bagian ini, peneliti menghimpun data untuk keperluan analisis. Pertanyaan di bawah ini bertujuan untuk mengetahui persepsi *fiskus* atas pengaruh penerapan reformasi administrasi perpajakan terhadap kinerja *fiskus* dalam penerimaan pajak penghasilan. Reformasi administrasi perpajakan terdiri dari *Struktur organisasi*, *Prosedur organisasi*, *Strategi organisasi* dan *Budaya organisasi* serta pengukuran kinerja fiskus yang meliputi *Cost Collection Tax* (Efisiensi Pemungutan), *Tax Coverage Ratio* (Realisasi pajak yang masih dapat ditingkatkan), *Tax Gap Ratio* (Nilai pajak yang sepenuhnya belum terbayar), Tingkat Pengembalian SPT, dan Tunggakan Wajib Pajak.

### Keterangan Jawaban

Penilaian akan diukur dengan menggunakan **SCORE** skala lima point, sebagai berikut :

| Sangat Tidak Setuju (STS) | Tidak Setuju (TS) | Netral (N) | Setuju (S) | Sangat Setuju (SS) |
|---------------------------|-------------------|------------|------------|--------------------|
| 1                         | 2                 | 3          | 4          | 5                  |

Berilah tanda *check list* (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

### Contoh

Adanya e-SPT sangat membantu fiskus dalam efisiensi pelaporan pajak

### Skor Jawaban Responden

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
|   |   |   | √ |   |

## REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN

| NO | Item Pertanyaan | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|----|-----------------|-----|----|---|---|----|
|    |                 | STS | TS | N | S | SS |

### Struktur Organisasi

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 1 | Pembentukan Kantor berdasarkan karakteristik WP seperti Kanwil Khusus (PMA,BUMN, <i>GoPublic</i> ), Kanwil Besar, Kanwil (Pratama,Madya) memudahkan <i>fiskus</i> memungut pajak |  |  |  |  |  |
| 2 | Penyusunan struktur organisasi berdasarkan fungsi seperti pelayanan, penagihan memudahkan jalur pelayanan  |  |  |  |  |  |
| 3 | Seluruh tugas pokok dan fungsi DJP terbagi habis ke dalam seluruh seksi yang berada di KPP   |  |  |  |  |  |

| NO | Item Pertanyaan   | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|----|---|-----|----|---|---|----|
|    |   | STS | TS | N | S | SS |
| 4  | Pendelegasian tugas melalui SIDJP (Sistem Informasi DJP) menjadi saluran komunikasi untuk mewujudkan pengendalian internal yang transparan          |     |    |   |   |    |
| 5  | Divisi khusus Komisi Pengawasan Perpajakan dan Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan secara optimal mengawasi pelaksanaan Kode Etik Pegawai DJP |     |    |   |   |    |

#### Prosedur Organisasi

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 6  | AR bertanggung jawab secara khusus melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa WP  |  |  |  |  |  |
| 7  | Secara umum layanan seperti <i>e-payment</i> , <i>e-spt</i> , <i>e-filling</i> , <i>call center</i> , <i>help desk</i> dapat meningkatkan produktivitas penyelesaian pekerjaan <i>fiskus</i> |  |  |  |  |  |
| 8  | Kunjungan pembinaan yang didukung berbagai sarana komunikasi seperti telepon dan <i>e-mail</i> membuat komunikasi dengan WP lebih intensif   |  |  |  |  |  |
| 9  | KPP melakukan konsultasi internal yang meliputi sosialisasi peraturan baru dan pembinaan mental ( <i>attitude</i> )  |  |  |  |  |  |
| 10 | Setiap ketentuan perpajakan yang berlaku bagi wajib pajak harus berdasarkan kepastian hukum, keadilan dan kesederhanaan  |  |  |  |  |  |



| NO | Item Pertanyaan | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|----|-----------------|-----|----|---|---|----|
|    |                 | STS | TS | N | S | SS |

### Strategi Organisasi

|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <u>11</u> | Sensus Pajak Nasional bermanfaat untuk melakukan pengawasan dan memperluas basis pajak  |  |  |  |  |  |
| <u>12</u> | Sosialisasi melalui media masa, <i>billboard</i> , dan langsung melalui <i>fiskus</i> memudahkan informasi kepada WP                        |  |  |  |  |  |
| <u>13</u> | Penggunaan jaringan teknologi informasi seperti aplikasi <i>e-NPWP</i> , <i>e-SPT</i> , <i>e-Fill</i> memudahkan pelayanan Wajib pajak      |  |  |  |  |  |
| <u>14</u> | Secara umum kualitas SDM (pengetahuan, ketrampilan, keahlian, kedisiplinan, kejujuran serta moral) perlu selalu dievaluasi dan ditingkatkan |  |  |  |  |  |
| <u>15</u> | Kerja sama dengan Perbankan berupa kantor cabang yang tersedia di KPP mempermudah pembayaran pajak  |  |  |  |  |  |

### Budaya Organisasi

|           |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| <u>16</u> | Dirjen Pajak mendapatkan laporan tentang prestasi kerja secara berkala   |  |  |  |  |  |
| <u>17</u> | Pemberian sanksi pelanggaran kode etik dan pemberian tambahan penghasilan merupakan konsep <i>reward</i> dan <i>punishment</i> |  |  |  |  |  |
| <u>18</u> | Penerapan jenjang prestasi dan karier bagi pegawai pajak yang berprestasi mampu memotivasi kerja pegawai                       |  |  |  |  |  |
| <u>19</u> | Pemberian pelayanan yang dilakukan <i>fiskus</i> bertujuan mewujudkan <i>customer satisfaction</i> (kepuasan) kepada WP        |  |  |  |  |  |

| NO | Item Pertanyaan  | 1   | 2  | 3 | 4 | 5  |
|----|--|-----|----|---|---|----|
|    |  | STS | TS | N | S | SS |
| 20 | Profesionalisme, integritas, teamwork, dan inovasi merupakan budaya kerja <i>fiskus</i> dalam melayani WP. |     |    |   |   |    |

### KINERJA *FISKUS* (Pegawai Pajak)

#### Cost of Collection Tax : Efisiensi pemungutan pajak

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 21 | Biaya pengumpulan pajak sudah efisien. Karena biaya pemungutan pajak yang rendah dibandingkan penerimaan pajak yang semakin tinggi |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|

#### Tax Coverage Ratio : Realisasi pajak masih dapat ditingkatkan

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 22 | Potensi pajak di wilayah Bapak/Ibu sangat besar. Realisasi penerimaan pajak masih dapat ditingkatkan sesuai dengan target KPP |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|

#### Tax Gap Ratio : Nilai pajak yang belum sepenuhnya terbayar

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 23 | Nilai pajak yang belum sepenuhnya terbayar oleh WP masih ada di wilayah kerja Bapak/Ibu. Karena itu KPP Bapak/Ibu akan meningkatkan target pajak setiap tahunnya |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|

#### Tingkat Pengembalian Surat Pemberitahuan (SPT)

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 24 | Tingkat pengembalian SPT PPh harus terus ditingkatkan sesuai dengan jumlah WP terdaftar di wilayah KPP Bapak/Ibu |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|

#### Tunggakan Wajib Pajak

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 25 | Masih ada tunggakan pajak di KPP. Perlu peningkatan penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran WP dalam menyelesaikan tunggakan pajaknya |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|