

# ANALISIS PENERAPAN SISTEM ADMINITRASI PERPAJAKAN MODERN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN

Oleh

**Ria Noviana dan Parjjiana**

Mahasiswa Dan Dosen Ilmu Administrasi Fisipol UIR

## Abstract

*This study aimed to determine an overview of the application of modern tax administration system in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Indicator of the implementation of modern tax administration system used includes organizational structure, improvement of business process through the use of communication and information technologies, improvement of human resource management, and implementation of good governance. The type of research that is located in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan is a descriptive survey, which prioritizes the list of the questionnaire as a data collection tool. Data collected with this tool used as raw material for analyzing the condition of the objectivity of the existence of empirical research purposes at the location of the studied. Population and samples in this study are one leader (section chief of service) and the taxpayers whose number is infinite. Taxpayers who in this case are those who are doing the tax administration in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Large set of samples in this study were one leader and fifty taxpayers. The sampling technique used in determining the individual sample is census techniques for leadership and sampling incidental techniques to the taxpayers. Type and data collection techniques used consisted of primary data were collected by using observation and interview, as well as secondary data were collected using the techniques of questionnaires. While the data analysis technique used is to use the tools frequency table. This data analysis technique based on researchers' assessment and conclusion that the application of modern tax administration system in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan is in the interval of good assessment. The application of modern tax administration system in the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan is already well on the indicator in question.*

**Keyword :** *Tax, Administration, System, Modern.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pajak memegang peranan penting dalam perekonomian Negara kita. Hal ini dikarenakan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang berasal dari iuran wajib pajak, dimana ketentuan pemungutannya diatur dalam undang-undang seperti yang dinyatakan dalam pasal 23A UUD 1945

Amandemen III. Pasal 23A UUD 1945 berbunyi ” pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk melaksanakan tanggung jawab Negara di berbagai sektor kehidupan untuk mencapai kesejahteraan umum. Bagi rakyat sebagai wajib pajak sendiri, pajak merupakan perwujudan pengabdian dan

peran serta wajib pajak untuk ikut berkontribusi dalam peningkatan pembangunan nasional.

Pajak sebagai penerimaan tampaknya sudah jelas bahwa apabila pajak ditingkatkan maka penerimaan Negara akan semakin meningkat, sehingga Negara dapat berbuat lebih banyak untuk kepentingan masyarakat. Pajak adalah salah satu alat untuk mendistribusi pendapatan dengan cara memungut pajak yang lebih besar bagi warga yang berpenghasilan tinggi dan memungut pajak yang berpenghasilan rendah bagi warga yang berpenghasilan kecil.

Pengusaha harus sadar akan pentingnya pajak dalam bisnis. Selain itu, pengusaha juga harus memperhatikan, mempersiapkan, serta mengantisipasi segala kemungkinan yang akan terjadi berkaitan dengan pajak. Bila perlu dapat melakukan perbaikan atau pembetulan untuk mencegah kerugian yang lebih besar. Untuk itu terdapat berbagai kewajiban administratif yang harus dijalankan seperti Faktur Pajak, mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) kemudian menyetorkannya ke kas negara melalui Bank Persepsi atau Kantor Pos dan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan kemudian melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak dimana pengusaha tersebut terdaftar.

Administrasi pajak merupakan salah satu dari tiga unsur penting sistem perpajakan selain *tax policy* (kebijakan pajak) dan *tax law* (hukum pajak). Setelah menyusulnya teknologi yang semakin maju maka saat sekarang ini administrasi pajak dan teknologi disatukan menjadi sistem administrasi pajak modern. Administrasi pajak modern merupakan suatu cara untuk melakukan pemungutan pajak dengan menggunakan elektronik yang bertujuan untuk efektifitas dan efisiensi kinerja. Dengan adanya administrasi pajak

modern diharapkan semakin meningkatnya penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Dengan demikian administrasi perpajakan modern juga dapat mempermudah wajib pajak terutama bagi para pembisnis atau pengusaha untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun tidak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan suatu organisasi yang memiliki visi yaitu menjadi Kantor Pelayanan Pajak yang memberikan pelayanan terbaik serta siap membantu dan menuntun wajib pajak demi menjadi Kantor Pelayanan Pajak percontohan bagi seluruh instansi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan mengkonsentrasikan sejumlah Wajib Pajak di daerah Pekanbaru dengan cara pelayanan dan pengawasan modern dalam suatu wadah yang terkendali. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan disusun berdasarkan fungsi, yang meliputi fungsi penyuluhan, pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan KPP Pratama Pekanbaru Senapelan disusun berdasarkan fungsi, yang meliputi fungsi penyuluhan, pelayanan, pengawasan, pemeriksaan, dan penagihan.

Dalam periode 2011-2013, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan telah berhasil meningkatkan penerimaan pajak dengan adanya penerapan sistem administrasi pajak modern. Untuk lebih jelasnya data mengenai peningkatan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1 : Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak Di KPP Pekanbaru Senapelan (Milyar Rupiah) Tahun 2011- 2013

No	Tahun	Rencana Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Pencapaian (%)
1	2011	709.372.369.866	564.351.290.568	79 %
2	2012	584.978.348.468	613.847.161.498	104,94 %
3	2013	831.761.520.373	716.592.647.495	86,15%

Sumber : Laporan Tahunan Penerimaan Pajak di KPP Pekanbaru Senapelan

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat dari realisasi penerimaan pajak di KPP Pekanbaru Senapelan tahu 2011-2013 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2011 jumlah penerimaan pajak di KPP Pekanbaru Senapelan yaitu sebesar Rp. 564.351.290.568 meskipun tidak tercapainya target yang telah ditentukan sebesar Rp. 709.372.369.866, sedangkan tahun 2012 jumlah penerimaan pajak di KPP Pekanbaru Senapelan mengalami peningkatan yaitu sebesar Rp. 613.847.161.498 dan melewati target yang telah di tentukan sebesar Rp. 584.978.348.468, begitu juga pada tahun 2013 jumlah penerimaan pajak di KPP

Pekanbaru Senapelan mengalami peningkatan sebesar Rp. 716.592.647.495 tetapi tidak memenuhi target yang telah ditentukan sebesar Rp. 831.761.520.373.

Meningkatnya penerimaan pajak di KPP Pekanbaru Senapelandilihat dari semakin bertambahnya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pekanbaru Senapelan. Dengan bertambahnya penerimaan wajib pajak di KPP Pekanbaru Senapelan juga berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak di KPP Pekanbaru Senapelan. Dilihat dari data wajib pajak di KPP Pekanbaru Senapelantahun 2011-2013 sebagai berikut :

Tabel 2 : Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pekanbaru Senapelan

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Kenaikan	Persentase Pertumbuhan Jumlah Wajib Pajak (%)
1	2011	56.603	-	-
2	2012	63.016	6.413	10,18%
3	2013	69.697	6.681	9,58%

Sumber : Laporan Tahunan KPP Pekanbaru Senapelan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak di KPP Pekanbaru Senapelan mulai dari tahun 2011-2013 terus mengalami peningkatan dari tahun 2011 sebesar 56.603, sedangkan tahun 2012 sebesar 63.016 atau 10,18% pertumbuhan jumlah wajib pajak, dan pada tahun 2013 sebesar 69.697 Wajib Pajak atau sebesar 9,58% pertumbuhan jumlah wajib pajak yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan pra penelitian untuk menemukan fenomena atau gejala yang berkaitan analisis penerapan sistem administrasi pajak modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru

Senapelan. Oleh sebab itu penulis melakukan pengamatan dan wawancara dengan pegawai bagian administrasi. Fenomena atau gejala yang penulis lihat langsung di lapangan yaitu :

1. Dilihat dari data realisasi penerimaan pajak yang meningkat dari tahun 2011 sampai tahun 2013 , dikarenakan meningkatnya jumlah wajib pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
2. Masih banyaknya wajib pajak yang melakukan administrasi perpajakan secara manual di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan padahal

sudah diterapkan system administrasi perpajakan modern.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan*”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan tentang fenomena-fenomena yang dikemukakan di atas, maka penulis merancang rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan?

### **Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan”.

### **Kegunaan Penelitian**

- a) Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan penerimaan pajak sebagai pemasukkan bagi Negara.
- b) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan, dan dapat digunakan untuk bahan perbandingan dalam mengadakan penelitian selanjutnya.
- c) Untuk dijadikan sebagai bahan kajian dan penelitian lanjutan atau referensi untuk penelitian lainnya yang mengkaji masalah yang sama

pada waktu dan tempat yang berbeda.

## **STUDI KEPUSTAKAAN**

### **Konsep Administrasi**

Administrasi merupakan sebuah studi ilmu sosial yang mencakup keseluruhan aktivitas kerjasama sejumlah manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi merupakan kegiatan melayani, membantu dengan baik dan memuaskan.

Menurut Sondang (2001:2) administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya gunadan berhasil guna.

### **Definisi Pajak**

Definisi dan pengertian pajak menurut Rochmat yang dikutip oleh Mardiasmo (2011:1) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontaprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian pajak menurut Djajadiningrat yang dikutip oleh Siti Resmi (2013:1) menyatakan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

## Jenis Pajak

Ada beberapa pengelompokan pajak menurut Rochmat yang dikutip oleh Mardiasmo (2011:5-6) yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut Golongannya
  - 1) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.  
Contoh : Pajak Penghasilan.
  - 2) Pajak tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.  
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
- b. Menurut Sifatnya
  - 1) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.  
Contoh : Pajak Penghasilan.
  - 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.  
Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- c. Menurut Lembaga Pemungutnya
  - 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.  
Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
  - 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh

pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri atas :

- a) Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar kendaraan Bermotor.
- b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

## Asas-asas Pemungutan Pajak

Menurut Adam Smith dalam bukunya yang berjudul "An Inquiry Into The Natural Causes Of Wealth Of Nations" yang dikutip oleh Supramono (2005:5-6) menatakan bahwa pemungutan pajak seharusnya didasarkan atas :

- a. *Asas Equality*. Harus terdapat persamaan hak dan kewajiban di antara Wajib Pajak dalam suatu Negara. Tidak boleh ada distriminasi di antara Wajib Pajak. Akan tetapi pemungutan pajak hendaknya memperhatikan kemampuan Wajib Pajak untuk membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diminta Wajib Pajak dari pemerintah.
- b. *Asas Certainty*. Penetapan pajak harus jelas, tidak dilakukan secara sewenang-wenang, Wajib Pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak terutang, kapan harus dibayar dan batas waktu pembayarannya. Pemungutan pajak yang jelas akan memberikan kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban Wajib Pajak, sehingga akan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak.

- c. *Asas Convenience*. Pajak harus dibayar oleh Wajib Pajak pada saat-saat yang tidak menyulitkan Wajib Pajak, yaitu pada saat memperoleh penghasilan (*pay as you earn*). Hal yang dimaksudkan untuk mencegah kemungkinan Wajib Pajak berupaya secara illegal menghindari kewajiban membayar pajak.
- d. *Asas Economy*. Biaya untuk pemungutan pajak harus seminim mungkin. Dengan biaya pemungutan yang minimal diharapkan dapat menghasilkan penerimaan pajak yang sebesar-besarnya. Dengan prinsip ini, maka pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dapat dilakukan rasionalisasi dalam pemungutan pajak, sehingga hanya pajak yang akan menghasilkan penerimaan besar dengan biaya rendah yang akan dikembangkan. Sedangkan pajak yang pemasukannya kecil dan memerlukan biaya yang besar akan ditinggikan.

Berdasarkan asas pemungutan pajak, dan untuk menghindari perlawanan pajak, maka pemungut pajak harus memenuhi syarat-syarat dibawah ini (Supramono:2005:6-7) yaitu Pemungutan pajak harus adil, Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang, Pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian, Sistem pemungutan pajak harus efisien, Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

Menurut Rahayu (2010) Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan perubahan secara efektif dan efisien,

sekaligus mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Lebih jauh lagi, struktur organisasi harus juga diberifleksibilitas yang cukup dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi.

2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Diharapkan dengan *full automation*, akan terciptakan suatu *business process* yang efisiensi dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. *business process* dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kontak langsung pegawai DJP dengan wajib pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN. Di samping itu, fungsi pengawasan internal akan lebih efektif dengan adanya *built-in control system*, karena siapapun dapat mengawasi bergulirnya proses administrasi melalui sistem yang ada.

Langkah awal perbaikan *business process* adalah penulisan dan dokumentasi *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP. Sampai dengan akhir tahun 2007, sekitar 1900 SOP di lingkungan DJP telah berhasil diidentifikasi, ditulis, dan dijadikan acuan pelaksanaan tugas dan pekerjaan bagi para pegawai. Selain penulisan SOP, perbaikan *business process* dilakukan antara lain dengan penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas *e-filing* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-payment* (fasilitas pembayaran online untuk PBB) dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet). Semua fasilitas tersebut diciptakan guna memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk sistem administrasi internal saat ini terus dilakukan pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SI DJP). Salah satu fitur penting sistem tersebut adalah *case management* dan *workflow system* yang digunakan untuk administrasi persuratan, proses pelayanan, serta pengadministrasian *account* Wajib Pajak. Sistem informasi manajemen internal seperti Sistem Kepegawaian, Sistem Informasi Keuangan dan Akuntansi, Sistem Pelaporan, dan *Key Performance Indicator* (KPI) juga terus dikembangkan. Untuk kegiatan *law enforcement*, dikembangkan program pemeriksaan berbasis analisis resiko (*risk analysis*), sehingga sumber daya yang ada

dapat secara efektif melakukan pemeriksaan berdasarkan skala prioritas dengan membuat segmentasi resiko yang di hadapi. Untuk menerapkan keadilan bagi seluruh Wajib Pajak dan besarnya potensi yang dapat digali, maka DJP meluncurkan program penggalan potensi Wajib Pajak non-filer, yaitu Wajib Pajak yang berhenti mengirimkan SPT. Masih dalam dalam rangka *law enforcement*, DJP juga mengembangkan sistem yang dapat menghimpun berbagai data dari pihak ketiga yang terkait dengan tugas DJP dalam menghimpun penerimaan negara, yang dinamakan *Third Party Data Project*.

### 3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia

Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen sumber, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung sumber daya manusia yang capable dan berintegritas. Harus di sadari bahwa yang perlu dan harus diperbaiki sebenarnya adalah sistem dan manajemen sumber daya manusia, bukan semata-mata melakukan rasionalisasi

pegawai, karena sistem yang baik dan terbuka dipercaya akan bisa menghasilkan sumberdaya manusia yang berkualitas. Diharapkan ke depannya DJP dengan system administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dan kinerja.

4. Pelaksanaan good governance  
 Elemen terakhir adalah pelaksanaan good governance, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan

baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Dalam praktek berorganisasi, good governance biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (internal control) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

### Operasionalisasi Variabel

Tabel 3 : Operasionalisasi Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulir oleh	Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern	a. Struktur organisasi	1. Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan 2. Adanya <i>Account Representatif</i> 3. Sistem pelaporan 4. Sistem birokrasi 5. Sistem pengawasan dan konsultasi	Ordinal
		b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi	1. Pemanfaatan teknologi dan komunikasi 2. Penyederhanaan sistem pembayaran secara online 3. Penyederhanaan prosedur administrasi 4. Adanya sosialisasi secara elektronik dan media cetak 5. <i>Complaint Center</i>	Ordinal
		c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia	1. Kualitas pegawai 2. Komitmen pegawai terhadap tugasnya 3. Pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas 4. Tanggapan pegawai dalam merespon permasalahan wajib pajak 5. Sikap pegawai terhadap wajib pajak	Ordinal
		d. Pelaksanaan Good Governan-	1. Kode etik pegawai 2. Tingkat kepercayaan wajib Pajak	Ordinal



Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 (Rahayu 2010).		ce	3. Tanggung jawab pegawai 4. Kebebasan memperoleh informasi 5. Pegawai berorientasi terhadap kepentingan wajib pajak	
-----------------------------------------------------------	--	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Sumber : Modifikasi Peneliti 2015

### **Teknik Pengukuran**

Teknik pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert yang merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono,2012;93). Dalam mengukur penerapan sistem administrasi perpajakan modern di kantor pelayanan pajak pratama pekanbaru senapelan penelitian membedakan dalam tiga (3) kategori, yaitu : Setuju, Cukup Setuju, Kurang Setuju.

Untuk variabel Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan untuk 3 kategori 20 pertanyaan kepada 50 Wajib pajak. Dengan nilai skor tertinggi yaitu 3000, dan skor terendah yaitu 1000, dengan interval 666.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Tipe Penelitian**

Penelitian ini bersifat survey deskriptif dengan pendekatan metode kuantitatif. Dengan penelitian ini direncanakan akan menarik sebuah sampel dari populasi penelitian. Penelitian survey deskriptif adalah gambaran mengenai kenyataan yang ada dilapangan (objektif). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan, menganalisis, dan merumuskan masalah. Tujuan penggunaan tipe ini adalah untuk mengetahui secara jelas mengenai penerapan sistem administrasi modern.

### **Lokasi Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang berlokasi di Jalan Sudirman No. 247 Pekanbaru. Alasan penulis memilih melakukan kegiatan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan karena adanya penerapan teknologi yang lebih canggih yang membuat kinerja pegawai lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan administrasi perpajakan sehingga memotivasi penulis untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini terdiri dari pemimpin dan wajib pajak. Sedangkan menurut Rescoe (dalam Sugiyono, 2012;91) berpendapat ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Jadi penulis menetapkan bahwa sampel penelitian terdiri dari pimpinan 1 orang dan wajib pajak yang kebetulan berada di sekitaran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sebanyak 50 orang.

### **Teknik Penarikan Sampel**

Berdasarkan 2 kelompok populasi / subjek yang ada, maka penulis perlu menjelaskan teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian, yaitu untuk subjek pimpinan,

penulis menggunakan “metode sensus”. Sedangkan untuk wajib pajak, penulis menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Teknik ini dilakukan oleh penulis karena jumlah wajib pajak yang terlalu banyak sehingga tidak memungkinkan untuk mendatangi satu per satu, maka penulis menggunakan teknik ini agar mempermudah penulis untuk mendapatkan data dan informasi.

## **Jenis dan Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data primer ini penulis peroleh langsung dari lapangan dengan bertanya kepada pekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang dijadikan lokasi target penelitian. Data primer ini berhubungan dengan segala informasi tentang penerimaan pajak, jumlah wajib pajak, dan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan. Data primer ini adalah data yang bersifat pendukung, bukan data utama. Data primer diperoleh melalui pengamatan/observasi dan wawancara tidak terstruktur di lapangan.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang terstruktur, yaitu kuesioner yang sudah dirancang berdasarkan variabel dan indikator penelitian. Hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada sampel tersebut dianalisis secara deskriptif yaitu ditampilkan dalam uraian-uraian, bukan statistic. Hasil kuesioner tersebut selanjutnya dikelompokkan berdasarkan jenis indikator, lalu variabel dan

selanjutnya dianalisis untuk kepentingan penelitian.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data penelitian ini, yaitu (1) Teknik Observasi, (2) Teknik Kuesioner/Angket dan, (3) Teknik Wawancara.

## **Teknik Analisis Data**

Berdasarkan tipe penulisan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu analisis yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan data, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, dalam hal ini table-table yang berbentuk data dituangkan dalam bentuk angka-angka, kemudian dilakukan uraian.

## **PEMBAHASAN**

### **Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan**

Untuk melihat penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Peneliti menganalisis penerapan administrasi perpajakan modern yaitu : struktur organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan good governance.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian penulis akan mengemukakan hasil analisis data sebagai berikut :

## 1. Struktur Organisasi

Tabel 4 : Tanggapan Responden Terhadap Indikator Struktur Organisasi

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju		
1	Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan	39 (78%)	7 (14%)	4 (8%)	50 (100%)	135
2	Adanya <i>Account Representatif</i>	38 (76%)	12 (24%)	0 (0%)	50 (100%)	138
3	Sistem pelaporan	46 (92%)	4 (8%)	0 (0%)	50 (100%)	146
4	Sistem birokrasi	22 (44%)	25 (50%)	3 (6%)	50 (100%)	119
5	Sistem pemeriksaan dan konsultasi	36 (72%)	10 (20%)	4 (8%)	50 (100%)	132
<b>Total Skor</b>		<b>670</b>				
<b>Rentang Skor</b>		<b>584-750</b>				
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>				

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan dari 50 responden sebanyak 39 orang atau sebesar 78% mengatakan bahwa setuju dilakukannya pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan mereka beralasan bahwa dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan proses administrasi perpajakan. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dilakukannya pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 14% mereka beralasan karena cukup memuaskan dengan pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan yang baru saat ini. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dilakukannya pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 8% mereka beralasan karena prosesnya sama saja dengan yang sebelumnya.

Untuk sub indikator adanya *Account Representatif* sebanyak 38 orang atau 76% mengatakan setuju mereka beralasan bahwa dengan adanya *Account Representatif* dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan administrasi perpajakan dan memudahkan wajib

pajak untuk berkonsultasi mengenai perpajakannya. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan adanya *Account Representatif* sebanyak 12 orang atau sebesar 24% mereka beralasan karena terkadang *Account Representatif* tidak ada pada saat wajib pajak akan melakukan konsultasi mengenai perpajakannya. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan adanya *Account Representatif* tidak ada karena *Account Representatif* sangat dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempermudah wajib pajak.

Untuk sub indikator sistem pelaporan sebanyak 46 orang atau sebesar 92% mengatakan setuju mereka beralasan bahwa dapat mempermudah wajib pajak dalam sistem pelaporan dan tidak membuang-buang waktu berlama-lama dalam melakukan administrasi perpajakan. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan sistem pelaporan sebanyak 4 orang atau sebesar 8% mereka beralasan karena mereka merasa bahwa sistem pelaporan yang cepat cukup membantu namun juga masih membuang waktu mereka. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan sistem

pelaporan tidak ada karena dapat mempermudah wajib pajak dalam proses pelaporan perpajakannya.

Untuk sub indikator sistem birokrasi sebanyak 22 orang atau sebesar 44% mengatakan setuju mereka beralasan bahwa sistem birokrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan sudah lebih efektif dari sebelumnya dan sistem birokrasinya sudah terstruktur. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan sistem birokrasi sebanyak 25 orang atau sebesar 50% mereka beralasan karena sistem birokrasinya masih belum efektif. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan sistem birokrasi sebanyak 3 orang atau sebesar 6% mereka beralasan karena sistem birokrasinya masih berbelit-belit dalam melakukan administrasi perpajakan dan membuat wajib pajak bingung.

Untuk sub indikator sistem pengawasan dan konsultasi sebanyak 36 orang atau sebesar 72% mereka beralasan bahwa dengan adanya jalur

pemeriksaan dan konsultasi agar wajib pajak taat dalam melakukan perpajakannya. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 24% mereka beralasan cukup membantu wajib pajak dalam melakukan perpajakannya. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan adanya sistem pemeriksaan dan konsultasi sebanyak 2 orang atau sebesar 4% mereka beralasan bahwa sistem pemeriksaan dan konsultasi tidak membantu mereka dalam proses administrasi.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 50 orang responden penelitian untuk indikator struktur organisasi berkategori setuju dengan total skor 670 dari 50 responden.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan bahwa dengan adanya perubahan struktur organisasi ini dapat lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan perpajakannya.

## 2. Penyempurnaan Proses Bisnis melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi

Tabel 5 :Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penyempurnaan Proses Bisnis melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju		
1	Pemanfaatan teknologi dan komunikasi	38 (76%)	7 (14%)	5 (10%)	50 (100%)	133
2	Penyederhanaan sistem pembayaran secara online	41 (82%)	7 (14%)	2 (4%)	50 (100%)	139
3	Penyederhanaan prosedur administrasi	38 (76%)	9 (18%)	3 (6%)	50 (100%)	135
4	Adanya sosialisasi secara elektronik dan media cetak	36 (72%)	11 (22%)	3 (6%)	50 (100%)	133
5	Complain center	39 (78%)	10 (20%)	1 (2%)	50 (100%)	136
<b>Total Skor</b>		<b>676</b>				
<b>Rentang Skor</b>		<b>584-750</b>				
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>				

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator pemanfaatan teknologi dan komunikasi dari 50 responden sebanyak 38 orang atau sebesar 76% mengatakan bahwa setuju dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi mereka beralasan bahwa dapat mempermudah dan mempercepat wajib pajak dalam melaksanakan proses administrasi perpajakan dan dapat diakses dimana saja selama ada jaringan internet. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan pemanfaatan teknologi dan komunikasi yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 14% mereka beralasan karena tidak semua sistem administrasi yang bisa dilakukan melalui teknologi. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan adanya pemanfaatan teknologi dan komunikasi yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 10% mereka beralasan karena masih kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan teknologi dan komunikasi seperti *e-SPT* dan *e-Filling* kepada wajib pajak sehingga masih ada wajib pajak yang tidak mengerti menggunakan teknologi *digitalisasi* tersebut.

Untuk sub indikator penyederhanaan sistem pembayaran secara *online* dari 50 responden sebanyak 41 orang atau sebesar 82% mengatakan bahwa setuju dilakukannya pembayaran secara *online* mereka beralasan bahwa dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dan dapat diproses dengan cepat dan tepat. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dilakukannya pembayaran secara *online* yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 14% mereka beralasan karena apabila melakukan pembayaran secara *online* wajib pajak harus mendaftarkan *e-Billing* terlebih dahulu. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dilakukannya pembayaran secara *online* yaitu

sebanyak 2 orang atau sebesar 4% mereka beralasan karena masih belum mengetahui cara melakukan pembayaran secara *online*.

Untuk sub indikator penyederhanaan prosedur administrasi dari 50 responden sebanyak 38 orang atau sebesar 76% mengatakan bahwa setuju dilakukannya penyederhanaan prosedur administrasi mereka beralasan bahwa dapat mempercepat wajib pajak dalam melaksanakan proses administrasi perpajakan dan tidak perlu lagi mengantri berlama-lama dikantor pajak. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dilakukannya penyederhanaan prosedur administrasi yaitu sebanyak 9 orang atau sebesar 18% mereka beralasan karena cukup mempermudah wajib pajak dalam melakukan administrasi perpajakan. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dilakukannya penyederhanaan prosedur administrasi yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 6% mereka beralasan karena prosedurnya sama saja dengan yang sebelumnya masih lambat.

Untuk sub indikator adanya sosialisasi secara elektronik dan media cetak dari 50 responden sebanyak 36 orang atau sebesar 72% mengatakan bahwa setuju dilakukannya sosialisasi secara elektronik dan media cetak mereka beralasan bahwa dapat memberikan kesadaran bagi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam melakukan perpajakannya. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dilakukannya sosialisasi secara elektronik dan media cetak yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 22% mereka beralasan karena tidak semua masyarakat mengetahui adanya sosialisasi mengenai pentingnya membayar pajak dan bagi wajib pajak yang mengetahui pentingnya membayar pajak namun tidak memiliki kesadaran

untuk membayar pajak. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dilakukannya sosialisasi secara elektronik dan media cetak yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 6% mereka beralasan karena menganggap bahwa apa yang dilakukan aparatur pajak dalam mensosialisasikan pentingnya membayar pajak hanya membuang waktu karena masih banyak masyarakat yang tidak membayar pajak.

Untuk sub indikator *complain center* dari 50 responden sebanyak 39 orang atau sebesar 78 % mengatakan bahwa setuju dengan adanya *complain center* mereka beralasan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan mengetahui keluhan wajib pajak dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga dapat diharapkan pegawai tersebut lebih memberikan pelayanan yang optimal. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan *complain center* yaitu sebanyak 10 orang atau sebesar 20% mereka beralasan karena dengan

*complain center* ini keluhan yang dialami wajib pajak dapat teratasi dengan baik. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan *complain center* yaitu sebanyak 1 atau sebesar 2% orang mereka beralasan karena masih adanya wajib pajak yang melakukan pengaduan terhadap keluhannya tapi tidak direspon dengan baik.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 50 orang responden penelitian untuk indikator penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berkategori setuju dengan total skor 676 dari 50 responden.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan bahwa dengan adanya pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi ini dapat lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan perpajakannya baik dalam sistem pembayaran, pelaporan, dan sistem administrasi perpajakan lainnya.

### 3. Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tabel 6 : Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju		
1	Kualitas pegawai	31 (62%)	15 (30%)	4 (8%)	50 (100%)	127
2	Komitmen pegawai terhadap tugasnya	20 (40%)	24 (48%)	6 (12%)	50 (100%)	114
3	Pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas	36 (72%)	11 (22%)	3 (6%)	50 (100%)	133
4	Tanggapan pegawai dalam merespon permasalahan wajib pajak	30 (60%)	15 (30%)	5 (10%)	50 (100%)	125
5	Sikap pegawai terhadap wajib pajak	24 (48%)	16 (32%)	10 (20%)	50 (100%)	114
<b>Total Skor</b>		<b>613</b>				
<b>Rentang Skor</b>		<b>584-750</b>				
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>				

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator kualitas pegawai dari 50 responden sebanyak 31 orang atau sebesar 62% mengatakan bahwa setuju dengan kualitas pegawai mereka beralasan bahwa dapat meningkatkan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan kualitas pegawai yaitu sebanyak 15 orang atau sebesar 30% mereka beralasan karena pegawai dapat memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mengetahui informasi apa saja mengenai perpajakan yang dilakukannya. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan kualitas pegawai yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 8% mereka beralasan karena tidak semua pegawai yang menjalankan tugasnya memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak.

Untuk sub indikator komitmen pegawai terhadap tugasnya dari 50 responden sebanyak 20 orang atau sebesar 40% mengatakan bahwa setuju dengan komitmen pegawai terhadap tugasnya mereka beralasan bahwa selama mereka melakukan administrasi perpajakan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru senapelan menjalankan tugasnya dengan baik dalam proses pelayanan. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan komitmen pegawai terhadap tugasnya yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 48% mereka beralasan karena terkadang pada saat wajib pajak melakukan administrasi perpajakannya pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru tidak memberikan pelayanan secara optimal. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan komitmen pegawai terhadap tugasnya yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 12%

mereka beralasan karena pada saat melakukan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan pegawai menjalankan tugasnya dengan lambat.

Untuk sub indikator pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas dari 50 responden sebanyak 36 orang atau sebesar 72% mengatakan bahwa setuju dengan pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas mereka beralasan bahwa sangat membantu wajib pajak yang tidak mengerti mengenai perpajakan dan pentingnya menjalankan kewajiban membayar pajak. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan pegawai memberikan informasi secara lengkap yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 22% mereka beralasan karena dengan adanya penjelasan secara lengkap mengenai informasi perpajakan maka wajib pajak akan dapat melakukan perpajakannya dengan baik. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 6% mereka beralasan karena informasi yang diberikan pegawai tidak dapat dimengerti oleh wajib pajak.

Untuk sub indikator tanggapan pegawai dalam merespon permasalahan wajib pajak dari 50 responden sebanyak 30 orang atau sebesar 60% mengatakan bahwa setuju dengan tanggapan pegawai dalam merespon permasalahan wajib pajak mereka beralasan bahwa sangat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan tanggapan pegawai dalam merespon permasalahan wajib pajak yaitu sebanyak 15 orang atau sebesar 30% mereka beralasan karena pegawai sedikit lama dalam merespon masalah yang dihadapi wajib pajak. Selanjutnya wajib

pajak yang mengatakan kurang setuju dengan tanggapan pegawai dalam merespon permasalahan wajib pajak yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 10% mereka beralasan karena sikap yang ditunjukkan pegawai dalam merespon permasalahan yang dihadapi wajib pajak kurang baik.

Untuk sub indikator sikap pegawai terhadap wajib pajak dari 50 responden sebanyak 24 orang atau sebesar 48% mengatakan bahwa setuju dengan sikap pegawai terhadap wajib pajak mereka beralasan bahwa pegawai menunjukkan sikap yang baik, ramah, dan sopan dalam melayani wajib pajak. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan sikap pegawai terhadap wajib pajak yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 32% mereka beralasan karena tidak semua pegawai menunjukkan sikap baik dan ramah dalam melayani wajib pajak. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan sikap

pegawai terhadap wajib pajak yaitu sebanyak 10 orang atau sebesar 20% mereka beralasan karena pegawai menunjukkan sikap cuek dan kurang baik dalam melayani wajib pajak.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 50 orang responden penelitian untuk indikator penyempurnaan manajemen sumber daya manusia berkategori setuju dengan total skor 613 dari 50 responden.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan bahwa dengan adanya penyempurnaan manajemen sumber daya manusia ini pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dapat meningkatkan kualitas kinerjanya dalam melayani dan membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan semakin meningkatnya penerimaan pajak dari tahun ke tahun.

#### 4. Pelaksanaan Good Governance

Tabel 7 : Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelaksanaan GoodGovernance

No	Item Yang Dinilai	Frekuensi Tanggapan Responden			Jumlah	Total Skor
		Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju		
1	Kode etik	44 (88%)	6 (12%)	0 (0%)	50 (100%)	144
2	Tingkat kepercayaan wajib pajak	39 (78%)	9 (18%)	2 (4%)	50 (100%)	137
3	Tanggung jawab pegawai	36 (72%)	13 (26%)	1 (2%)	50 (100%)	135
4	Kebebasan memperoleh informasi	39 (78%)	10 (20%)	1 (2%)	50 (100%)	138
5	Pegawai berorientasi kepada kepentingan wajib pajak	34 (68%)	12 (24%)	4 (8%)	50 (100%)	130
<b>Total Skor</b>		<b>683</b>				
<b>Rentang Skor</b>		<b>584-750</b>				
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>				

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk sub indikator kode etik dari 50 responden sebanyak 44 orang atau sebesar 88% mengatakan bahwa setuju dengan kode etik yang dilakukan mereka beralasan bahwa setiap pegawai harus

memberikan pelayanan yang sama terhadap wajib pajak tanpa memandang kekurangan atau kelebihan wajib pajak. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan kode etik yang dilakukan yaitu sebanyak 6 orang atau



sebesar 12% mereka beralasan karena pegawai harus memberikan pelayanan yang adil kepada wajib pajak. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan kode etik yang dilakukan yaitu tidak ada mereka beralasan karena sudah kewajiban pegawai memberikan pelayanan yang adil kepada semua wajib pajak.

Untuk sub indikator tingkat kepercayaan wajib pajak dari 50 responden sebanyak 39 orang atau sebesar 78% mengatakan bahwa setuju dengan tingkat kepercayaan wajib pajak mereka beralasan bahwa sikap kejujuran pegawai harus diterapkan untuk mengurangi terjadinya kecurangan. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan tingkat kepercayaan wajib pajak yaitu sebanyak 9 orang atau sebesar 14% mereka beralasan karena dalam menjelaskan dan menerapkan perpajakan semua pegawai dituntut adanya kejujuran dalam menjalankan pekerjaannya. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan tingkat kepercayaan wajib pajak yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 4% mereka beralasan karena meskipun sikap kejujuran harus diterapkan oleh semua pegawai perpajakan masih adanya pegawai yang tidak yang memiliki sikap kejujuran dalam menjanerapkan perpajakan.

Untuk sub indikator tanggung jawab pegawai dari 50 responden sebanyak 36 orang atau sebesar 72% mengatakan bahwa setuju dengan tanggung jawab pegawai mereka beralasan bahwa pegawai sangat bertanggung jawab dalam menjalankan tugas membantu wajib pajak mengatasi masalah perpajakannya. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan tanggung jawab pegawai yaitu sebanyak 13 orang atau sebesar 26% mereka beralasan karena masih ada pegawai

yang kurang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya membantu wajib pajak menyelesaikan permasalahan perpajakannya. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan tanggung jawab pegawai yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 2% mereka beralasan karena ada pegawai yang tidak bertanggung jawab dalam membantu wajib pajak mengatasi permasalahannya mengenai perpajakan.

Untuk sub indikator kebebasan dalam memperoleh informasi dari 50 responden sebanyak 39 orang atau sebesar 78% mengatakan bahwa setuju dengan kebebasan memperoleh informasi mereka beralasan bahwa dengan adanya kebebasan memperoleh informasi maka wajib pajak akan mengetahui mengenai perpajakan yang telah mereka lakukan. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan kebebasan memperoleh informasi yaitu sebanyak 10 orang atau sebesar 20% mereka beralasan karena tidak semua informasi dapat diketahui oleh wajib pajak. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan kebebasan memperoleh informasi yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 2% mereka beralasan karena masih banyak informasi mengenai perpajakan yang tidak diketahui oleh wajib pajak.

Untuk sub indikator pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas dari 50 responden sebanyak 39 orang atau sebesar 78% mengatakan bahwa setuju dengan pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas mereka beralasan bahwa sangat membantu wajib pajak yang tidak mengerti mengenai perpajakan dan pentingnya menjalankan kewajiban membayar pajak. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan pegawai memberikan informasi secara lengkap yaitu sebanyak 10 orang atau sebesar 20% mereka beralasan karena

dengan adanya penjelasan secara lengkap mengenai informasi perpajakan maka wajib pajak akan dapat melakukan perpajakannya dengan baik. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan pegawai memberikan informasi secara lengkap dan jelas yaitu sebanyak 1 orang sebesar 2% mereka beralasan karena informasi yang diberikan pegawai tidak dapat dimengerti oleh wajib pajak.

Untuk sub indikator pegawai berorientasi kepada kepentingan wajib pajak dari 50 responden sebanyak 34 orang atau sebesar 68% mengatakan bahwa setuju dengan pegawai berorientasi kepada kepentingan wajib pajak mereka beralasan bahwa wajib pajak merupakan orang yang sangat diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pendapatan Negara, maka sudah seharusnya pegawai mementingkan kepentingan wajib pajak dalam melakukan perpajakan dengan itu diharapkan wajib pajak akan menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Kemudian wajib pajak yang mengatakan cukup setuju dengan pegawai berorientasi kepada kepentingan wajib pajak yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 24% mereka beralasan karena dengan mendahului kepentingan wajib pajak diharapkan memberikan

kesadaran kepada wjaib pajak dalam menjalankan perpajakannya. Selanjutnya wajib pajak yang mengatakan kurang setuju dengan pegawai berorientasi kepada kepentingan wajib pajak yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 8% mereka beralasan karena tidak semua kepentingan wajib pajak yang didahului oleh pegawai terkadang dalam sistem pelayanan masih lambat.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 50 orang responden penelitian untuk indikator pelaksanaan *good governance* berkategori setuju dengan total skor 683 dari 50 responden.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan bahwa dengan adanya pelaksanaan *good governance* ini diharapkan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dapat menjalankan tugasnya dengan kejujuran yang harus diterapkan dalam melayani dan membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan semakin meningkatnya penerimaan pajak dari tahun ke tahun.

Untuk lebih jelasnya mengenai rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel penelitian dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 8 : Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Seluruh Indikator

No	Indikator	Item pertanyaan	Kategori			Jumlah	Skor	Total Skor	Kategori
			S	CS	KS				
1	Struktur organisasi	1	39	7	4	50	135	670	Setuju
		2	38	12	0	50	138		
		3	46	4	0	50	146		
		4	22	25	3	50	119		
		5	36	12	2	50	132		
2	Penyemp-urnaan proses bisnis melalui teknologi dan komunikasi	1	38	7	5	50	133	676	Setuju
		2	41	7	2	50	139		
		3	38	9	3	50	135		
		4	36	11	3	50	133		
		5	39	10	1	50	136		
3	Penyempurnaan manajemen sumber daya	1	31	15	4	50	127	613	Setuju
		2	20	24	6	50	114		
		3	36	11	3	50	133		

	manusia	4	30	15	5	50	125		
		5	24	15	11	50	114		
4	Pelaksanaan <i>good governance</i>	1	44	6	0	50	144	683	Setuju
		2	39	9	2	50	137		
		3	36	13	1	50	135		
		4	39	10	1	50	138		
		5	34	12	4	50	130		
<b>Total Skor</b>		<b>2642</b>							
<b>Interval</b>		<b>2334-3000</b>							
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>							

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2015

Dari tabel 8 diatas dapat disimpulkan bahwa untuk indikator Struktur organisasi terkategori setuju dengan total skor 670 dari 50 responden. Untuk indikator Penyempurnaan proses bisnis melalui teknologi dan komunikasi terkategori setuju dengan total skor 676 dari 50 responden. Kemudian untuk indikator Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia terkategori setuju dengan total skor 613 dari 50 responden. Dan terakhir untuk indikator Pelaksanaan *good governance* terkategori setuju dengan total skor 683 dari 50 responden.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa untuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan terkategori setuju dengan total skor 2642 dari 50 responden.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai Analisis Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan maka dapat disimpulkan bahwa dari empat (4) factor yang diteliti yaitu Struktur Organisasi, Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi, Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia, dan Pelaksanaan *Good Governance* ternyata faktor

Pelaksanaan *Good Governance* yang menjadi dominan diantara faktor-faktor yang lainnya dengan skor tertinggi dan berada pada kategori setuju.

### Saran

1. Bagi Aparatur Pajak (Fiskus) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Aparatur pajak sebagai pelaksana sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak dan memahami, menyesuaikan, serta melaksanakan sistem administrasi perpajakan modern sesuai dengan konsep, prinsip, dan sasaran yang telah ditetapkan di unit masing-masing, maka dengan ditingkatkannya sistem pelayanan yang optimal diharapkan wajib pajak dapat melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik. Dan diharapkan sikap aparaturnya wajib pajak dapat lebih ramah dan melayani wajib pajak dengan sepenuh hati.
2. Bagi Wajib Pajak. Wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuannya mengenai sistem administrasi perpajakan modern yang telah diterapkan oleh aparaturnya pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan dan kemampuan wajib pajak akan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga

akan dapat terjadi peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahun. Dan diharapkan seluruh wajib pajak sadar akan pajak dan membayar pajak demi kepentingan bersama.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abut, Hilarius. 2007. *Perpajakan*. Jakarta :Diadit Media.
- Adriana, Dadi. 2003. *Peraturan Perpajakan "Buku Dua"*. Yogyakarta : Andi.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bohari. 2010. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Crisyanti, Dewi, Irra. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta :Prestasi Pustaka Publisher.
- Diana, Anastasia, dkk. 2004. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : CV. Andi.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Handoko, Hani T, 2001. *Manajemen Personalian dan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-12. Yogyakarta BPFE.
- K, Judisseno, Rimsky. 2001. *Perpajakan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Makmur. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan, Edisi revisi 2011*. Yogyakarta : CV. Andi.
- Rahayu, Sri dan Lingga, Ita Salsalina. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (Online), Vol. 1 No 2 ([majourmaranatha.edu/index.php/jurnal-akuntansi/article/.../pdf](http://majourmaranatha.edu/index.php/jurnal-akuntansi/article/.../pdf), diakses 15 November 2012).
- Sri, Y, Pudyatmoto. 2009. *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta : Andi.
- Sri, Valentina, dkk. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : UUP AMP YKPN.
- P, Siagian, Sondang. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Prilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Schein, H Edgar. 2001. *Teori Budaya Organisasi*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi "Metode R&D"*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supramono, dkk. 2005. *Perpajakan Indonesia :Mekanisme dan Perhitungan"*. Yogyakarta : Andi..
- Waluyo. 2003. *Perpajakan Indonesia "Edisi 7"*. Jakarta : Salemba Empat.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia "Edisi 9"*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zulkifli. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kerja Mahasiswa : Edisi Revisi 2013"*. Pekanbaru : Fisipol UIR.