

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA**

RINGKASAN SKRIPSI



Disusun oleh :

M.E Ivone Kartikaputri P.

NPM : 09 04 17579

Pembimbing :

Erly Suandy

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Jalan Babarsari 43-44 Yogyakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dan mengidentifikasi Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan untuk membuktikan bahwa reformasi administrasi perpajakan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Survei dilakukan pada wajib pajak orang pribadi usahawan yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Yogyakarta.

Penentuan responden dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan suatu kriteria tertentu. Jumlah kuesioner yang disebar adalah sebanyak 100 kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

Kata Kunci : *Reformasi Administrasi Perpajakan, Kinerja Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya untuk melaksanakan berbagai macam pembangunan. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara, menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Penerimaan dari sektor pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara yang dipergunakan untuk membiayai Anggaran Pendapatan Belanja Negara. Dari jumlah Anggaran Pendapatan Negara Tahun Anggaran 2013, dapat disimpulkan bahwa 76% Anggaran Pendapatan Negara diperoleh dari penerimaan pajak.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara, yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Terkait dengan hal ini, Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu institusi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan yang menjalankan tugas administrasi perpajakan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Visi dan misi DJP tersebut akan sulit diwujudkan jika hanya mengandalkan sistem administrasi yang lama, untuk itulah DJP harus melakukan reformasi.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak salah satunya dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan, serta terhadap sistem administrasi perpajakan.

Reformasi perpajakan sebenarnya sudah mulai dilakukan sejak tahun 1983 dengan perubahan *official assessment system* menjadi *self assessment system*, sedangkan dalam program reformasi perpajakan tahun 2008 terdapat konsep modernisasi administrasi perpajakan.

Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa aspek penting, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan. Aspek yang pertama dalam hal struktur organisasi. Aspek yang kedua dalam hal sistem dan prosedur kerja, serta kelengkapan lainnya yang menyangkut teknologi informasi dan sumber daya manusia. Aspek terakhir adalah yang berkaitan dengan pelaksanaan *good governance*, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi.

Reformasi administrasi perpajakan selain dapat berpengaruh pada kinerja pelayanan perpajakan yang lebih baik, reformasi administrasi perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang salah satunya

diindikasikan dengan peningkatan penerimaan pajak. Perbaikan administrasi perpajakan diharapkan dapat mendorong meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena program reformasi administrasi perpajakan ini mempunyai tujuan tercapainya : (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Berkaitan dengan reformasi administrasi perpajakan tersebut, pada bulan Oktober tahun 2007 sesuai keputusan Dirjen Pajak, penerapan sistem administrasi modern dengan pembentukan KPP Pratama Yogyakarta sebagai perwujudan KPP modern mulai didirikan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin membuktikan apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- ❖ Apakah terdapat pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta?
- ❖ Apakah terdapat pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta?

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan dengan tujuan mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Reformasi perpajakan antara lain mencakup aspek-aspek : perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, dan fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan sumber daya manusia. Struktur organisasi diupayakan lebih ramping dan sederhana sehingga tidak menimbulkan jalur pelayanan yang berbelit-belit kepada wajib pajak. Sistem kerja dibuat secara dinamis dan lebih jelas sehingga tidak menimbulkan tumpang tindih pelaksanaan tugas. Implementasi pelayanan perpajakan diarahkan untuk meningkatkan kualitas kinerja perpajakan dengan cara menjembatani komunikasi antara wajib pajak dan KPP serta mengoptimalkan fungsi bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak. Dalam hal ini, KPP telah menunjuk *Account Representative* untuk masing-masing wajib pajak. Kebijakan penunjukan *Account Representative* untuk setiap wajib pajak bertujuan agar permasalahan perpajakan wajib pajak dapat segera ditangani dengan efektif. Dengan adanya *Account Representative* diharapkan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP dapat berjalan secara optimal dan professional.

Berdasarkan analisa yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta

Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya berbagai upaya reformasi administrasi perpajakan tersebut, diharapkan juga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selama ini banyak sekali keluhan dari wajib pajak tentang rendahnya kualitas pelayanan di KPP. Wajib pajak sering mengeluh adanya pelayanan yang berbelit-belit dan minimnya pelayanan para pegawai untuk membantu kesulitan wajib pajak. Keluhan tersebut mendorong wajib pajak enggan berurusan dengan KPP, sehingga menyebabkan pula kepatuhan yang rendah. Ketidakpatuhan wajib pajak tersebut tentu sangat merugikan karena dapat menyebabkan tidak tercapainya target penerimaan pajak yang telah ditetapkan pemerintah.

Menurut Nasucha (2004), tujuan administrasi pajak adalah membantu perkembangan kepatuhan pajak secara sukarela. Selain itu, salah satu sasaran dari reformasi administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak. Kepatuhan wajib pajak akan berlanjut jika didukung dengan administrasi yang efektif.

Mansury (1996), juga berpendapat bahwa kesederhanaan peraturan perpajakan sangat penting, sebab hal tersebut memfasilitasi sistem administrasi serta kepatuhan/ketaatan terhadap pajak dan membantu negara dalam mencapai pendapatan pajak yang memadai dan kemajuan.

Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan melalui kinerja pelayanan yang lebih baik, serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat, akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Berdasarkan analisa yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H2 : Reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

1. Populasi, Sampel dan Data Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan berada di wilayah kerja KPP Pratama Yogyakarta. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 77.053 wajib pajak orang pribadi, jumlah wajib pajak orang pribadi tersebut adalah jumlah wajib pajak orang pribadi yang efektif hingga akhir Mei 2013 yang diperoleh dari KPP Pratama Yogyakarta.

Sampel yang akan digunakan adalah wajib pajak orang pribadi usahawan, yang dipilih berdasarkan beberapa kriteria tertentu. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling method*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden secara langsung berupa kuesioner.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi usahawan yang bergerak di bidang dagang (pertokoan) yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Yogyakarta.

2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang diperkirakan dapat menyebabkan perubahan pada variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah reformasi administrasi perpajakan.

Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang terikat oleh variabel independen, artinya jika variabel independen mengalami perubahan, maka variabel dependennya juga akan berubah. Terdapat dua variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Operasional Variabel

Variabel	Konsep	Dimensi	Elemen
Reformasi Administrasi Perpajakan	Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat, yang meliputi reformasi struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi.	Menggunakan 4 dimensi reformasi administrasi perpajakan (1. Struktur organisasi, 2. Strategi organisasi, 3. Prosedur organisasi, 4. Budaya organisasi), menurut Nasucha (2004), yang dikembangkan oleh Suherman (2009)	Skala Likert
Kinerja Pelayanan Perpajakan	Hasil kerja aparatur pajak baik secara kuantitas maupun kualitas dalam periode waktu tertentu yang diukur dengan menggunakan indikator: empati, bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan.	Menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan (1. Keandalan, 2. Jaminan, 3. Bukti fisik, 4. Empati, 5. Daya Tanggap) menurut Zeithaml et. al (1990), yang dikembangkan oleh Suherman (2009)	Skala Likert
Kepatuhan Wajib Pajak	Suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang meliputi penyeteroran dan pelaporan SPT.	Menggunakan dimensi kepatuhan (1. Mendaftarkan diri, 2. Menyetorkan kembali SPT, 3. Perhitungan dan pembayaran pajak terutang, 4. Pembayaran denda administrasi) menurut Nasucha (2004), yang dikembangkan oleh Misra (2011)	Skala Likert

3. Model Empiris

Persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\text{Model 1 : } Y1 = a + bX$$

$$\text{Model 2 : } Y2 = a + bX$$

Keterangan :

Y1 = Kinerja pelayanan perpajakan

Y2 = Kepatuhan wajib pajak

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Reformasi administrasi perpajakan

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di tempat-tempat usaha di daerah pertokoan yang termasuk di wilayah kerja KPP Pratama Yogyakarta. Sektor usaha yang terdapat di wilayah kerja KPP Pratama Yogyakarta dari tahun ke tahun selalu mengalami pertumbuhan ekonomi di tiap sektornya. Berdasarkan pengamatan, sektor perdagangan merupakan sektor usaha yang paling berkembang di wilayah kerja KPP Pratama Yogyakarta. Kuesioner dibagikan dari tanggal 3 Juni – 28 Juni 2013, dengan cara mendatangi tempat usaha wajib pajak orang pribadi usahawan yang bersedia mengisi kuesioner dan memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini, sekaligus menunggu hasil dari pengisian kuesioner tersebut.

2. Uji Validitas

Hasil uji validitas yang telah dilakukan (r_{hitung}) kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi (α) 0,1 dengan derajat bebas (db) = n - 2 atau 100 - 2 = 98 yaitu sebesar 0,165. Hasil uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan dalam penelitian ini memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka semua butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien *alpha cronbach* lebih dari 0,60 (Ghozali, 2009). Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel lebih dari 0,60 maka semua butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak. Untuk membuktikan apakah data dalam penelitian ini terdistribusi normal atau tidak digunakan uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov-Z*. Suatu data dikatakan terdistribusi normal jika nilai probabilitas (p) uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov-Z* $\geq 0,05$ dan sebaliknya jika nilai probabilitas (p) uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov-Z* $< 0,05$ maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai probabilitas semua variabel lebih dari 0,05 maka

dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

6. Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil Pengujian Hipotesis Reformasi Administrasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dapat dibuat suatu model persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1,988 + 0,416X$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pelayanan Perpajakan

X = Reformasi Administrasi Perpajakan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,416 dan nilai probabilitas sebesar 0,000, dengan taraf signifikansi 10% ($\alpha = 0,1$). Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas yang dibandingkan dengan taraf signifikansi 10% ($\alpha = 0,1$). Hipotesis diterima jika nilai probabilitas $< 0,1$. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai probabilitas $0,000 < 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta.

Nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,192 menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan kinerja pelayanan perpajakan sebesar 19,2%, sedangkan sisanya 80,8% dijelaskan oleh faktor lain. Dengan melihat signifikansi uji F yaitu sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi memenuhi *goodness of fit*.

Hasil Pengujian Hipotesis Reformasi Administrasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dapat dibuat suatu model persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1,572 + 0,599X$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X = Reformasi Administrasi Perpajakan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,599 dan nilai probabilitas sebesar 0,000, dengan taraf signifikansi 10% ($\alpha = 0,1$). Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas yang dibandingkan dengan taraf signifikansi 10% ($\alpha = 0,1$). Hipotesis diterima jika nilai probabilitas $< 0,1$. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai probabilitas $0,000 < 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

Nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,262 menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan kepatuhan wajib pajak sebesar 26,2%, sedangkan sisanya 73,8% dijelaskan oleh faktor lain. Dengan melihat signifikansi uji F yaitu sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi memenuhi *goodness of fit*.

7. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagaimana telah diuraikan di atas diperoleh kesimpulan bahwa reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Khairani (2011), reformasi administrasi perpajakan memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan profesionalisme aparatur pajak. Administrasi perpajakan harus sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan.

Reformasi administrasi perpajakan antara lain mencakup aspek-aspek : perubahan struktur organisasi, sistem kerja KPP, perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, dan sumber daya manusia. Struktur organisasi diupayakan lebih ramping dan sederhana sehingga tidak menimbulkan jalur pelayanan yang berbelit-belit kepada wajib pajak. Sistem kerja dibuat secara dinamis dan tidak kaku sehingga dapat memberikan ruang gerak kepada pegawai untuk menumbuhkan kreativitasnya. Sistem kerja juga dibuat lebih jelas sehingga tidak menimbulkan tumpang tindih pelaksanaan tugas. Implementasi pelayanan perpajakan diarahkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan dengan cara menjembatani komunikasi antara wajib pajak dan KPP serta mengoptimalkan fungsi bimbingan dan konsultasi untuk wajib pajak. Untuk keperluan ini, KPP telah menunjuk *Account Representative* untuk masing-masing wajib pajak, sehingga dapat sekaligus digunakan sebagai sarana untuk mempererat hubungan baik dengan wajib pajak. *Account Representative* direkrut secara khusus dan berfungsi sebagai petugas penghubung antara KPP dan wajib pajak, yang bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak. Kebijakan penunjukan *Account Representative* untuk setiap wajib pajak juga bertujuan agar permasalahan perpajakan wajib pajak yang terdaftar di KPP dapat diselesaikan secara optimal dan professional.

Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayer's Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling*. Melalui reformasi ini diharapkan mekanisme kontrol menjadi lebih efektif ditunjang oleh adanya penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Prawirosentono (1999) mengemukakan bahwa kinerja organisasi sangat bergantung kepada kinerja individu-individu anggota organisasi yang bersangkutan. Bila kinerja individu baik, maka kemungkinan besar kinerja

organisasi juga baik. Dapat disimpulkan bahwa untuk mewujudkan kinerja organisasi yang baik, diperlukan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang berkualitas, profesional, *capable* dan berintegritas. Untuk mewujudkan hal tersebut, DJP dengan program modernisasinya juga senantiasa berupaya menerapkan prinsip *good governance*. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai tersebut. Pemerintah juga telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan di bidang perpajakan, seperti Komisi Ombudsman Nasional. Selain itu, DJP juga melakukan pembentukan *complaint center* untuk menampung keluhan wajib pajak. Semua hal tersebut, merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

Dengan adanya berbagai upaya reformasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan aparatur pajak, diharapkan juga berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengingat bahwa selama ini banyak sekali keluhan dari wajib pajak tentang rendahnya kualitas pelayanan di KPP. Wajib pajak sering mengeluh adanya layanan yang berbelit, memakan waktu lama dan minimnya atensi dari para pegawai untuk membantu kesulitan wajib pajak. Keluhan-keluhan itu mendorong wajib pajak enggan berurusan dengan KPP, sehingga menyebabkan pula kepatuhan yang rendah. Ketidakepatuhan wajib pajak tentu sangat merugikan karena dapat menyebabkan tidak tercapainya target-target penerimaan pajak yang telah ditetapkan pemerintah.

Salah satu sasaran administrasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak. Selain itu, salah satu tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi. Menurut Nasucha (2004), perbaikan administrasi perpajakan diharapkan dapat mendorong meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal itu juga ditegaskan oleh Toshiyuki (2001), bahwa target akhir dari reformasi administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama diungkapkan oleh *Summers et al* (1991) bahwa dalam sistem *self assessment*, aktivitas utama administrasi perpajakan adalah untuk mengawasi kepatuhan dan meyakinkan bahwa wajib pajak menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan yang berlaku dalam hal pendaftaran wajib pajak, penilaian, menjalankan prosedur pemungutan, pelaporan dan pembayaran dengan tidak melakukan penghindaran dan penggelapan pajak.

Pentingnya administrasi pajak dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak juga dibahas dalam makalah yang diterbitkan oleh OECD (2004) dengan judul *Tax Administration in OECD Countries: Comparative Information Series 2004* yang menyebutkan bahwa : administrasi pajak membangun kompetensi utama dalam kaitannya dengan proses pengumpulan pajak. Administrasi pajak

berfokus pada pengumpulan pendapatan negara dari pajak, membangun budaya kepatuhan serta memilih proses pengumpulan pajak yang tepat dalam rangka pengumpulan dana pajak.

Menurut Silviani (1992), pelaksanaan ketentuan pajak tidak terlepas dari aspek administrasi pajak, karena tujuan administrasi pajak adalah membantu perkembangan kepatuhan pajak secara sukarela. Kepatuhan secara sukarela ini dapat ditingkatkan jika administrasi membangun prospek yang kuat, dalam arti wajib pajak yang tidak melunasi pajak akan terdeteksi dan akan dikenakan sanksi. Dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak akan berlanjut jika didukung dengan administrasi yang efektif.

Dengan demikian, jelas sekali bahwa upaya reformasi administrasi perpajakan sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Reformasi administrasi perpajakan yang menyangkut aspek strategi organisasi, struktur organisasi, prosedur organisasi dan budaya organisasi telah mendorong kinerja pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak menjadi lebih baik dan berdampak pada perilaku positif petugas pajak, serta mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta dengan nilai probabilitas $(0,000) < \alpha (0,1)$, yang dijelaskan melalui persamaan regresi $Y = 1,988 + 0,416X$. Pengaruh positif tersebut memberikan makna bahwa semakin baik pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan, maka semakin baik kinerja pelayanan perpajakan.
2. Reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta dengan nilai probabilitas $(0,000) < \alpha (0,1)$, yang dijelaskan melalui persamaan regresi $Y = 1,572 + 0,599X$. Pengaruh positif tersebut memberikan makna bahwa semakin baik pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Saran

1. Reformasi administrasi perpajakan perlu dilanjutkan dan ditingkatkan pelaksanaannya karena secara empiris terbukti berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya perbaikan perlu mengarah pada aspek-aspek yang masih dinilai kurang oleh cukup banyak wajib pajak antara lain mengenai responsivitas dalam mengakomodasi kepentingan wajib pajak dan kepedulian terhadap kesulitan wajib pajak. Oleh karena itu, pihak KPP perlu lebih mengoptimalkan keberadaan *Account Representative* untuk menampung segala keluhan wajib pajak dan memberikan solusi atas kesulitan wajib pajak.
2. Sebagai pelaksana reformasi administrasi perpajakan, KPP Pratama Yogyakarta harus selalu meningkatkan kinerja melalui struktur organisasi yang terintegrasi dalam *workflow* dan *case management* dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI DJP).

3. Masalah transparansi petugas juga masih ditanggapi kurang oleh cukup banyak wajib pajak, yang mengindikasikan bahwa masih ada praktek-praktek tidak transparan yang dilakukan oleh petugas pajak. Hal ini perlu dibenahi dengan mengintensifkan fungsi pengawasan dalam KPP, sehingga dapat mempersempit ruang gerak petugas pajak untuk melakukan tindakan-tindakan menyimpang.
4. Seiring berjalannya sistem administrasi perpajakan modern dan terus berkembangnya sistem administrasi yang baru, maka perlu ditingkatkan strategi yang baru dalam sosialisasi kepada wajib pajak, agar dapat mengurangi keterlambatan dan tingkat kesalahan dalam pelaporan SPT, karena sosialisasi perubahan peraturan perpajakan baru terkadang masih dipermasalahkan oleh beberapa wajib pajak. Oleh karena itu, pihak KPP harus mengevaluasi terhadap strategi dan media sosialisasi yang digunakan untuk menyosialisasikan peraturan perpajakan baru kepada wajib pajak agar diketahui efektivitasnya. Pihak KPP juga perlu melakukan strategi dengan media sosialisasi yang bervariasi dan tidak hanya melalui *website* atau papan pengumuman di KPP, seperti memanfaatkan koran harian, majalah, atau televisi agar lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 1999. *Pelayanan Perpajakan*. Yayasan Kawula Indonesia, Jakarta
- Fernando, Agripa. 2009. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Sektor Publik (Studi pada KPP Pratama Semarang Tengah I)*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang
- Furtwengler, Dale. 2002. *Penilaian Kinerja*. Andi, Yogyakarta
- Gama, Annisa. 2011. *Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan 2008 dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kota Semarang di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gunadi, 2006, *Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Perpajakan FISIP UI, Jakarta.
- Hartono, Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*.BPFE, Yogyakarta

Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 37 269/KMK.03/2004 tentang Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan Pegawai Dirjen Pajak

Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 223/KMK.03/2002 tentang Kode Etik Pegawai Dirjen Pajak

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum

Mansury, R. 2003. *Perpajakan atas Penghasilan dari Transaksi Khusus*. YP4, Jakarta

Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Grasindo, Jakarta

Nurmantu, Safrie. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Edisi 2. Jakarta: Granit.
OECD. 2004, "*Tax Administration in OECD Countries: Comparative Information Series*", Oktober 2004 diakses dari <http://www.oecd.org> pada tanggal 5 Agustus 2013

Pandiangan, Liberti. 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi pertama. BPF, Yogyakarta

Rahayu, Sri. 2009, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Robbins, Stephen. 2001. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Penerbit Erlangga, Jakarta

Salamun, A.T. 1991. *Pajak, Citra, dan Upaya Pembaruannya*. Bina Rena Pariwara, Jakarta

Satriyo, Andika. 2011. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Setia Budi I*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Yogyakarta

Suherman, Agus. 2009. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi*. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Supriyati, & Hidayati, Nur. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Surabaya: STIE Perbanas.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2013

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

