

SKRIPSI

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALU)

NURUL AFIFAH



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALU)

disusun dan diajukan oleh

**NURUL AFIFAH
A031191154**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI
PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KOTA PALU)

Disusun dan diajukan oleh

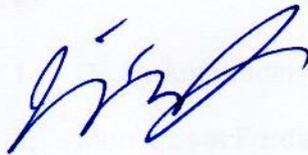
NURUL AFIFAH

A031191154

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

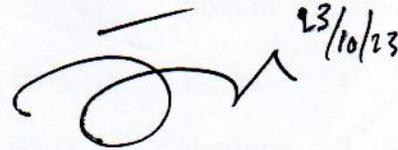
Makassar, 28 Agustus 2023

Pembimbing I



Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CPA
NIP 19641012 198910 1 001

Pembimbing II



Muh. Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc, Ph.D, Ak., CA
NIP 19810224 201012 1 002

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP. 19650307 199403 1 003

SKRIPSI
PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KOTA PALU)

Disusun dan diajukan oleh

NURUL AFIFAH

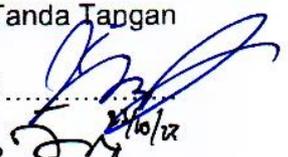
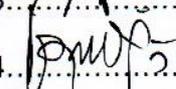
A031191154

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi

pada tanggal **19 Oktober 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat
kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CPA	Ketua	1..... 
2.	Muh. Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc., Ph.D	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. H. Gagaring Pagalung. S.E., AK., MS, CA	Anggota	3..... 
4.	Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSRA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin





Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.,Ak.,ACPA
NIP. 19650307 199403 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nurul Afifah

NIM : A031191154

Departemen/program studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALU)

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 26 April 2023

Yang membuat
pernyataan,



Nurul Afifah

PRAKATA

Alhamdulillah, Pertama-tama saya ucapkan segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan serta Rahmat yang tiada terkira dan tiada tara, sehingga penulis bisa dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palu)”.

Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan doa, dana dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ungkapan suka cita, penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya karena masih memberikan kesehatan, kesempatan, kesabaran, dan ilmu serta kemudahan dalam menjalani proses perkuliahan dari awal hingga mendapatkan gelar sarjana.
2. Kedua orang tua penulis, Ibu Nursiah dan Bapak Alm. Maryono yang menjadi sumber inspirasi, semangat, dan kekuatan penulis. Terima kasih karena selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang terbaik kepada penulis baik secara materiil dan non materiil.
3. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E.,M.Si.,Ak.,ACPA dan Ibu Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., Asean CPA selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CPA selaku dosen pembimbing I dan Bapak Muh. Irdam Ferdiansah, S.E., M.Acc selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Gagaring Pagalung. S.E., AK., MS, CA selaku dosen penguji I dan Bapak Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSRA selaku dosen penguji II atas saran dan masukan yang diberikan sehingga menjadikan skripsi ini lebih baik.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
7. Seluruh staf dan karyawan Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

8. KPP Pratama Palu yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
9. Keluarga besar peneliti “Laupe & Mangati Family” (Mama Alang, Khaira Najwa, Fadhilatul Mujahida, Khairi Naufal, Ghaida Tsuraya) dan seluruh keluarga besar peneliti yang tidak bisa disebutkan satu-satu yang memberikan dukungan, bantuan, dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini
10. Sahabat-sahabat SMP (Allifia Sri Cahyani) dan SMA penulis (Fia, Gita, Dini, Aida, Gladysta, Syarifah) yang selalu mendukung dan tetap menjadi teman dekat bagi penulis.
11. Teman kuliah penulis khususnya cumlAude (Cinra, Ainul, Cika, Kiki) dan The Bucins (Desi, Cika, Jul, Oja, Yunita, Risma, Syukur) yang selalu menemani hari-hari perkuliahan serta membantu dalam berbagai hal.
12. Sahabat-Sahabat Kost tercinta ku (Kakak Nana, nida dan Adinda) yang selalu mendukung dan menjadi sobat overthinking setiap malam juga tetap menjadi teman dekat bagi penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan. Semoga seluruh niat baik yang telah diberikan kepada peneliti dapat dibalas berkali-kali lipat oleh Allah SWT.

ABSTRAK

PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALU)

Nurul Afifah

Amiruddin

Muh. Irdam Ferdiansah

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis struktur organisasi, perbaikan bisnis proses dan teknologi informasi, tata kelola yang baik (*good governance*) dan efektivitas pelaksanaan *self assesment* terhadap kualitas pelayanan pajak. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh langsung di KPP Palu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *slovin*, jadi jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur organisasi berpengaruh positif terhadap terhadap kualitas pelayanan pajak, struktur organisasi berpengaruh positif terhadap terhadap kualitas pelayanan pajak. perbaikan bisnis proses dan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap terhadap kualitas pelayanan pajak, tata kelola yang baik (*good governance*) berpengaruh positif terhadap terhadap kualitas pelayanan pajak dan efektivitas pelaksanaan *self assesment* berpengaruh positif terhadap terhadap kualitas pelayanan pajak

Kata Kunci : struktur organisasi, perbaikan bisnis proses dan teknologi informasi, tata kelola yang baik (*good governance*) dan efektivitas pelaksanaan *self assesment* dan kualitas pelayanan pajak

ABSTRACT

The Influence Of Tax Administrative Modernization On The Quality Of Tax Services (NORTH PALU KPP)

Nurul Afifah
Amiruddin
Muh. Irdam Ferdiansah

This study aims to test and analyse the organisational structure, business process improvement and information technology, good governance and the effectiveness of self-assessment implementation on the quality of tax services. The data used is secondary data obtained directly at KPP Palu. This type of research is quantitative research. The sampling technique used the slovin method, so the sample size was 100 individual taxpayers and corporate taxpayers. The results of this study indicate that organisational structure has a positive effect on the quality of tax services, organisational structure has a positive effect on the quality of tax services. business process improvement and information technology have a positive effect on the quality of tax services, good governance has a positive effect on the quality of tax services and the effectiveness of implementing self-assessment has a positive effect on the quality of tax services.

Keywords: *organizational structure, improvement of business processes & information technology, good governance and the effectiveness of self-assessment on the quality of tax services*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Sistematika Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Teori Dua Faktor.....	10
2.2. Teori Atribusi	10
2.3. <i>Technology Acceptance Model</i>	11
2.4. Pengertian Pajak	13
2.5. Pengelompokan Pajak.....	14
2.6. Tujuan Pajak	15
2.7. Ciri-ciri Pajak	15
2.8. Sistem Pemungutan Pajak	16
2.9. Modernisasi Administrasi Pajak.....	17
2.10. Struktur Organisasi.....	18
2.11. Bisnis Proses dan Teknologi Informasi.....	19
2.12. <i>Good Govenance</i>	20
2.13. <i>Self Assessment</i>	21
2.14. Kualitas Pelayanan Pajak.....	24
2.15. Penelitian Terdahulu	26

2.16. Kerangka Penelitian	28
2.17. Hipotesis	28
BAB III. METODE PENELITIAN	34
3.1. Rancangan Penelitian	34
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.4. Jenis dan Sumber Data	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.7. Instrumen Penelitian dan Pengukuran Variabel	40
3.8. Analisis Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.2 Deskripsi Data Penelitian	48
4.3 Analisis Data	49
4.4 Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	83
5.3 Keterbatasan	83
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
3.1.	Skala likert.....	40
4.1	Distribusi dan Pengembalian Kuesioner	49
4.2	Jenis Kelamin Responden	50
4.3	Tingkat Umur Responden	50
4.4	Tingkat Pendidikan Responden	51
4.5	Hasil Pengujian Statistik Deskriptif.....	52
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Struktur Organisasi.....	54
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Perbaikan Business Process	55
4.8	Tanggapan Responden Mengenai <i>Good Govenance</i>	56
4.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Self Assement</i>	57
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pajak	58
4.11	Hasil Uji Validitas	59
4.12	Hasil Uji Reliabilitas	60
4.13	Hasil Uji Normalitas.....	62
4.14	Hasil Uji Mulikolinearitas	63
4.15	Hasil Uji Autokorelasi	65
4.16	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.17	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	69
4.18	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi R^2	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
2.1.	Kerangka Penelitian	27
4.1	Grafif Normal P-P Plot	62
4.2	Grafik Scatter Plot.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Halaman
1.	Lampiran 1 Peta Teori	90
2.	Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	93
3.	Tabulasi Nilai	100
4.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	105
5.	Hasil Uji Frekuensi	106
6.	Hasil Uji Kualitas Data	112
7.	Hasil Uji Asumsi Klasik	116
8.	Hasil Uji Hipotesis	118

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada suatu pemerintahan, pendapatan negara adalah komponen penting dari pemerintahan yang dimana selain untuk membiayai seluruh kegiatan operasional pemerintah, baik di dalam negeri maupun di luar negeri, pendapatan menjadi komponen kunci pembangunan berkelanjutan. Pajak adalah salah satu sumber dari pendapatan negara terbesar. Adinda dan Sonjaya (2020) berpendapat pajak adalah iuran rakyat kepada negara, dan hanya negara yang berwenang memungutnya. Undang-undang perpajakan diatur dan dapat ditegakkan, tetapi masyarakat tidak secara langsung menerima pelayanan timbal balik yang dapat dirasakan atau dilihat. Biaya ini digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yang mencakup semua biaya yang bermanfaat bagi masyarakat luas (Anjanni, 2019)

Produk dan layanan perpajakan yang sesuai dengan harapan wajib pajak juga harus memberikan layanan perpajakan yang berkualitas. Menurut Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008, kantor pajak harus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memastikan bahwa wajib pajak puas dengan persyaratan, protokol pelayanan, dan waktu penyelesaian, serta dengan menerapkan biaya layanan gratis di seluruh organisasi. Direktorat Jenderal Pajak harus secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan karena merupakan fokus dan indikasi utama dalam membangun reputasi organisasi. dalam rangka memenuhi harapan dan meningkatkan kepercayaan *stakeholders* terhadap perpajakan. Kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan

kepuasan mereka secara keseluruhan dengan sistem. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh sistem yang ada saat ini, mulai dari manual hingga elektronik. Wajib pajak akan merasa puas dan puas dalam menjalankan tugas perpajakannya dengan sistem yang lebih berkualitas.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak pemerintah berusaha memperbaiki kualitas pelayanan sistem yang ada, di mulai dari yang manual sampai yang elektronik. Dengan semakin bagusnya kualitas suatu sistem tersebut maka wajib pajak dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak akan merasa puas dan senang. Reformasi perpajakan yang disebut modernisasi dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai tahun 2002. Syarat utama tercapainya keinginan masyarakat untuk mewujudkan tujuan dan harapan berbangsa dan bernegara, terutama pada aspek perpajakan adalah terselenggaranya *good governance*. Modernisasi administrasi perpajakan menjadi salah satu langkah untuk mewujudkan manajemen yang berkualitas, tetapi masalah juga dapat muncul dalam sistem perpajakan itu sendiri, yang memerlukan penciptaan dan penerapan sistem akuntabilitas yang nyata dan efektif. Menurut Erna (2019) terdapat 4 dimensi modernisasi sistem pelayanan administrasi perpajakan adalah modernisasi struktur organisasi, modernisasi bisnis proses dan teknologi informasi, modernisasi *good governance*, dan modernisasi *self assessment*.

Terselenggaranya tata Kelola yang baik (*good governance*) merupakan salah satu prasyarat dalam memperhatikan harapan masyarakat untuk mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara terkhusus dalam bidang perpajakan. Modernisasi merupakan salah satu prasyarat utama dalam proses pelaksanaan *good governance*, maka diperlukan pengembangan dan

penerapan sistem *good governance* yang tepat, jelas, dan nyata agar penyelenggaraan di bidang perpajakan berjalan efektif.

Dengan diterapkannya *self assessment* sistem maka diharapkan akan memiliki pengaruh yang besar bagi penerimaan negara sehingga diharapkan upaya sukarela dan peran aktif dari wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Namun, masih terdapat kelemahan dari sistem ini yakni masih adanya wajib pajak yang belum paham mengenai bagaimana tata cara memenuhi kewajiban perpajakannya dan bahkan merasa terbebani karena harus memenuhi kewajiban perpajakannya sendiri dimulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT (surat pemberitahuan), menghitung besarnya pajak yang terutang dan menyetorkan kewajibannya sehingga wajib pajak tidak memiliki keinginan untuk patuh dalam membayar pajaknya. (Nurlaela dan Yadnyana, 2019).

Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan. Pertiwi (2019) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan wajib pajak. Adanya pelayanan yang baik dan transparan dari kantor pelayanan pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Untuk menjawab tantangan globalisasi, instansi perpajakan melakukan pengembangan teknologi informasi dalam rangka mengimbangi teknologi informasi yang sudah umum di masyarakat sehingga memudahkan wajib pajak

melakukan kewajiban perpajakannya. Namun dalam pengembangan ini tentunya memiliki masalah dalam pengembangannya diantaranya; perbaikan struktur instansi, proses dan prosedur administrasi perpajakan dan juga sarana prasarana untuk menunjang seluruh reformasi perpajakan. Pemanfaatan teknologi informasi disaat ini menjadi salah satu upaya yg dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, mengingat penerimaan pajak yang sangat berpengaruh besar terhadap pendapatan negara, maka Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat melakukan kewajiban perpajakannya (Polii dan Sondakh, 2017).

Ketika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat. Apabila mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima perpajakan merupakan jenis pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian terdahulu telah menemukan bahwa modernisasi perpajakan memengaruhi pencapaian administrasi kantor pelayanan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Detiyani (2019) menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap akuntabilitas Kantor pelayanan Pajak Pratama Muara Teweh. Rizky (2020)

menyatakan bahwa hubungan antara modernisasi administrasi pajak bertanda positif terhadap kualitas pelayanan pajak. Damayanti dan Amah (2017) menyatakan bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Hasanah dan Indriani. (2013). Perbedaan penelitian terdahulu yaitu pada indikator modernisasi administrasi perpajakan yang terdiri dari restrukturisasi organisasi, penyempurnaan sumber daya manusia, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan *good governance*, sedangkan penelitian ini melakukan perubahan dalam pendekatan pengukuran modernisasi administrasi perpajakan melalui empat variabel yang terdiri dari struktur organisasi, perbaikan bisnis dan proses teknologi informasi, pelaksanaan *good governance* dan efektivitas pelaksanaan *self assessment*. Pendekatan ini mencerminkan upaya penelitian untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana faktor-faktor modernisasi administrasi perpajakan dapat berpengaruh terhadap kualitas perpajakan secara keseluruhan. Koordinasi yang baik antara pihak yang terlibat dalam modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat membantu mencapai target pajak dengan lebih efisien. Selain itu, potensinya meningkatkan tingkat kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada mereka juga menjadi tujuan utama dari penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Apakah struktur organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.

2. Apakah perbaikan bisnis proses & teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.
3. Apakah pelaksanaan tata kelola yang baik (*good governance*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.
4. Apakah efektivitas pelaksanaan *self assesment* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak .

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan data pemaparan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menguji dan menganalisis.

1. Pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan pajak.
2. Pengaruh perbaikan bisnis proses & teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan pajak.
3. Pengaruh pelaksanaan tata kelola yang baik (*good governance*) terhadap kualitas pelayanan pajak.
4. Pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assesment* terhadap kualitas pelayanan pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas layanan perpajakan berinteraksi, memberikan tambahan pengetahuan yang bermanfaat serta informasi dan umpan balik untuk membantu peneliti membuat gambaran yang lebih komprehensif. untuk melakukan penelitian tentang pajak dalam arti luas dan berdampak pada modernisasi administrasi pajak dan produksi layanan pajak berkualitas tinggi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsi pemikiran untuk meningkatkan tujuan pertimbangan atau masukan pada kantor pelayanan pajak mengenai pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana modernisasi administrasi perpajakan dapat memengaruhi kualitas pemungutan retribusinya. Hal ini juga diantisipasi untuk menyumbangkan ide dan pengetahuan untuk pemahaman terkait pajak terhadap pegawainya tentang bagaimana modernisasi administrasi perpajakan dapat memengaruhi kualitas pelayanan perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Penelitian Ini mengikuti pedoman penulisan skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2022). Dalam penulisan skripsi ini akan terdiri dari 5 bab yaitu, pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan temuan penelitian serta penutup sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I mencakup mengenai gambaran umum tentang topik dan permasalahan yang akan diteliti, alasan penulis untuk melakukan penelitian, tujuan dan manfaat yang diharapkan setelah penelitian ini dilakukan. Bagian pendahuluan memuat pembahasan sejumlah pokok bahasan, antara lain latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II mencakup tentang landasan teori yang menjadi dasar untuk menganalisis masalah, menurut subjek atau masalah yang diteliti, teori yang

digunakan dalam meninjau literatur ini berdasarkan pada akurasi, relevansi dan kompleksitas dalam topik penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III mencakup tentang pokok-pokok bahasan yang terdapat dalam bab metode penelitian paling tidak mencakup rancangan penelitian, lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian temuan dan gagasan peneliti dari hasil observasi atas objek penelitian yang dilakukan berdasarkan metode dan prosedur penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian yang menguji hipotesis, penulisan mengenai hasil-hasil yang diperoleh sebaiknya dibagi menjadi dua bagian besar. Bagian pertama berisi tentang karakteristik masing-masing variabel. Bagian kedua memuat uraian tentang hasil pengujian hipotesis. Jika memungkinkan dapat ditambahkan pembahasan atas temuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini berisi tentang temuan pokok atau kesimpulan yang menjadi jawaban dari permasalahan yang diteliti serta berisi rekomendasi berupa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk dapat ditindaklanjuti kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dua Faktor

Menurut Herzberg dalam Robbins dan Judge (2015:130) menunjukkan bahwa kebalikan dari kepuasan yaitu ketidakpuasan, sumber ketidakpuasan terkait pekerjaan tidak selalu menghasilkan pekerjaan yang lebih menyenangkan. Seseorang termotivasi untuk mengejar kepuasan sambil menghindari ketidakpuasan oleh dua jenis faktor yaitu:

- a. Faktor higiene adalah mendorong seseorang untuk mengatasi ketidakpuasannya. seperti hubungan interpersonal, penghargaan, dan faktor lingkungan.
- b. Faktor motivator, keinginan seseorang akan kepuasan inilah yang mendorong mereka untuk berperilaku sebagai motivator. Termasuk di dalamnya adalah *reward*, pengakuan, peningkatan taraf hidup, dan lain-lain.

Apabila dikaitkan teori menurut Herzberg, wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya jika kualitas pelayanannya memuaskan dan pajak yang telah dibayarkannya untuk pembangunan nasional yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya kelompok masyarakat tertentu.

2.2 Teori Atribusi

Robbins dan Judge (2015) Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu timbul secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah

kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Selain itu Baron dan Greenberg (2003) menyatakan bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh *dispositional attributions* dan *situational attributions*. *Dispositional attributions* atau penyebab internal mengacu pada aspek perilaku individu, sesuatu yang ada dalam diri seseorang seperti sifat pribadi, persepsi diri, kemampuan dan motivasi. *Situational attributions* atau penyebab eksternal mengacu pada lingkungan sekitar yang memengaruhi perilaku seseorang, seperti kondisi sosial, nilai sosial dan pandangan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dalam penelitian ini diduga kualitas pelayanan pajak dipengaruhi oleh penyebab internal (*dispositional attributions*) dan penyebab eksternal (*situational attributions*). Penyebab internal (*dispositional attributions*) yang memengaruhi kualitas pelayanan pajak adalah struktur organisasi dan perbaikan bisnis proses & teknologi informasi. Penyebab eksternal (*situational attributions*) yang memengaruhi kualitas pelayanan pajak adalah pelaksanaan *good governance* dan efektivitas pelaksanaan *self assement*.

2.3 Technology Acceptance Model

Aryati dan Lidwina, (2017). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM merupakan sebuah aplikasi dan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang di khususkan untuk memperoleh pemahaman untuk penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap sistem informasi. Tujuan TAM diantaranya yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi informasi secara general serta menjelaskan tingkah laku pemakai

akhir (*end-user*) teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakai. Secara ideal sebuah model merupakan pemakai.

Technology Acceptance Model (TAM) memiliki 4 faktor yaitu kegunaan (*perceive usefulness*) adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu sistem, maka akan meningkatkan kualitas pengguna tersebut. Perspektif Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari. Perspektif Sikap Terhadap Penggunaan (*attitude toward using*) didefinisikan sebagai evaluasi dari pengguna tentang ketertarikannya dalam menggunakan teknologi. Sedangkan Perspektif Minat Perilaku Penggunaan (*behavioral intention to use*) adalah kecenderungan perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu sistem atau teknologi .

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan karena menjelaskan bahwa bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Terdapat dua faktor yang secara dominan memengaruhi integrasi teknologi, faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*), sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). Penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga dengan menggunakan teknologi tersebut akan mempermudah pelayanan pajak dalam melaporkan SPT-nya.

2.4 Pengertian Pajak

Sumitro (1974) dalam Mardiasmo (2018) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan)

dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Undang-Undang perpajakan nasional menyatakan bahwa perpajakan adalah iuran rakyat kepada pemerintah sebagai pengganti untuk memperoleh jasa timbal balik (kontra prestasi) yang dapat disebut khusus dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (rutin) dan pembangunan Puspita, (2020).

Puspita, (2020) Intisari dari beberapa pengertian pajak bisa di simpulkan sebagai sifat atau karakteristik yang melekat pada pengertian pajak adalah sebagai berikut.

- a. Pajak merupakan iuran wajib kepada negara, berarti pajak hanya boleh dipungut oleh negara tidak oleh pihak swasta.
- b. Pemungutan pajak diatur sesuai dengan undang-undang, artinya pemungutan pajak dapat ditegakkan karena memiliki peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pemungutan.
- c. Tidak ada imbal jasa dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk kepada perorangan. Berarti pajak dapat dirasakan, namun tidak dapat ditunjuk langsung bagi setiap individu atau bersifat menyeluruh.
- d. Apabila ada kelebihan hasil pajak untuk membiayai pengeluaran pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pembangunan maka sisanya digunakan untuk public investment.
- e. Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu pada seseorang.

2.5 Pengelompokan Pajak

Menurut Waluyo dan Wirawan, (2012) pajak dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu.

- 1) Golongan atau pembebanan
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan yang tidak dapat dibebankan kepada pihak lain. Misalnya: Pajak Penghasilan (PPH)
 - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya boleh dibebankan wajib pajak kepada pihak lain. Misalnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- 2) Sifat pajak
 - a. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memerhatikan kondisi diri dari wajib pajak. Misalnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
 - b. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal pada subjeknya, dalam artian memerhatikan kondisi diri dari Wajib Pajak. Misalnya: Pajak Penghasilan (PPH).
- 3) Berdasarkan pengelola dan pemungutannya
 - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipakai dalam membiayai rumah tangga negara yang dipungut oleh pemerintah. Misalnya: PPh atau Pajak Penghasilan, PPN atau Pajak Pertambahan Nilai, Pajak penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
 - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipakai pemerintah daerah dalam pembiayaan rumah tangga daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah. Misalnya: Pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan sebagainya.

2.6 Tujuan Pajak

Menurut Resmi, (2011), terdapat 2 tujuan pajak yaitu sebagai berikut:

a. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak merupakan media yang digunakan oleh pemerintah untuk mengimplementasikan agenda sosial dan ekonominya. Misalnya, pajak besar dikenakan pada produk mewah untuk mengekang gaya hidup berbasis konsumsi.

b. Tujuan *budgetair*

Pajak merupakan media utama untuk memperoleh dana yang digunakan pemerintah dalam membiayai pengeluaran-pengeluaran.

2.7 Ciri-ciri Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) mencantumkan pajak memiliki ciri-ciri yang meliputi.

- a. Pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifat paksaan.
- b. Pajak tidak dapat ditunjukkan secara langsung adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah dalam pembayarannya.
- c. Yang memungut pajak ialah negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Apabila dari pemasukannya masih diperoleh surplus, maka akan digunakan dalam pembiayaan public invesment.
- e. Pajak juga dapat memiliki tujuan selain budgeteter, seperti mengatur.

2.8 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Pandiangan (2014:11-12), Ada tiga sistem yang berbeda untuk memenuhi sistem pemungutan pajak, yaitu:

1. Sistem *self Assessment*

Sistem *self assessment* memungkinkan wajib pajak untuk mengelola sendiri kewajiban perpajakannya berdasarkan informasi dan data yang dimilikinya serta sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem penilaian diri mungkin membedakan antara lebih dari dua kategori, sebagai berikut:

- a. Full *self -assessment system* menurut undang-undang perpajakan yang berlaku, sistem *self-assessment* penuh memungkinkan wajib pajak untuk menentukan kewajiban perpajakannya berdasarkan data dan informasi yang dapat mereka akses.
- b. Semi *self assessment system* adalah ketika seorang wajib pajak menerima surat banding atau pemberitahuan lain dari otoritas pajak atas informasi yang diberikan oleh pegawai perpajakan di kantor pajak, dia dapat memilih untuk menggunakan sistem semi *self-assessment*, dalam hal ini mereka membayar pajaknya sendiri.

2. *Official Assessment System*

Official assessment system adalah setelah menerima penetapan pajak dari otoritas pajak, wajib pajak membayar pajak dengan menggunakan metode ketetapan resmi.

3. *Withholding system*

Withholding system merupakan cara membayar pajak di mana wajib pajak menugaskan pihak ketiga, sebagai akibat dari transaksi antara wajib pajak dan pihak ketiga, tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya

2.9 Modernisasi Administrasi Pajak

Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan proposal reformasi administrasi perpajakan yang berfokus pada modernisasi pada tahun 2002. Penyelenggaraan program administrasi ini merupakan salah satu cara untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya penggunaan teknologi informasi yang baik untuk mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan bertanggung jawab. Tujuan dari rencana ini adalah untuk menawarkan pengawasan dan layanan terbaik. dibandingkan pembayar pajak. Upaya modernisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, meningkatkan produktivitas, dan menjaga integritas sistem perpajakan (DJP 2007). Suparman (2007:1) dalam Razif dan Rahmawati (2017:4), sistem administrasi perpajakan saat ini merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja administrasi pada tingkat individu, kelompok, dan lembaga agar lebih efektif, terjangkau, dan cepat.

Menurut Nasucha (2004) dalam menghasilkan administrasi pajak yang efektif dan efisien, yang dengan bantuan praktik administrasi yang tepat dan berbagai solusi teknologi, memfasilitasi kegiatan audit dan penegakan hukum serta meningkatkan kepatuhan. Dalam menjalankan fungsinya sebagai pemeriksa dalam hal ini, petugas pajak akan sangat diuntungkan dengan tersedianya data yang bersangkutan. Dengan adanya mekanisme informasi perpajakan yang handal, masyarakat juga dapat dengan mudah mendapatkannya. Aksesibilitas ini dimungkinkan dengan adanya transparansi terbuka dan akuntabilitas publik, yang pada gilirannya akan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Menurut Nasucha (2004), dalam Hidayatullah (2021:14) reformasi administrasi perpajakan adalah peningkatan atau peningkatan kinerja

administrasi pada tingkat individu, organisasi, dan kelembagaan agar lebih efisien, cepat, dan murah. Nasucha berpendapat bahwa syarat-syarat berikut harus dipenuhi agar reformasi administrasi perpajakan menjadi efektif: (1) struktur pajak yang lebih sederhana untuk kemudahan administrasi dan kepatuhan, (2) strategi reformasi yang tepat, dan (3) komitmen politik terhadap administrasi perpajakan.

2.10 Struktur Organisasi

Dijelaskan Nasucha dalam kutipan Faisal (2016) bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

Menurut Rahayu (2018), perubahan struktur organisasi dan sistem kerja yang dilakukan oleh direktorat jenderal pajak yaitu perubahan organisasi dari berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi pajak. Hal ini dalam rangka mewujudkan "*client oriented*". Hal ini terkait dengan penggunaan teknologi informasi yang terkini untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan, pengawasan, maka struktur organisasi direktorat jenderal pajak perlu diubah, baik level kantor sebagai pembuat kebijakan maupun level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

Unit vertical direktorat jenderal pajak wajib pajak besar (*ITO-Large Tax Office*), kantor pelayanan pajak madya (*MTO-Medium Tax Office*), dan kantor pelayanan pajak pratama (*STO-Small Tax Office*). Dengan pembagian seperti itu diharapkan strategi dan pendekatan kepada wajib pajak dapat disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang

diperoleh menjadi lebih optimal. Dalam hal restrukturisasi organisasi, konsepnya adalah modernisasi struktur organisasi berbasis fungsi terkait dengan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan, adanya segmentasi wajib pajak (level operational) yang dikelola kantor pelayanan pajak bersifat customer oriented. Rahman (2019;220) pembentukan *account representative* (AR), pembentukan *account representative* yang khusus melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak secara langsung. *Account representative* bertanggung jawab atas setiap pertanyaan yang diajukan wajib pajak.

2.11 Bisnis Proses dan Teknologi Informasi

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan business process yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja. Untuk itu perbaikan *business process* merupakan pilar penting dalam program modernisasi DJP yang diarahkan pada penerapan full automation melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi yang mengarah pada pemanfaatan *e-system* dan diharapkan tercipta suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan paperless, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, (Rahayu 2018).

Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, hal ini dilakukan dengan konsep adalah berbasis teknologi komunikasi dan informasi, efisien dan "*customer oriented*", sederhana dan mudah dimengerti, dan adanya *built-in control*.

Fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi ialah pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah wajib pajak dan administrasi perpajakan bagi aparatur pajak itu sendiri. Penerapan

modernisasi dilakukan melalui penyempurnaan proses bisnis dengan pemanfaatan teknologi informasi yang mengutamakan fasilitas pelayanan yang efektif dan efisien serta membantu memudahkan penggunaannya seperti tersedianya fasilitas *e-system*, (Rahayu 2018).

2.12 Tata Kelola yang Baik (*Good Governance*)

Menurut Sumarto (2007:1) *Governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor paling menentukan.

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

Governance dikatakan baik apabila sumber daya dan masalah-masalah publik dikelola secara efektif, efisien yang merupakan respon terhadap kebutuhan masyarakat. Tentu saja pengelolaan yang efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan rakyat menuntut iklim demokrasi dalam pemerintahan dalam pengelolaan sumber daya dan pengelolaan masalah-masalah publik yang didasarkan pada keterlibatan masyarakat, akuntabilitas, serta transparansi.

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

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

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

2.13 Self Assessment

Self Assessment terdiri dari dua kata bahasa Inggris, yakni *self* yang artinya sendiri, dan *to asses* yang artinya menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian, pengertian *self assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. wajib pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya. Jadi, *self assessment system* adalah

suatu sistem yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Selain itu wajib pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perpajakan. Pembayaran pajak selama tahun berjalan pada dasarnya merupakan angsuran pajak untuk meringankan beban wajib pajak pada akhir tahun pajak. Devano dan Rahayu, (2006:102)

Hakikat *Self Assessment System* adalah penetapan sendiri besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Pada sistem ini, masyarakat wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang lebih besar untuk melaksanakan kewajibannya, yaitu menghitung, memperhitungkan, membayar serta melaporkan. kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan:

- a. mendaftarkan diri di kantor pelayanan pajak.
- b. menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
- c. menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/ kantor pos.
- d. melaporkan penyetoran tersebut kepada direktur jenderai pajak.
- e. menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian spt (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar.

Tata cara pemungutan pajak dengan *self assessment system* akan berhasil dengan baik apabila masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana, penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan

oleh wajib pajak Menurut Rimsky K. Judisseno selanjutnya dikutip oleh Devano dan Rahayu (2006), menjelaskan bahwa: “*self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya, masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan”.

Self assessment system menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang. Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang harusnya dibayarkan. Adapun ciri *self assessment system*, yaitu:

- a. wajib pajak (dapat dibantu oleh konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- b. wajib pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
- c. pemerintah dalam hal ini instansi perpajakan, melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

Sistem pemungutan pajak tersebut mempunyai arti bahwa pemberian kepercayaan sepenuhnya pada wajib pajak (dapat dibantu konsultan pajak)

untuk menentukan penetapan besarnya pajak yang terutang sendiri dan kemudian melaporkan pembayaran pajak dan penghitungan pajak secara teratur jumlah pajak terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundangundangan perpajakan. Devano dan Rahayu, (2010:102)

2.14 Kualitas Pelayanan Pajak

2.14.1 Pengertian Kualitas

Menurut Heizer dan Render (2016:71) mendefinisikan kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan atau bersamaan. Heizer dan Render (2016:83) kualitas adalah sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas dapat dikatakan oleh peneliti yaitu kondisi dimana tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi wajib pajak, dan umumnya harapan wajib pajak dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan

2.14.2 Pengertian Pelayanan Pajak

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap DJP. Menurut Caroko (2015) mendefinisikan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Berdasarkan

definisi diatas, maka pelayanan petugas pajak dapat dikatakan oleh peneliti yaitu suatu hal yang sangat penting dalam membangun citra DJP, dan dapat membantu wajib pajak agar terciptanya suatu kepuasan.

2.14.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Iena Ellitan dalam buku Heizer dan Render (2016:90) menyatakan bahwa definisi kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak

Pranadata (2019:28) mendefinisikan kualitas pelayanan pajak yaitu: “Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.”

Berdasarkan definisi diatas, maka kualitas pelayanan pajak dapat dikatakan oleh peneliti yaitu, petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik, menarik dan harus berkompeten guna meningkatkan kemauan membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap kantor pelayanan pajak (KPP).

2.15 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau tinjauan empiris merupakan salah satu acuan dalam melakukan penelitian, melalui berbagi hasil penelitian sebelumnya dapat dijadikan sebagai data pendukung bagi peneliti. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini seperti: Hasanah dan Indriani (2013) dengan judul “Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas pelayanan Pajak (Studi Kasus Pada KPP Kebon Jeruk 1)” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektifitas pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak KPP kebon jeruk 1 di Jakarta Barat dimana peneliti memfokuskan sampel peneliti pada wajib pajak pribadi. Metode penelitian ini metode kuantitatif dengan pendekatan regresi. Kesimpulan dari penelitian ini efektifitas pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2017) meneliti tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode penelitian survei serta menggunakan metode pengambilan sampel dengan metode *Converence Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data secara personal (*Personal Adminsitered Questionnaires*). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang terdiri dari struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi

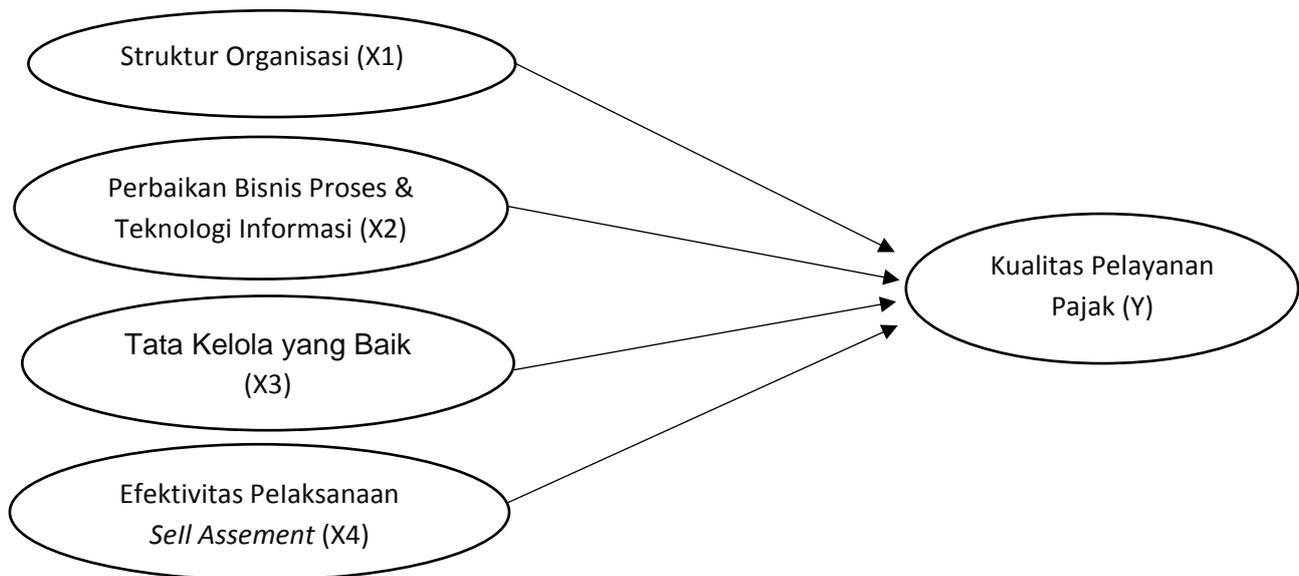
memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan e-SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang.

Razif dan Rahmawati (2017) melakukan penelitian dengan judul “analisis sistem administrasi perpajakan modern terhadap efektivitas pelaksanaan pemeriksaan fungsional dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bireuen”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dalam bentuk wawancara dan observasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas dalam pelaksanaan pemeriksaan fungsional pada KPP Pratama Bireuen.

Penelitian yang dilakukan oleh Delli (2017) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung” penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh modernisasi pada sistem administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak di kantor pelayanan pajak KPP pratama Bandar Lampung. Dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikasi. Adapun kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP pratama di kota bandar Lampung berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dengan arah hubungan positif.

2.16 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan pajak. Berdasarkan konsep teori yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti menguraikannya dalam bentuk kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.17 Hipotesis Penelitian

2.17.1 Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Modernisasi struktur organisasi merupakan perubahan dalam terkait dengan pola-pola hubungan antar peran, alokasi kegiatan antar sub unit yang terpisah, jaringan komunikasi dan pendistribusian wewenang dalam organisasi (Nasucha, 2004). Modernisasi struktur organisasi ini ditandai dengan adanya pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab, maka diharapkan setelah modernisasi struktur organisasi diterapkan maka akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab kewajiban perpajakannya dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang dipelopori oleh Hertzberg dalam Robbins dan Judge (2015:130). Teori ini membahas tentang

bagaimana individu menarik kesimpulan tentang penyebab dari suatu perilaku, baik itu perilaku dirinya maupun perilaku seseorang (termasuk organisasi). Seperti modernisasi struktur organisasi ini ditandai bagaimana organisasi dengan adanya pembentukan organisasi berdasarkan fungsi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab, maka diharapkan setelah modernisasi struktur organisasi diterapkan maka akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi semua tanggungjawab kewajiban perpajakannya dan juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan

Menurut Alia dan Akhmad (2018) modernisasi struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rindi, Djahur dan Faisal (2017) menunjukkan hasil yang sama bahwa perubahan struktur organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Modernisasi terkait dengan struktur organisasi pada kantor pelayanan pajak diharapkan kualitas pelayanan akan semakin baik agar wajib pajak lebih mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan tersebut nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut dalam melaksanakan kewajibannya sehingga nantinya penerimaan pajak suatu negara dapat lebih optimal. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak.

2.17.2 Pengaruh Perbaikan Bisnis Proses dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah 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 adanya *full automation*, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan *paperless*, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak baik dari segi kualitas maupun waktu.

Langkah awal perbaikan proses bisnis adalah penulisan dan dokumentasi melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam setiap kegiatan diseluruh unit DJP, menerapkan *e-system*, serta melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem administrasi internal di DJP

Penelitian ini sesuai dengan *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan karena menjelaskan bahwa bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Terdapat dua faktor yang secara dominan memengaruhi integrasi teknologi, faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*), sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). Penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga dengan menggunakan teknologi tersebut akan mempermudah pelayanan pajak dalam melaporkan SPT-nya

Darmayasa dan Setiawan (2016) yang menunjukkan hasil bahwa modernisasi dalam bidang proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. penelitian dari Madewing (2013) menunjukkan bahwa modernisasi dalam bidang proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh

secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Perbaikan Bisnis Proses dan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak

2.17.3 Pengaruh Pelaksanaan Tata Kelola yang Baik (*Good Governance*) terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Pelaksanaan *good governance* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan DJP kepada masyarakat dengan penerapan tata kelola yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Membangkitkan kesadaran dan memotivasi aparatur pajak untuk menjadi aparatur DJP yang jujur, bersih dan adil serta menjunjung nilai - nilai moral dan etika yang merupakan langkah awal DJP dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan aparatur pajak. Adanya keadilan dan kejujuran aparatur pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan yang ada, menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak. Sehingga membuat masyarakat yakin bahwa kewajiban perpajakan yang mereka lakukan tidak akan disalahgunakan. Diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sesuai dengan teori dua faktor menunjukkan bahwa kebalikan dari kepuasan yaitu ketidakpuasan, sumber ketidakpuasan terkait pekerjaan tidak selalu menghasilkan pekerjaan yang lebih menyenangkan dan apabila dikaitkan teori menurut Herzberg (1996), wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya jika kualitas pelayanannya memuaskan dan pajak yang telah dibayarkannya untuk pembangunan nasional yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya kelompok masyarakat tertentu

Penelitian Darmayasa dan Setiawan (2016), dan menunjukkan hasil bahwa pelaksanaan *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap diharapkan kualitas pelayanan. Keadilan dan kejujuran aparatur pajak dalam pelaksanaan dan penerapan peraturan yang ada dapat menumbuhkan keyakinan masyarakat dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Pelaksanaan tata kelola yang baik (*good governance*) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak

2.17.4 Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan yang diberikan tidak disalah gunakan. Ini menjadikan tugas direktorat jenderal pajak untuk menetapkan pajak setiap wajib pajak menjadi berkurang. Dalam prinsip *self assessment system*, penentuan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada wajib pajak sendiri melalui surat pemberitahuan (SPT) yang disampaikan. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment*, merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak.

Relevansi teori atribusi dalam penelitian ini yaitu seseorang dalam menentukan perilaku kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang memengaruhi kesadaran pembayaran pajak antara lain pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, pemahaman *Self assessment system*,

dan tingkat penghasilan wajib pajak. Sedangkan faktor eksternal yang memengaruhi kesadaran pembayaran pajak yaitu kemudahan dalam melakukan sistem pembayaran perpajakan dan sosialisasi perpajakan

Penelitian Hasanah dan Indriani (2013) penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *self assessment system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak dan Sulistyo dan Alma (2020) menunjukkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *self assessment system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak