

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN (KP2KP) BATUSANGKAR**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Pajak DIII Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**DINDA SWARI
2019/19233025**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

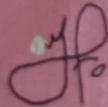
PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN (KP2KP) BATUSANGKAR

Nama : Dinda Swari
NIM : 19233025
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Padang, Agustus 2023

Diketahui Oleh

Koordinator Program Studi
D3 Manajemen Pajak



Chichi Andriani, SE.MM
NIP. 19840107 200912 2 003

Disetujui oleh

Pembimbing



Rani Sofya, S.Pd, M.Pd
NIP. 19870917 201404 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI
KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI
PERPAJAKAN (KP2KP) BATUSANGKAR

Nama : Dinda Swari

NIM/BP : 19233025/2019

Program Studi : D3 Manajemen Pajak

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Dinyatakan Lulus setelah diuji di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

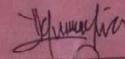
Rani Sofya S.Pd, M.Pd

(Ketua)



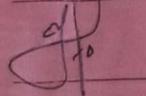
Yolandafitri Zulvia SE, M.Si

(Anggota)



Chichi Andriani SE, MM

(Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Swari
Tahun Masuk/NIM : 2019/19233025
Tempat/Tanggal Lahir : Saruaso, 14 Januari 2000
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Nagari Saruaso, Kec Tj Emas, Kab. Tanah Datar
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan
Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP)
Batusangkar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan Karya Ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, makasa saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2023



Dinda Swari

ABSTRAK

Dinda Swari : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar

Dosen Pembimbing : Rani Sofya, S.Pd, M.Pd

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar yang beralamat di Jl. Sudirman No.108, Nagari Lima Kaum, Kec. Lima Kaum. Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Batusangkar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, karena pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Batusangkar berjumlah 80.100 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu random sampling menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tingkat capaian responden yaitu dengan melakukan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi berdasarkan kuesioner. Hasil penelitian diperoleh modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 30,7%. dengan tingkat capaian responden sebesar 83,8% termasuk kategori baik.

Kata Kunci : Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Pajak

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang mana dengan berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar”**. Tugas Akhir ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Swt yang telah memberikan kemudahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua tercinta, Ayahanda Suherman dan Ibunda Ermawati atas kasih sayang, nasihat, bimbingan, didikan dan dukungan baik secara material maupun spiritual. Selanjutnya terima kasih kepada Kakak tersayang Ade Herman dan Widia Sari atas doa dan semangat yang diberikan.
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph, D., selaku rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Prof. Parengki Susanto, SE, MSc, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Chichi Andriani, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
6. Ibu Rani Sofya, S.Pd, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

7. Bapak Gesit Thabrani, S.E., M.T., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak/ Ibu Dosen yang Mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
9. Bapak/ Ibu Dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Pustakawan/ wati Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
11. Pimpinan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar yang sudah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian serta Bapak dan Ibu Pegawai Kantor KP2KP Batusangkar yang sudah memberikan bantuan selama penulis melakukan penelitian.
12. Keluarga besar DIII Manajemen Pajak dan teman-teman yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam proses membuat tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran, kritikan dan masukan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2023

Dinda Swari

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pajak	7
1. Defenisi Pajak	7
2. Fungsi Pajak.....	8
3. Jenis Pajak.....	9
4. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
B. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	13
1. Defenisi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	13
2. Tujuan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	14
3. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	15

4. Modernisasi Sistem Perpajakan di Indonesia	20
C. Kepatuhan Wajib Pajak	22
1. Defenisi Kepatuhan Pajak.....	22
2. Jenis-jenis Kepatuhan Pajak	23
3. Indikator Kepatuhan Pajak.....	26
4. Kriteria Kepatuhan Pajak.....	27
5. Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pajak	27
 III. PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Rancangan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Tahapan Penelitian	31
3. Objek Penelitian	33
4. Sumber Data Penelitian	33
5. Instrumen Penelitian.....	34
6. Populasi dan Sampel	35
7. Pengujian Instrumen.....	36
8. Teknik Analisis Data	37
 IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	40
1. Gambaran Umum Kantor KP2KP Batusangkar.....	40
2. Visi dan Misi Kantor KP2KP Batusangkar	41

3. Struktur Organisasi Kantor KP2KP Batusangkar	42
B. Hasil Penelitian	44
1. Deskriptif Responden Penelitian.....	44
2. Hasil Uji Instrumen	45
3. Hasil Tingkat Capaian Responden	47
C. Pembahasan Penelitian.....	57
V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak di Indonesia memiliki peranan penting sebagai salah satu sektor sumber penerimaan terbesar bagi negara. Sebagai instrumen fiskal pajak memiliki peranan untuk membangun negara dan mendukung jalannya pemerintahan. Menurut Siti Resmi (2013) pajak mempunyai dua fungsi penting dalam perekonomian suatu negara. Pertama pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Kedua pajak berfungsi sebagai alat yang mengatur kebijakan pemerintah di bidang sosial ekonomi.

Perkembangan teknologi informasi terus meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Dimana tidak hanya teknologi informasi yang mengalami kemajuan perkembangan tetapi masyarakat juga dituntut untuk berkembang. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak tidak ketinggalan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut dengan melakukan reformasi di bidang modernisasi sistem perpajakan dengan e-system yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak saat ini antara lain e-registration, e-SPT, e-filing, e-billing dan lain-lain (Indriani et al, 2017). Tuntutan terhadap peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Sejak tahun 2001 Dirjen Pajak telah memulai langkah reformasi administrasi perpajakan (*tax administration*

reform) yang menjadi landasan terciptanya administrasi perpajakan yang modern dan dipercaya oleh masyarakat. Reformasi perpajakan tersebut berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya, meningkatkan tanggung jawab aparatur pemerintah agar tidak melakukan kecurangan dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak yang tersedia secara optimal (Devano dan Rahayu, 2006:87).

Menurut Fasmi dan Misra (2013) konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Tujuan pemerintah melakukan modernisasi perpajakan adalah untuk menerapkan kemandirian negara dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan mengoptimalkan sumber penerimaan negara dari bidang perpajakan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan agar sesuai dengan prinsip *good governance*. Dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas, diharapkan terciptanya prinsip *good governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

Menurut Rahayu dan Lingga (2009) program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. 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 pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-filing*, *e-payment*, *taxpayers account*, *e-registration* dan *e-counseling*.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat sehingga dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi berdampak pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya. Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT atau belum, karena dengan penyampaian SPT oleh wajib pajak berarti wajib pajak telah melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat sampai tanggal 10 Mei 2023, pelaporan SPT oleh wajib pajak badan tumbuh 7,3% mencapai 975.194 SPT. Sementara itu,

penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi tumbuh 2,51% dengan total 12,39 juta SPT. Wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan pada tahun ini tumbuh lebih lambat dibandingkan pertumbuhan tahun 2022 yang menyentuh 6,1%. Target pemerintah 19,44 juta wajib pajak akan melaporkan SPT tahunan per akhir tahun ini, dari total 20 juta wajib pajak (Kemenkeu 2023).

KP2KP Batusangkar merupakan salah satu kantor pajak yang berada di Kabupaten Tanah Datar yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang berada di Batusangkar dan sekitarnya. Berikut data tingkat kepatuhan wajib pajak di kantor KP2KP Batusangkar tahun 2019-2022.

Tabel 1. Kepatuhan Wajib Pajak KP2KP Batusangkar Tahun 2019-2022

Tahun Pajak	Jumlah WPOP terdaftar SPT	Jumlah WPOP lapor SPT	Persentase Capaian
2019	43.340	39.194	90%
2020	56.459	46.841	82%
2021	54.380	48.510	89%
2022	59.014	25.520	43%

Sumber : KP2KP Batusangkar (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar setiap tahunnya mengalami perubahan. Pada tahun 2019 persentase capaian kepatuhan wajib pajak sebesar 90%. Tahun 2020 kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 dengan persentase capaian sebesar 82%. Tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan dari tahun 2020 dengan persentase capaian 89%. Dan pada tahun 2022 kepatuhan wajib mengalami penurunan dengan persentase capaian sebesar 43% ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung mengalami fluktuasi. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dengan melakukan wawancara beberapa wajib pajak ditemukan beberapa penyebab tingkat kepatuhan

wajib pajak di KP2KP Batusangkar yang berubah-ubah setiap tahunnya yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang sistem administrasi perpajakan modern, wajib pajak belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebagian wajib pajak belum terbiasa melaporkan pajak secara *online* tanpa bantuan dari petugas pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Batusangkar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dapat ditarik rumusan masalah penelitian tugas akhir ini yaitu bagaimana pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor KP2KP Batusangkar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor KP2KP Batusangkar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Batusangkar serta mampu menerapkannya dimasa yang akan datang.

2. Bagi Kantor KP2KP Batusangkar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sajian informasi untuk ide-ide baru, saran dan masukan bagi KP2KP Batusangkar dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak pada masa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi pihak yang kompeten di bidangnya terhadap permasalahan yang dibahas.