# ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SEBELUM DAN SESUDAH REFORMASI BIROKRASI DAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN TAHUN 2008 DI KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU

**SKRIPSI**


**NAMA : RICKY IRAWAN. W**

**NIM : 22 2010 180**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**
**FAKULTAS EKONOMI**
**2014**

# ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SEBELUM DAN SESUDAH REFORMASI BIROKRASI DAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN TAHUN 2008 DI KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**
**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**


**NAMA : RICKY IRAWAN. W**

**NIM : 22 2010 180**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**
**FAKULTAS EKONOMI**
**2014**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

**Saya yang bertanda tangan di bawah ini :**

NAMA : Ricky Irawan.W

NIM : 22 2010 180

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dan segala konsekuensinya.

Palembang, 20 Maret 2014

Penulis,

METERAI TEMPEL
9A893ACF211816150
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

(Ricky Irawan.W)

Fakultas Ekomomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

| | | |
|---|---|---|
| JUDUL | : | ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SEBELUM DAN SESUDAH REFORMASI BIROKRASI DAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN TAHUN 2008 DI KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU |
| Nama | : | RICKY IRAWAN.W |
| NIM | : | 22.2010.180 |
| Fakultas | : | Ekonomi |
| Jurusan | : | Akuntansi |
| Mata Kuliah Pokok | : | PERPAJAKAN |

Diterima dan disahkan
Pada tanggal 23 April 2014

Pembimbing

(HASYIM,H,S.E.,M.Si)
NIDN: 0012036101

Mengetahui
Dekan
Ub. Ketua Program Studi Akuntansi

(Rosalina Ghozali, SE., Ak.,M.Si)
NIDN/NBM: 0228115802/1021961

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- Terus berusaha, berdoa, semangat, optimis, dan pantang menyerah
- Jadikan pengalaman sebagai guru terbaik dalam meraih kesuksesan.
- Belajar dari kesalahan di masa lalu dan mengubahnya menjadi kesuksesan di masa depan.
- Meletakkan impian 5cm di depan mata agar impian tersebut dapat selalu terlihat dan selalu berusaha untuk mewujudkannya.
- Orang tua dan keluarga adalah semangat dan kekuatan atas perjuangan ku

(Penulis)

Terucap syukur kepada allah swt.

Skripsi ini

Ku Persembahkan kepada :

- (alm)Ayah dan Ibu
- Saudara-saudara Ku
- Keluarga besar ku
- Seseorang yang selalu ada di hati ku
- Pembimbing skripsi ku
- Rekan-rekan Almamater ku

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

## PRAKATA

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Segala puji dan syukur senantiasa terucap atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan nikmatnya. Terutama nikmat islam, iman, kesehatan beserta kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Reformasi Birokrasi dan Administrasi Perpajakan tahun 2008 di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu".

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda (alm) Wasar Barun dan Ibunda Rusanah Demak,untuk saudara perempuanku Heni Damayanti.W dan suami Pekki Merolis, untuk saudara laki-laki ku Adi Kurniawan.W dan Andry Irawan.W yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang serta senantiasa memberikan do'a, pengertian, petunjuk, dorongan dan materi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Hasyim.H., SE. MS.i. Selaku pembimbing dalam proses penulisan skripsi ini yang telah sabar membimbing, memberikan nasehat dan masukan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Selain itu juga, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang

telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak DR.H.M. Idris, S.E. M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Abid Djazuli S.E M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Rosalina Ghazali, S.E Ak. M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi..
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan ilmu guna mencerdaskan anak didiknya, sehingga terbentuknya mahasiswa yang unggul dan islami.
5. Kepada Ayahanda (alm) Wasar Barun dan Ibunda Rusanah Demak yang senantiasa memberikan do'a, membiayai,membesarkanku, mendidikku dengan penuh kasih saying dan kesabaran, serta selalu memberkan dukungan dan Motivasi untukku.
6. Kepada saudara-saudaraku tercinta Heni Damayanti.W S.E. M.si, Adi Kurniawan.W SH,dan Andri Irawan.W ST. SH.
7. Kepada keluarga kedua ku di Palembang keluarga bapak Helyadi dan istri ibu surismiati, bapak Marsidi dan istri Titin Hariani, dan keluarga lainnya yang selalu ada dan membantu dikala susah dan membutuhkan pertolongan, yang selalu memotivasiku dan merawatku ketika sakit.

8. Untuk keponakan tercinta M.Syafiq Radifan, M.Syaiqah Daifullah, M.Syauqi Zohrif, dan M.Rais Kurniawan yang telah memberikan keceriaan serta semangat tersendiri untukku.
9. Kepada bapak Sutresno SE.,MM selaku keluarga sekaligus pegawai pajak yang telah membantu memberikan informasi yang dibutuhkan serta meluangkan waktu di sela kesibukannya untuk keperluan penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Keluarga Besarku, teman-teman paket 16, Rekan-rekan seperjuangan di LIMO Jersey, serta Teman-teman almamater Akuntansi dan Manajemen angkatan tahun 2010.
11. Pimpinan beserta staf akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Semoga Allah SWT membalas budi baik mereka. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari-Nya amin.

Wa**ssalamu'alaikum Wr.Wb.**

Palembang, 15 april 2014

Ricky Irawan.W

# ABSTRAK

Ricky Irawan/222010180/Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 2008 di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : a. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diidentifikasi dari besarnya wajib pajak terdaftar pada KPP Pratama seberang ulu Kota Palembang sebelum dan sesudah reformasi perpajakan tahun 2008.b. Apakah terdapat perbedaan penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama seberang ulu Kota Palembang sebelum dan sesudah reformasi perpajakan tahun 2008.
Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian ini bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yaitu sebagai bahan masukan, kontribusi dan bahan pemikiran bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap orang-orang yang akan menyetorkan penerimaan pajak orang pribadi mereka.
Hasil analisis dalam penelitian ini adalah bahwa terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah reformasi perpajakan yang dilihat dari jumlah wajib pajak terdaftar yang semakin bertambah, tetapi bertambahnya jumlah wajib pajak belum diikuti dengan jumlah penerimaan pajak yang meningkat juga. Meskipun begitu reformasi perpajakan sudah bisa dikatakan berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : wajib pajak orang pribadi terdaftar, penerimaan pajak penghasilan orang pribadi, reformasi perpajakan tahun 2008.

# ABSTRAK

*Ricky Irawan.W/222010180/ The analysis of individual tax payer compliance before and after tax reform in 2008 at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu*

*The problems of the study were wheter or not there was the difference of individual tax payer compliance which is was identified before and after tax reform in 2008 at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu and whether or not there was the difference of individual tax revenue before and after tax reform in 2008 at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.*

*The techniques of collecting the duta were interview and documentation. The technique of analyzing the data was qualitative the significance of he study was to give an input, a contribution and an idea to improve the quality in serving people who pay their individual tax revenue at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.*

*The result showed that an individual tax payer compliance raised after tax reform which was seen by the number of individual tax payer, yet the increasing of tax payer has not allready been followed by the increasing of tax revenue, nonetheless, tax reform successfully increased individual tax payer compliance.*

*Key Word:1individual tax payer compliance, individualtax revenue, tax reform 2008.*

# DAFTAR TABEL


| | | Halaman |
|---|---|---|
| Tabel III.1 | Variabel, Definisi Variabel, Indikator | 37 |
| Tabel IV.1 | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar | 51 |
| Tabel IV.2 | Jumlah Penerimaan Pajak Orang Pribadi | 54 |
| Tabel IV.3 | Rasio Jumlah Penerimaan Pajak dan Wajib Pajak Orang Pribadi | 56 |

# DAFTAR LAMPIRAN


| | |
|---|---|
| Lampiran 1 | Surat pernyataan selesai melakukan penelitian dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu |
| Lampiran 2 | Jadwal Penelitian |
| Lampiran 3 | Foto copy Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi |
| Lampiran 4 | Foto copy Sertifikat Hapalan Membaca Surat Pendek Al-Qur'an |
| Lampiran 5 | Biodata Penulis |

DAFTAR ISI


| | Halaman |
|---|---|
| Halaman Sampul Luar ..... | i |
| Halaman Judul ..... | ii |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiat ..... | iii |
| Halaman Pengesahan Skripsi ..... | iv |
| Halaman Motto dan Persembahan. ..... | v |
| Halaman Prakata ..... | vi |
| Abstrak ..... | vii |
| Halaman Daftar Tabel ..... | viii |
| Halaman Daftar Lampiran ..... | ix |
| Halaman Daftar Isi ..... | x |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah ..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian ..... | 9 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II : KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Penelitian Sebelumnya ..... | 11 |
| B. Landasan Teori ..... | 13 |
| 1. Pajak..... | 13 |
| a. Definisi Pajak ..... | 13 |
| b. Fungsi Pajak ..... | 14 |
| c. Wajib Pajak ..... | 15 |
| d. Hak dan Kewajiban WP dan Aparat Pajak ..... | 17 |
| 2. Reformasi Perpajakan ..... | 21 |
| a. Definisi Reformasi Perpajakan ..... | 21 |
| b. Sistem Modernisasi Perpajakan Indonesia ..... | 22 |

c. Indikator-indikator Efektifitas Reformasi Perpajakan ..... 24
d. Reformasi Administrasi Perpajakan ..... 27
e. *Pemahaman Tentang Tingkat Kepatuhan WP* ..... 31

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian ..... 36
B. Lokasi Penellitian ..... 37
C. *Operasional Variab* ..... 37
D. Data yang Diperlukan ..... 38
E. Metode Pengumpulan D..... 39
F. Analisis dan Tekhnik Anali..... 40

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian ..... 41
B. Pembahasan ..... 49

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan ..... 58
B. Saran ..... 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Kementerian Keuangan selaku pengelola fiskal, berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 84/KMK.01/2006 tentang Rencana Strategis (Renstra) Departemen Keuangan Tahun 2005-2009 telah mempersiapkan langkah-langkah kebijakan fiskal melalui 4 (empat) fokus strategi, yaitu Pendapatan Negara, Belanja Negara, Pembiayaan Anggaran, dan Kekayaan Negara. Fokus strategi di bidang pendapatan negara diarahkan pada pencapaian 4 (empat) target, yaitu optimalisasi pendapatan negara,peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat, terwujudnya keadilan dan perlindungan masyarakat, dan citra baik Departemen Keuangan terkait dengan pelayanan publik dalam rangka peningkatan pendapatan negara. Renstra tersebut ditujukan untuk memenuhi amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

Fokus strategi di bidang pendapatan negara diarahkan kepada peningkatan pendapatan negara yang dilaksanakan dalam 3 (tiga) kebijakan, yaitu peningkatan target pendapatan perpajakan secara terencana sesuai kondisi perekonomian dengan memperhatikan kendala, potensi dan *coverage ratio* yang ada, optimalisasi penerimaan dari bea dan cukai dan peningkatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Pajak merupakan suatu fenomena umum sebagai suatu penerimaan Negara yang berlaku di berbagai Negara.

Hamper semua Negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya, kecuali Negara-negara yang kaya akan sumber daya alam yang dijadikan sumber penerimaan utama Negara. Kebijakan peningkatan pendapatan negara di sektor perpajakan dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP), namun beberapa pihak menilai kinerja DJP selama ini belum optimal, apalagi pada periode sebelum dilakukannya reformasi perpajakan. Beberapa permasalahan yang dihadapi DJP pada masa sebelum dilakukannya reformasi perpajakan meliputi:

1. Kesulitan untuk mengetahui besarnya potensi pajak. Dengan mengetahui potensi pajak yang ada, dapat direncanakan besarnya target penerimaan pajak yang mungkin dicapai, sehingga penetapan target penerimaan pajak tidak hanya menambahkan suatu persentase tertentu terhadap realisasi penerimaan pajak tahun sebelumnya.
2. Persepsi masyarakat tentang pajak cenderung negatif. Masyarakat mempertanyakan ke mana uang pajak dialirkan, karena pihak-pihak yang telah membayar pajak tidak merasakan manfaat membayar pajak. kurangnya transparansi dalam pemungutan pajak, tidak jelasnya peraturan perundang-undangan perpajakan yang multi tafsir, *image* umum bahwa petugas pajak cenderung mempersulit urusan pembayaran pajak, petugas pajak cenderung otoriter bukan melayani masyarakat, segala sesuatu dapat dinegosiasikan, merupakan sebagian persepsi negatif yang melekat pada aparatur perpajakan di masa sebelum dilakukannya reformasi perpajakan.

3. Dilihat dari sisi pemenuhan kewajiban perpajakan, tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah dan DJP belum mempunyai metodologi penggalian potensi pajak yang baku, sehingga upaya intensifikasi perpajakan menjadi terkendala.
4. Organisasi dan jumlah pegawai DJP yang sangat besar (pada awal tahun 2000-an sekitar 30.000 pegawai) dengan manajemen SDM yang secara umum belum baik menyangkut: *career path, reward and punishment*, sistem mutasi dan promosi, maupun pendidikan dan pelatihan menyebabkan kualitas Sumber Daya Manusia DJP masih rendah.

Krisis moneter tahun 1997/1998 merupakan salah satu pendorong terjadinya reformasi perpajakan (*tax reform)* secara menyeluruh sepanjang tahun 2002 sampai 2009, meskipun sebenarnya reformasi perpajakan sudah dilakukan oleh Pemerintah sejak dekade delapan puluhan (tahun 1983). Reformasi dimulai dengan reformasi kebijakan (*tax policy reform)* dengan lahirnya tiga (3) UU Perpajakan yang baru menggantikan UU Perpajakan sebelumnya yang merupakan produk kolonial. Ketiga UU Perpajakan tersebut adalah : (1) UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), (2) UU Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh), dan (3) UU Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM).

Reformasi perpajakan tidak hanya sampai disitu saja karena pada tahun 2001 pemerintah melakukan kesepakatan dengan *International Monetary Found (IMF)*. Isi dari kesepakatan tersebut adalah untuk memperbaharui

paket program kebijakan ekonomi dan keuangan, salah satunya yaitu perbaikan administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan dilakukan bertahap. Tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada periode tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan dua perubahan mendasar. Pertama adalah reformasi administrasi yang meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Sedangkan yang kedua adalah dilakukannya reformasi kebijakan, yaitu dengan amandemen atas beberapa undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiscal.

Tahap kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahun ini perubahan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) difokuskan pada pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan perubahan substansial dan merupakan perubahan yang belum pernah dijalankan sebelumnya.

Reformasi Perpajakan 2008 merupakan Reformasi dibidang peraturan perpajakan dengan menghasilkan UU no.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan (KUP) dan UU no.36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh) yang melalui proses panjang serta melibatkan *stake holder* termasuk pengusaha yang mencerminkan keadilan dan kesetaraan kedudukan antara fiskus dan wajib pajak. Penurunan tarif, penekanan *cost of compliance, law confercement* yang lebih tegas kepada wajib pajak tidak patuh, kesetaraan fiskus dan Wajib Pajak merupakan poin-poin dalam *Tax*

*Reform* UU PPh. Reformasi ini diatur berdasarkan aturan pelaksanaan ketentuan pasal 4 Peraturan Pemerintah nomor 81 tahun 2007 dan dipertegas dengan peraturan Menteri Keuangan PMK-238/PMK.03/2008. Secara garis besar, Reformasi di bidang perpajakan bertujuan untuk (1) optimalisasi penerimaan yang berkeadilan meliputi perluasan *tax base* dan stimulus fiscal; (2) meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui layanan prima dan penegakan hukum secara konsisten; (3) efisiensi administrasi berupa penerapan sistem dan administrasi andal dan pemanfaatan teknologi tepat guna ; (4) terbentuknya citra yang baik dan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi, melalui kapasitas SDM yang professional, budaya organisasi yang kondusif, serta pelaksanaan *good governance* (Pandiangan, 2008).

Penghapusan sanksi administrasi bunga bagi Wajib Pajak yang mengungkapkan ketidakbenaran pelaporan PPh tahun pajak 2007 kebawah,paling lambat dilakukan tahun 2008, merupakan fasilitas yang diberikan pemerintah dalam UU KUP baru. Program ini disebut *sunset policy* yang diatur dalam pasal 37 A UU no. 28 tahun 2007 tentang KUP. *Suncet policy* juga diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang secara sukarela mendaftarkan diri ber-NPWP bila melaporkan kekurangan pajak untuk tahun pajak sebelum ber-NPWP. Aturan perbedaan tarif *withholding tax* PPh pasal 21/23 antara subyek pajak ber-NPWP dan tidak ber-NPWP yang diatur dalam UU PPh baru dan Mulai berlaku pada tahun pajak 2009 ikut andil mendorong masyarakat berbondong-bondong ber-NPWP.

Sistem Administrasi perpajakan yang baik merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Selain itu visi yang jelas dan definitive serta rencana dan strategi yang tepat juga mutlak diperlukan untuk mengawal keberhasilan penerimaan pajak. Singkatnya, definisi yang jelas tentang pembaruan sistem administrasi perpajakan serta rencana dan strategi yang dirancang secara rinci dan cermat merupakan faktor yang sangat menentukan tercapainya realisasi penerimaan pajak yang sesuai dengan kebutuhan.

Kepatuhan Wajib Pajak *(tax compliance)* dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara. Dengan adanya perbaikan administrasi perpajakan diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak *(Tax Complience)* dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan. Konsep modernisasi administrasi perpajakan yaitu adanya layanan yang prima dan pengawasan yang intensif dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*. Untuk

mensukseskan pelayanan prima tersebut DJP telah menyiapkan pelayanan ekstra pada setiap KPP modern. Perubahan Struktur Organisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) yaitu struktur berdasarkan jenis pajak menjadi struktur berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Reprecentative* (AR) dan *Complient centre* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan yang modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya perkembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT, e-filling, e-payment, taxpayer account, e-registration*, dan *e-counceling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme pengontrolan yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak untuk mengontrol perilaku pegawai pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang merupakan salah satu kantor yang melayani para wajib pajak dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan urusan-urusan yang berhubungan dengan perpajakan. Disini para Wajib Pajak dapat memperoleh informasi apapun dari para pegawai yang berwenang. Dengan mengacu pada sistem modernisasi administrai atau reformasi perpajakan,para pegawai wajib memberikan upaya dan kinerja terbaiknya dalam memberikan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang. Kinerja para pegawai ini juga yang nantinya diharapkan akan membantu meyakinkan para wajib pajak untuk taat dan patuh membayar pajak

terutama para wajib pajak yang berurusan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kesadaran para WP yang belum sepenuhnya sadar akan pentingnya taat membayar pajak. Berdasarkan uraian dan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : "**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SEBELUM DAN SESUDAH REFORMASI BIROKRASI DAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN TAHUN 2008 DI KPP PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU** ".

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diidentifikasi dari besarnya wajib pajak terdaftar pada KPP Pratama seberang ulu Kota Palembang sebelum dan sesudah reformasi perpajakan tahun 2008?
2. Apakah terdapat perbedaan penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama seberang ulu Kota Palembang sebelum dan sesudah reformasi perpajakan tahun 2008 ?

## C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan permasalahan yang telah disebutkan di atas maka tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diidentifikasi dari besarnya wajib pajak terdaftar pada KPP Pratama seberang ulu Kota Palembang sebelum dan sesudah reformasi perpajakan tahun 2008.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama seberang ulu Kota Palembang sebelum dan sesudah reformasi perpajakan tahun 2008.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

   Hasil Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama seberang ulu Palembang pada masa sebelum dan sesudah dilaksanakannya reformasi perpajakan.
2. Bagi KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

   Hasil penelitian ini diharapkan memberikan umpan balik dalam meningkatkan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan KPP Pratama seberang ulu Palembang dalam menerapkan reformasi perpajakan

3. Bagi Almamater

Hasil Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan,menambah ilmu pengetahuan dan dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya di bidang reformasi Perpajakan.

# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA

## A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya berjudul Study Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 2008 dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Semarang di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jateng 1 oleh Annisa Gama Widjaya (2011). Perumusan masalah dalam penelitian tersebut adalah Apakah terdapat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak yang diidentifikasi dari besarnya wajib pajak terdaftar pada KPP Pratama Kota Semarang Sebelum dan Sesudah reformasi Perpajakan. Hal ini penting demi menjaga konsistensi para pegawai dalam menerapkan reformasi perpajakan serta untuk mencapai kepuasan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat (Wajib Pajak). Data yang digunakan adalah data sekunder dan teknik pengumpulan data berupa pengkajian literatur yang diperoleh dari berbagai sumber informasi Yang telah dipublikasikan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang tingkat kepatuhan wajib pajak pada masa sebelum dan sesudah reformasi perpajakan 2008 sedangkan perbedaannya adalah terletak pada data yang digunakan, metode pengumpulan data dan lokasi penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Irmayanti Madewing (2013) yang berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makasar Utara. Perumusan masalah adalah adakah pengaruh yang signifikan antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makasar Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makasar Utara. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang reformasi perpajakan sedangkan perbedaannya adalah pada lokasi penelitian dan beberapa teknik pengumpulan data nya.

Penelitian yang dilakukan oleh Berly Angkoso (2010) yang berjudul Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak Tentang Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah reformasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, apakah pengetahuan dasar wajib pajak tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data kuesioner, dokumentasi,

observasi. Persamaan dengan penelitian ini adalah meneliti reformasi perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan metode pengumpulan data.

## B. Landasan Teori

### 1. Pajak

#### a. Definisi Pajak

Terdapat banyak definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli baik dari dalam maupun dari luar negeri, beberapa diantaranya :

Mardiasmo (2003:01) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Abut (2007:02) Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan "surplus" nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*

Undang-undang No.28 Tahun 2007 pasal 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontrapretasi individual oleh pemerintah.
3) Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4) Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment.*

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki ciri-ciri :

1) Dipungut berdasarkan undang-undang
2) Perpindahan kekayaan dari tangan rakyat ke negara
3) Si pembayar pajak tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung
4) Dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran negara
5) Dipungut oleh pemerintah

**b. Fungsi Pajak**

Siti Resmi (2009:3-4) menyatakan bahwa terdapat dua fungsi pajak yang terdiri dari :

1) Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber daya yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

2) Fungsi Mengatur (Regulared)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan dibidang sosial dan dibidang ekonomi sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

**c. Wajib Pajak**

Siti Resmi (2009:21), Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu. Sementara itu menurut ketentuan undang-undang pajak penghasilan, maka setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP) dalam setahun, akan dikukuhkan sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP), maka kepadanya berlaku kewajiban perpajakan sebagaimana yang telah disebutkan dalam kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Early (2006:3), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakn ditentukan untuk

melakukan kewajiaban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Ada tiga jenis Wajib pajak, yaitu:

1) Wajib pajak orang pribadi

   Wajib pajak arang pribadi adalah orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia atau pun diluar Indonesia, dan tidak melihat batasan umur dan juga jenjang sosial ekonomi, dengan kata lain berlaku sama untuk semua (*nondiscrimination*).

2) Wajib pajak badan

   Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara (BUMN) atau Badan Uasaha Milik daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun,firma, kongsi, koprasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, kongsi, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk lainnya termasuk kontark investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

3) Kewajiban pajak bendaharawan

Wajib pajak bendaharawan adalah bendaharawan pemerintah pusat, pemerintah daerah,Instansi atau Lembaga Pemerintah, Lembaga Negara lainnya dan kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan (Herry, 2010: 78).

**d. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak dan Aparat Pajak**

1) Hak Wajib Pajak

Erly Suandi (2005:126), hak-hak wajib pajak yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan adalah sebagai berikut:

a) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus
b) Hak untuk membetulkan surat pemberitahuan (SPT)
c) Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian surat pemberitahuan (SPT)
d) Hak untuk menunda atau mengangsur pembayaran pajak
e) Hak untuk memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak
f) Hak untuk mengajukan keberatan dan banding

Irwansyah Lubis (2006:51), hak-hak wajib pajak meliputi:

a) Hak mengajukan keberatan
b) Hak mengajukan banding
c) Hak untuk mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak
d) Hak penundaan pemasukan surat pemberitahuan (SPT) tahunan
e) Hak pembetulan surat pemberitahuan (SPT)
f) Hak mengangsur atau menunda pembayaran pajak
g) Hak mengajukan permohonan penghapusan sanksi administrasi

2) Kewajiban Wajib Pajak

Erly Suandy (2005:127), Kewajiban wajib pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah:

a) Kewajiban unuk mendaftarkan diri
b) Kewajiban untuk mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)
c) Kewajiban untuk membayar atau menyetor pajak
d) Kewajiban untuk membuat pembukuan dan atau pencatatan
e) Kewajiban mentaati pemeriksaan pajak
f) Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak
g) Kewajiban untuk membuat faktur pajak

Irwansyah Lubis (2006:45), wajib pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak. Kewajiban wajib pajak pada umumnya meliputi:

a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
b) Melaporkan usaha untuk mendapatkan Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP)
c) Kewajiban menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan
d) Kewajiban melaporkan surat pemberitahuan (SPT)
e) Kewajiban melunasi pajak terutang
f) Kewajiban wajib pajak pada saat pemeriksaan, jika diperiksa harus memberikan keterangan yang diperlukan dan memperlihatkan atau meminjamkan pembukuan atau pencatatan, memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan termasuk memasuki ruangan-ruangan atau tempat yang dipandang perlu.
g) Kewajiban menunjukan surat kuasa khusus (kuasa khusus wajib pajak)

3) Hak-hak Fiskus

Erly Suandy (2005:128), hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

a) Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
b) Menerbitkan surat tagihan pajak
c) Melakukan pemeriksaan dan penyegelan
d) Melakukan penyidikan
e) Menerbitkan surat paksa dan melaksanakan penyitaan

Irwansyah Lubis (2006:48), hak-hak fiskus yang telah diatur dalam undang-undang adalah:

a) Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) / pengukuhan Penghasilan Kena Pajak (PKP) secara jabatan.
b) Menerbitkan ketetapan pajak (SKP, STP, SPPT)
c) Menerbitkan surat paksa dan melaksanakan penyitaan.
d) Melakukan penyitaan dan penyegelan
e) Melakukan penyidikan
f) Menghapuskan dan mengurangkan sanksi administrasi.

4) Kewajiban Fiskus

Erly Suandi (2005:129), kewajiban-kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

a) Kewajiban melaksanakan penyuluhan kepada wajib pajak

b) Menertibkan Surat Ketetapan Pajak

c) Merahasiakan data wajib pajak

Irwansyah Lubis (2006:53), kewajiban fiskus yang telah diatur dalam undang-undang adalah:

a) Membina Wajib Pajak

b) Menerbitkan SKPLB

c) Merahasiakan data wajib pajak

## 2. Reformasi Perpajakan

### a. Definisi Reformasi Perpajakan

Satriyo andika (2009:15), Reformasi perpajakan adalah perubahan mendasar pada segala aspek perpajakan, dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan ketiga, produktivitas aparat yang tinggi,.

Asmury Asmi (2006:21), Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi pajak dilakukan agar sistem perpajakan dapat lebih efektif dan efisien, sejalan dengan perkembangan globalisasi yang menuntut daya saing tinggi dengan negara lain. Tentu saja dengan memperhatikan prinsip-prinsip perpajakan yang sehat seperti persamaan *(equality)*, kesederhanaan

*(simplicity)*, dan keadilan *(fairness)*, sehingga tidak hanya berdampak terhadap peningkatan kapasitas fiskal, melainkan juga terhadap perkembangan kondisi ekonomi makro.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1) Reformasi Perpajakan merupakan perubahan yang mendasar dari segala aspek perpajakan
2) Reformasi Perpajakan memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak
3) Dengan adanya reformasi perpajakan tingkat kepatuhan wajib pajak, kepercayaanterhadap administrasi perpajakan, dan produktivitas aparat perpajakan makin tinggi.

**b. Sistem Modernisasi Perpajakan di Indonesia**

Sejak awal tahun 2000, modernisasi telah menjadi kata kunci yang sangat melekat dan bahan pembicaraan di limgkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal itu dilakukan dengan tujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntutan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan. dengan demikian, diharapkan dari semua unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Pelayanan Pajak sebagai unit pelaksana teknis/operasional perpajakan, berbenah-benah dalam menyambut, memahami, mengondisikan, dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasikan)modernisasi

perpajakan sesuia dengan konsep, prinsip dan sasaran yang sudah ditetapkan di unit masing-masing (Pandiangan, 2008:2-3)

Modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia tahun 2002 tersebut ditandai dengan keluarnya Keputusan Menteri Keuangan no.65/KMK.01/2002 yang membentuk dua KPP Wajib Pajak besar *(Large Taxpayer's)* yaitu KPP WP Besar I dan KPP WP Besar II yang berkedudukan di Jakarta. KPP-KPP ini melayani Wajib Pajak yang termasuk dalam kategori pembayar pajak terbesar diseluruh Indonesia dan melayani administrasi pajak PPh dan PPN. Kemudian pada tahun 2003 dengan Kepmenkeu no.519/KMK.01/2003 jo.587/KMK.01/2003 dibentuk 10 KPP khusus yang juga berkedudukan di Jakarta meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing dan Perusahaan masuk bursa. Pada tahun 2004 berdasarkan Kepmenkeu no.254/KMK.01/2004 dibentuk KPP untuk membayar pajak menengah *(medium taxpayers office)* yang kemudian disebut KPP Madya. Selanjutnya dalam kurun waktu 2 tahun sejak 2006 hingga 2008 dibentuk sebanyak 357 KPP pembayar Pajak Kecil *(small taxpayers office)*, yang kemudian disebut KPP Pratama.

Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai suatu kesatuan dilakukan terhadap tiga bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan (Rahayu,2010:109)

Pandiangan (2008:6) mengemukakan ada tiga hal yang melatarbelakangi dilakukannya modernisasi perpajakan pada awal dekade 200an,yaitu menyangkut:

1) Citra DJP, yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan
2) Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan
3) Integritas dan produktivitas sebagian besar pegawai yang harus dotongkatkan

**c. Indikator-Indikator Efektifitas Reformasi Perpajakan**

Untuk mengambil kesimpulan bahwa reformasi perpajakan gagal atau berhasil, tentu saja kita harus menjawab pernyataan di atas. Sejauh mana efektifitas sistem perpajakan, kualitas komitmen dan integritas pegawai Dirjen Pajak dan remunerasi bila dikaitkan dengan reformasi perpajakan. Akan dikemukakan tiga indikator, yang merupakan jawaban bahwa Dirjen Pajak telah berupaya untuk melakukan reformasi perpajakan secara sepenuh hati.

1) Penerimaan pajak yang meningkat Tidak pelak lagi, inilah indikator utama dalam menentukan keberhasilan reformasi perpajakan. Pada tahun 2002, ketika reformasi birokrasi perpajakan pertama kali dicanangkan melalui pembentukan Kantor Pajak Modern pertama, *Large Taxpayer Office (LTO)* atau Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar, jumlah penerimaan pajak yang

berhasil dihimpun adalah sebesar 210, 087 triliun. Pada tahun 2011 jumlah tersebut meningkat empat kali lipat lebih yaitu sebesar 872,6 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi perpajakan telah memberikan dampak yang luar biasa bagi penerimaan negara di sektor perpajakan. Karena bila memang reformasi birokrasi tidak berjalan, dan pegawai Dirjen Pajak pada umumnya adalah koruptor, maka dapat diperkirakan penerimaan pajak yang dihimpun oleh Dirjen Pajak tidak akan sebesar itu.

2) Terpenuhinya standar integritas oleh KPK Berdasarkan hasil survei integritas sektor publik tahun 2011 yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Dirjen Pajak memperoleh nilai tinggi dalam pelayanan penyelesaian permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Dari semua variabel yang disurvei, Dirjen Pajak memperoleh nilai total integritas sebesar 7,65, jauh lebih tinggi dari standar minimal integritas yang ditetapkan KPK sebesar 6,0 dan juga jauh lebih tinggi dari nilai rata-rata total integritas dari 15 unit layanan yang disurvei yaitu 6,4 (skala nol sampai 10). Survey KPK kepada Ditjen Pajak berkaitan dengan penilaian inisiatif anti korupsi pada tahun 2010 menunjukkan hasil 9,73 dengan skala 10 untuk kode etik dan 9,82 untuk promosi anti korupsi. Dengan hasil survey oleh pihak eksternal, memberikan dalil bahwa upaya Dirjen Pajak dalam reformasi birokrasi perpajakan telah mencapai standar yang diinginkan, bahkan lebih.

Terlebih lagi yang mengeluarkan hasil survey adalah lembaga yang diakui peranannya dalam pemberantasan korupsi, yaitu KPK.

3) Peningkatan mutu pelayanan kepada publik yang diakui oleh masyarakat. Berdasarkan survey oleh IPB di tahun 2010 mengenai indeks kepuasan layanan wajib pajak menunjukkan DJP memperoleh skor 3,79 dari skala 4. Hal ini membuktikan bahwa Reformasi Perpajakan telah mencapai hasil yang bisa dipertanggung jawabkan bila dikaitkan dengan pelayanan kepada publik.

   Fakta lain mengenai peningkatan mutu pelayanan kepada publik yang diakui oleh masyarakat adalah keberhasilan Kring Pajak sebagai *contact center* terbanyak meraih berbagai penghargaan oleh *Indonesian Contact Center Association* (ICCA) pada tanggal 1 Juni 2011. Penghargaan tersebut adalah Platinum (penghargaan tertinggi) sebagai *The Best Quality Assurance*, 3 *Gold* untuk *Best Back Office Operation, Best Inbound Agent, Best Telemarketer*, 2 *Silver* untuk *Best Agent* dan *Best Quality Assurance* serta satu *Bronze* untuk *Best Supervisor*. Dalam acara penghargaan ini, Kring Pajak berada di peringkat kedua setelah Halo BCA yang meraih 12 penghargaan. Kring Pajak adalah layanan *contact center* yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk bertanya segala hal tentang pajak, atau bahkan melaporkan pengaduan seputar penyimpangan pelaksanaan pelayanan perpajakan yang diterima

masyarakat.

Survey dan penghargaan tersebut membuktikan telah ada peningkatan mutu pelayanan kepada publik yang diakui oleh masyarakat. Hal ini tentu saja, berkaitan erat dengan reformasi perpajakan.

**d. Reformasi Administrasi Perpajakan**

Melisari (2008:62) administrasi perpajakan mengandung tiga hal yaitu:

1) Suatu instansi atau badan yang memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemungutan pajak.
2) Orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan perpajakan.
3) Proses kegiatan penyelenggaraan pemungutan pajak yang ditatalaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijakan perpajakan, berdasarkan sarana hukum yang ditemukan undang-undang pajak yang efisien.

Rahayu (2010:93) mengatakan bahwa reformasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak. Menurut Ensiklopedi perpajakan (1997:582),

Administrasi perpajakan *(tax administration)* ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.

Nasucha (2004:37), Reformasi Administrasi Perpajakan adalah penyempurnaan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar efisien ,ekonomis dan cepat. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan:

1) struktur pajak disederhanakan unuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi,
2) strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan.
3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.

Meliasari (2008:64), administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut: Wajib Pajak yang tidak terdaftar *(unregistered taxpayers)*, Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan *(stopfiling taxpayers)*, penyelundup pajak *(tax evaders)*, penunggak pajak *(delinquent taxpayers)*.

1) Wajib pajak yang tidak terdaftar *(unregistered taxpayers)*

Artinya, sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap masyarakat yang belum terdaftar

sebagai wajib pajak walaupun seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan sebagai wajib pajak.

2) Wajib pajak yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan *(stopfiling taxpayers)*

Yaitu wajib pajak yang sudah terdaftar di administrasi kantor pajak, tetapi tidak menyampaikan surat pemberitahuan. administrasi pajak dituntut untuk dapat mengumpulkan data sekaligus menindak lanjutinya dengan meminimalkan kasus.

3) Penyelundup pajak (tax evaders)

Yaitu wajib pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan. sistem self assessment yang diterapkan saat ini memang sangat rentan menyebabkan terjadinya modus kejahatan seperti ini, karena sangat tergantung dari kejujuran wajib pajak.

4) Penunggak pajak (delinquent taxpayers)

Dari tahun ke tahun selalu saja ada penunggakan pajak yang terjadi, bahkan menunjukan kecenderungan yang semakin meningkat. Permasalahan ini seolah sudah menjadi benang kusut yang selalu dihadapi otoritas pajak setiap tahunnya.

Keberhasilan reformasi administrasi perpajakan kedepan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur organisasi, proses dan prosedur serta sumber daya finansial dan intensif yang cukup.

Reformasi Perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Dan, ketiga, produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Dalam jangka pendek, upaya-upaya yang dilakukan adalah dimungkinkannya WP untuk menyampaikan SPT secara elektronik (*e-filing*).Dalam rangka peningkatan pelayanan permohonan restitusi kepada WP, sedang dikaji agar permohonannya dapat diberikan cukup dengan penelitian saja. Di samping itu, kini sedang digodok upaya untuk mengefektifkan penagihan pajak, yakni kemungkinan penetapan pihak ketiga yang menguasai harta penunggak pajak sebagai penanggung pajak.

Langkah reformasi yang sangat signifikan adalah pembentukan kantor wajib pajak besar. Guna memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik terhadap WP Besar yang memberikan

kontribusi yang relatif besar terhadap penerimaan pajak. Pada KPP WP Besar tersebut dibentuk *Account Representative* (AR) yang bertujuan untuk mengetahui segala tingkah laku, ruang lingkup bisnis, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak yang diawasinya *(knowing your taxpayer)* dan pelayanan kepada WP dapat dilakukan secara tuntas pada satu meja. Di samping itu, peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak dilakukan dengan membangun *online system* yang menyangkut pembayaran pajak *(e-payment)*, pendaftaran NPWP *(e-registration)*, serta pelaporan SPT *(e-filing)* sehingga WP tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, namun cukup melakukan kegiatan tersebut secara online dari rumah/kantor mereka.Dengan demikian, persinggungan antara wajib pajak dengan petugas dapat diminimalisir dan bermanfaat bagi semua pihak.

**e. Pemahaman Tentang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Pajak menurut pasal I UU no.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan definisinya, ciri-ciri pajak antara lain: (1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang, (2) tidak mendapat jasa timbal balik, (3) penggunaan pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam

rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan, (4) pemungutan pajak dapat dipaksakan, (5) berfungsi sebagai anggaran *(budgetair)* dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam bidang ekonomi dan social.

Lembaga pengelola pajak di Indonesia adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang bernaung dibawah departemen keuangan. Undang-udang terbaru yang mengatur sistem perpajakan Indonesia, antara lain undang-undang no.28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang no.6 tahun 1983 tentang KUP dan Undang-Undang no.36 tahun 2008 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang no 7 tahun 1983 tentang PPh.

Menurut Undang-Undang no 28 tahun 2007, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. sebagaimana telah diketahui banyak wajib pajak terdaftar yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu ada beberapa istilah seperti Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif. Wajib Pajak Efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, berupa memenuhi kewajiban menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) masa dan atau tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan wajib pajak non efektif adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan surat edaran SE-

01/PJ.9/20 tentang pengawasan penyampaian SPT tahunan disebutkan bahwa jumlah wajib pajak efektif adalah selisih antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan jumlah wajib pajak non efektif.

Sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3juni 2003 Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP yang patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila :

1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT dalam 2 (dua) tahun terakhir
2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak berikutnya
3) SPT masa yang terlambat itu disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT masa berikutnya.
4) Tidak mempunyai tunggakan atas semua jenis pajak.
5) Tidak pernah dijatuhi hukuman Karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun;dan
6) Dalam hal laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembanguna harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
7) kecuali jika memperoleh izin untuk menunda atau mengangsur pembayaran pajak;

8) tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai "Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya dan melaksanakan hak perpajakannya." Terdapat 2 macam kepatuhan yaitu:

"Kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang dalam perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah menyampaikan SPT PPh tahunan sebelum 31 maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap , dan benar SPT sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir".

Ada beberapa hal yang mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Adapun faktor-faktor tersebut,antara lain:

1) Tarif pajak
2) Pelaksanaan dan Penagihan yang rapih, konsisten dan konsekuen
3) Ada tidaknya sanksi bagi pelanggar
4) Pelaksanaan sanksi secara konsekuen, konsisten dan tidak pandang bulu

Undang-undang tidak pernah menegaskan siapa dan bagaimana dari wajib pajak yang tergolong patuh. Kriteria siapa yang digolongkan wajib pajak patuh hanya diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 yang diubah dengan Kepuusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 jo Keputusan Dirjen Pajak Nomor 550 tahun 2000. Hal ini pun hanya kriteria yang dikaitkan dengan masalah pengambilan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Sebagaimana diatur dalam pasal 17C UUKUP (Burton, 2005:4-6)

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Sugiyono (2009:11) penelitian ilmiah dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis penelitian yaitu berdasarkan tujuan, pendekatan atau metode, tingkat eksplansi atau penjelasan dan penelitian menurut analiis dan jenis data.Penelitian yang dilakukan penulis termasuk dalam jenis penelitian berdasarkan tingkat eksplansi atau penjelasan.

Jenis penelitian Sugiyono (2009:11) ditinjau dari tingkat eksplansinya ada 3 macam yaitu :

1. Penelitian Deskriptif, yaitu penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih. Tanpa membaur perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.
2. Penelitian Komparatif, yaitu penelitian yang bersifat membandingkan. Disini variabelnya masih sama dengan variabel mandiri tetapi sampel yang lebih dari satu atau dalam bentuk waktu yang berbeda
3. Penelitian Asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk menganalisa

tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah dilaksanakannya reformasi perpajakan.

## B. Lokasi penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang ulu yang beralamat JL. Jenderal Ahmad Yani No. 59 Plaju, Palembang Telp 0711 30264, fax 0711 519701.Dalam penelitian ini peneliti memilih Kota Palembang dengan alasan peneliti berdomisili di Kota Palembang sehingga memudahkan peneliti salam pengambilan data.

## C. Operasional Variabel

**Tabel III.1**

**Operasional Variabel**

| Variabel | Definisi | Indikator |
|---|---|---|
| 1)Reformasi administrasi perpajakan | Reformasi Adminisrasi perpajakan adalah penyempurnaan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat. | a. menigkatnya Tingkat Kepatuhan Sukarela yang Tinggi<br>b. meningkatnya tingkat Kepercayaan terhadap Administrasi Perpajakan yang Tinggi<br>c. meningkatnya Produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi |

| | | |
|---|---|---|
| 2) Kepatuhan Wajib Pajak | Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya | a. meningkatnya Jumlah Wajib Pajak<br>b. meningkatnya Jumlah Penerimaan pajak<br>c. meningkatnya jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT tepat waktu |

**Sumber : Penulis, 2014**

## D. Data yang diperlukan

Dilihat dari cara memperolehnya (Indrianto dan Supomo, 2004:146) data terdiri dari :

1. Data Primer

   Yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tanpa perantara).

2. Data Sekunder

   Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh oranglain).

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi.

## E. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2009: 17) dilihat dari segi cara atau tehnik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Interview (wawancara)

   Merupakan tehnik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.

2. Kuesioner (angket)

   8Merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

3. Observasi

   Merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.

4. Dokumentasi

   Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Wawancara dengan komunikasi langsung dengan pihak yang berwenang atau orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan yang ada di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Dokumentasi yaitu dengan menyalin catatan peristiwa di masa lalu atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan materi penelitian tersebut yang didapat melalui pegawai yang ada di KPP Pratama Palembang.

## F. Analisis Data dan Tehnik Analisis

### 1. Analisis Data

Sugiyono (2009: 13-14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2, yaitu:

a) Analisis Kualitatif

Yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

b) Analisis Kuantitatif

Yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Analisis data yang digunakan peneliti yaitu analisis data kualitatif, yaitu menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah reformasi perpajakan 2008 di KPP Pratama Palembang

### 2. Teknik Analisis

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah reformasi perpajakan 2008 di KPP pratama Palembang

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Hasil Penelitian

### 1. Gambaran Umum KPP Pratama Seberang Ulu

Pada awalnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu bernama Kantor Pelayanan Pajak Palembang yang kemudian berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu dan terakhir berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah terakhir kali dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 62/PMK.01/2009. Sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang telah menerapkan sistem Administrasi Perpajakan Modeern, Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu mengalami perubahan organisasi yang menggabungkan fungsi pelayanan KPP, yaitu fungsi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) dan fungsi pemeriksaan dan penyidikan dalam pelayanan Satu Atap yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Pelayanan perpajakan yang diberikan meliputi tugas melaksanakan penyuluhan pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPN BM, Pajak Tidak Langsung dan PBB dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang Ulu merupakan salah satu dari tiga kantor pelayanan pajak yang ada di kota Palembang, yang beralamat di jalan jenderal Ahmad Yani kelurahan 14ulu, Palembang. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu merupakan unit vertikal dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung sehingga Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu bertanggung jawab langsung kepada wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung.

**2. Visi, Misi dan Nilai**

KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memiliki visi, misi dan nilai yang hendak dicapai. Visi, Misi dan Nilai tersebut mengacu kepada Visi, Misi dan Nilai Direktorat Jenderal Pajak karena Kanwil DJP Sumsel dan Kepulauan Bangka Belitung adalah unit vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Visi, Misi dan nilai tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Visi Direktorat Jenderal Pajak

Visi Direktorat Jenderal Pajak Adalah menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

b. Misi Direktorat Jenderal Pajak

Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarakan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian

pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien

Misi Direktorat Jenderal Pajak ini kemudian dijabarkan lagi dalam beberapa bidang:

1) Bidang Fiskal

   Menghimpun penerimaan Negara dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-Undang Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

2) Bidang Ekonomi

   Mendukung kebijakan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijakan perpajakan yang dapat meminimasi distorsi.

3) Bidang Politik

   Mendukung proses demokratisasi di segala bidang pemerintahan.

4) Bidang Kelembagaan DJP

   Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan sertaadministrasi perpajakan yang mutakhir.

c. Nilai Direktorat Jenderal Pajak

1) Integritas

   Berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral

2) Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

3) Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerja sama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

4) Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman.

5) Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

**3. Wilayah Kerja KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu meliputi empat Kecamatan, yaitu:

a. Seberang Ulu 1
b. Seberang Ulu 2
c. Kertapati
d. Plaju

**4. Struktur Organisasi**

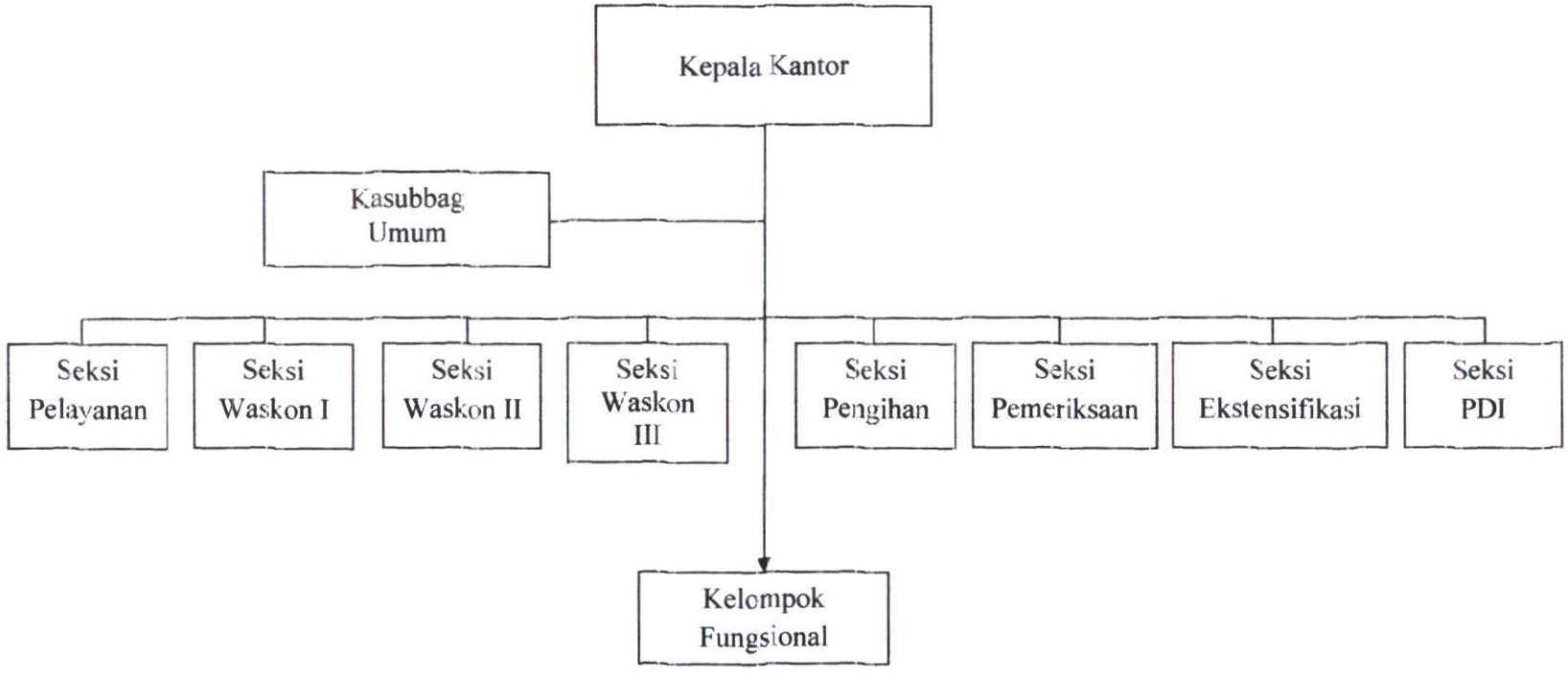
Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukan adanya pembagian kerja dan menunjukan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain itu struktur organisasi juga menunjukan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

Struktur organisasi pada umumnya kemudian digambarkan dalam suatu bagan yang disebut badan organisasi. Bagan organisasi adalah suatu gambar struktur organisasi yang formal, dimana dalam gambar tersebut ada garis-garis (instruksi dan koordinasi) yang menunjukan kewenangan dan hubungan komunikasi formal yang tersusun secara hierarkis.

Berikut ini adalah skema organisasi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu:

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**




Sumber: Bagian Umum KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

**5. Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas pokok dari KPP Pratama Palembang Seberang Ulu adalah menata dan mengadministrasikan administrasi perpajakan, serta mengamankan penerimaan pajak di wilayah kerjanya. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu terdiri dari beberapa seksi yang menunjang tugas pokok tersebut.

Berikut adalah tugas pokok dan fungsi dari seksi-seksi pada KPP Pratama Seberang Ulu:

a. Kepala Kantor

Mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak tidak langsung lainnya serta Pajak Bumi danBangunan (PBB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

b. Sub Bagian Umum

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga dan mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan serta perlengkapan.

c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan,

pelayanan dukungan, teknisi computer, aplikasi e-SPT dan e-Filing, serta penyiapan laporan kerja.

d. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, pelaksanaan ekstensifikasi serta melakukan kerjasama perpajakan.

e. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan keputusan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan bagi wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding.

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Hanya ada di KPP Pratama, bertugas mengkoordinasi pelaksanaan dan penatausahaan, pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

g. Seksi Penagihan

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan

pengangsuran tunggakan pajak dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

h. Seksi Pemeriksaan

Mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Permeriksaan Pajak serta administrasi perpajakan lainnya.

i. Kelompok Fungsional

Kelompok Fungsional bertugas melaksanakan semua bentuk pemeriksaan Wajib Pajak dan bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Kantor.

## B. PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Kota Palembang, maka pada sub bab ini penulis akan menganalis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 2008 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang.

Dalam menganalis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 2008 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang, penulis menggunakan data dari jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang pada tahun 2007 s/d 2009 dan

jumlah Penerimaan Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palembang pada tahun 2007-2009 yang merupakan periode sebelum dan sesudah dilaksanakannya Reformasi Perpajakan.

1. **Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang di Identifikasi dari Besarnya Wajib Pajak Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu**

Analisis Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada masa sebelum dan sesudah reformasi perpajakan bertujuan untuk mengetahui apakah reformasi perpajakan yang dilakukan oleh institusi terkait, dapat memberikan dampak yang positif bagi para wajib pajak orang pribadi khususnya dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak yang taat dan sadar akan pentingnya pajak bagi pembangunan Negara dan kesejahteraan masyarakat. Kegiatan reformasi perpajakan selain memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan mereka,reformasi di bidang perpajakan juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam menyampaikan sendiri jumlah pajak terutang mereka serta dapat meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak yang belum mendaftarkan diri agar segera mendaftarkan diri mereka menjadi wajib pajak yang terdaftar resmi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

TABEL IV.1

**JUMLAH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**

| No. | Tahun | Jumlah WP OP Terdaftar | Pertumbuhan | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Absolut (Rp) | % |
| 1 | 2007 | 12.643 | - | - |
| 2 | 2008 | 17.742 | 5.099 | 28,74 |
| 3 | 2009 | 28.379 | 10.637 | 37,48 |
| 4 | 2010 | 35.884 | 7.505 | 20,91 |

**Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**

Berdasarkan tabel yang tersaji diatas dapat dilihat bahwa telah terjadi peningkatan yang signifikan terhadap jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu pada masa sebelum dan sesudah dilakukannya reformasi perpajakan. Pada tahun 2007 atau masa sebelum dilaksanakannya reformasi perpajakan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang ulu sebanyak 12.643 orang tetapi pada tahun berikutnya telah terjadi kenaikan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 5.099 orang sehingga jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2008 menjadi 17.742 WP OP. Itu artinya telah terjadi pertambahan Wajib Pajak Orang

Pribadi sebesar 28,74% dari tahun 2007 ke tahun 2008. Pada tahun 2009 atau periode setelah dilaksanakannya reformasi perpajakan,juga terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sebanyak 10.637 orang, sehingga pada tahun 2009 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebanyak 28.379 orang. Ini berarti telah terjadi kenaikan signifikan dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 37,48% setelah dilaksanakannya reformasi perpajakan. Pada tahun 2010 juga terdapat kenaikan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebanyak 7.505 orang yaitu dari 28.379 di tahun sebelumnya menjadi 35.884 orang, artinya telah terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang pribadi sebesar 20,91% di tahun 2010. Jika kita bandingkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada masa sebelum reformasi perpajakan sebanyak 12.643 orang dan sesudah reformasi perpajakan tahun 2008 yaitu sebanyak 35.884 orang, maka telah terjadi kenaikan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 23.241 orang atau jika di persenkan menjadi 64,76%. Ini menunjukan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang diidentifikasi dari Wajib Pajak Orang Pribadi yg terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu pada masa sebelum dan sesudah dilakukannya reformasi perpajakan. reformasi perpajakan tahun 2008 memberikan dampak yang positif pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yaitu memberikan peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terbukti bahwa setiap tahunnya setelah dilaksanakan reformasi perpajakan terjadi peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang cukup besar. Dapat disimpulkan bahwa

reformasi perpajakan tahun 2008 berpengaruh terhadap kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak, menumbuhkan kesadaran para wajib pajak orang pribadi untuk mendaftarkan diri Dan melaporkan pajak terutang mereka setiap tahunnya serta menumbuhkan rasa kepercayaan wajib pajak terhadap instansi pemungut pajak,dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

**2. Penerimaan Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan tahun 2008 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu**

Analisis mengenai jumlah penerimaan pajak orang pribadi dilakukan untuk mengetahui apakah reformasi perapajakan juga berdampak terhadap jumlah penerimaan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang seberang Ulu. Selain jumlah wajib pajak yang terdaftar, jumlah penerimaan pajak orang pribadi juga menjadi salah satu hal penting yang diharapkan dapat meningkat setelah dilakukannya reformasi perpajakan.

**TABEL IV.2**

**JUMLAH PENERIMAAN PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**

| No. | Tahun | Jumlah Penerimaan Pajak OP | Pertumbuhan | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Absolut (Rp) | % |
| 1 | 2007 | Rp.151.812.270.232 | - | - |
| 2 | 2008 | Rp. 82.183.845.784 | -69.628.424.448 | -84,72 |
| 3 | 2009 | Rp. 10.876.681.904 | -71.307.163.880 | -655,6 |
| 4 | 2010 | Rp. 11.370.775.045 | 494.093.141 | 4,34 |

**Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**

Berdasarkan tabel yang tersaji diatas dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan dan penurunan yang tidak menentu mengenai jumlah penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Pada tahun 2007,yaitu tahun dimana sebelum dilaksanakannya reformasi perpajakan, jumlah penerimaan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu sebesar Rp.151.812.270.232, sedangkan di tahun 2008 angka penerimaan pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu mengalami penurunan sebanyak Rp.69.628.424.448 sehingga pada tahun tersebut jumlah penerimaan pajak orang pribadi menyentuh angka Rp.82.183.845.784, yang jika di persenkan maka penurunan terjadi sebesar

84,72%. Pada tahun 2009 atau periode awal setelah dilaksanakannya reformasi perpajakan ,penurunan angka jumlah penerimaan pajak orang pribadi terjadi lagi yaitu berkurang sebesar Rp.71.307.163.880 sehingga penerimaan pajak pada tahun 2009 hanya mencapai Rp.10.876.681.904 penurunan drastis ini jika di persenkan mencapai 655,6%. Dan jika dilihat pada tahun berikutnya terjadi sedikit peningkatan jumlah penerimaan pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang ulu yaitu sebesar 4,345% yang jika diangkakan yaitu mengalami penambahan sebesar Rp.494.093.141, sehingga ditahun 2010 jumlah penerimaan pajak mencapai Rp.11.370.775.045. ini menunjukan bahwa pada periode kedua setelah dilakukannya refornasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu belum terlalu terlihat adanya keberhasilan reformasi perpajakan dalam meningkatkan penerimaan pajak orang pribadi, meskipun salah satu penyebab menurunnya penerimaan pajak orang pribadi adalah pemecahan wilayah pajak. Jika sebelumnya kegiatan-kegiatan perpajakan di lakukan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu maka setelah dilaksanakan reformasi perpajakan beberapa wilayah tersebut tidak lagi menyampaikan pajak mereka di KPP Pratama Seberang Ulu. Wilayah-wilayah yang telah terpisah tersebut antara lain:

a. MUBA
b. Ogan Komering Ilir
c. Ogan Ilir
d. Banyuasin

**Tabel IV.3**

**Rasio Jumlah Penerimaan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**

| No. | Tahun | Jumlah WP OP Terdaftar (X) | Jumlah Penerimaan PPh OP Terdaftar (Y) | Rasio $\left(\frac{Y}{X}\right)$ |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2007 | 12.643 | Rp.151.812.270.232 | Rp. 12.007.614,5 |
| 2 | 2008 | 17.742 | Rp. 82.183.845.784 | Rp. 4.632.163,55 |
| 3 | 2009 | 28.379 | Rp. 10.876.681.904 | Rp. 383.265,15 |
| 4 | 2010 | 35.884 | Rp. 11.370.775.045 | Rp. 316.875,9 |

Untuk melihat perkembangan jumlah penerimaan pajak terhadap jumlah wajib pajak, maka diperlukan pembuatan rasio atau perbandingan antara penerimaan pajak dengan wajib pajak, persentase perubahan jumlah wajib pajak, dan persentase penerimaan pajak. Pada tahun 2007, nilai rasio sebesar Rp.12.007.614,5 sedangkan pada tahun 2008 terjadi penurunan rasio yaitu menjadi Rp.4.632.163,55. Pada tahun berikutnya penurunan rasio kembali terjadi dan rasio hanya mencapai Rp.383.265,15 kemudian di tahun 2010 menurun hingga menyentuh angka Rp.316.875,9. Jika dilihat dari rasio diatas dapat disimpulkan bahwa rasio penerimaan pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu menurun setiap tahunnya termasuk ketika setelah dilaksanakan reformasi perpajakan, namun jika diukur dari jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu maka terdapat hasil yang memuaskan dari kegiatan reformasi birokrasi dan administrasi perpajakan. Hal ini

juga makin dipertegas oleh Sutresno,salah satu pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu,yang ditemui dalam sesi wawancara di kantornya. Beliau mengatakan bahwa reformasi birokrasi dan administrasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah berhasil dilakukan dan telah memberikan peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak jika dibandingkan sebelum dilaksanakannya reformasi. Semakin banyak masyarakat yang sadar akan pentingnya pajak bagi negara sehingga semakin banyak juga masyarakat yang mendaftarkan diri mereka sebagai wajib pajak. Meskipun pada angka penerimaan pajak orang pribadi mengalami penurunan tetapi sebenarnya penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang walaupun sedikit tetapi mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya Dan penurunan angka tersebut dikarenakan beberapa wilayah yang sudah terpisah atau tidak lagi melakukan kegiatan perpajakan mereka di Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu. Wilayah-wilayah yang juga termasuk sebagai penyumbang pajak terbesar yaitu Muba, Ogan komering ilir, Ogan ilir, dan banyuasin. Keberhasilan ini juga tidak lepas dari kegiatan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak yang di laksanakan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dan yang tidak kalah pentingnya keberhasilan reformasi birokrasi dan administrasi perpajakan juga tidak lepas dari usaha bersama serta partisipasi aktif dari masyarakat atau para wajib pajak.

# BAB V

# SIMPULAN DAN SARAN

## A. Simpulan

Berdasarkan permasalahan yang ada yaitu analisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah reformasi perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Hasil data tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah wajib pajak terdaftar pada KPP Pratama Palembang Seberang ulu. Jika pada tahun 2007 jumlah Wajib Pajak terdaftar hanya 12.643 ditahun selanjutnya yaitu periode selama dan setelah reformasi birokrasi dan administrasi di lakukan, jumlah wajib pajak mencapai 17.742 di tahun 2008, 28.379 di tahun 2009, dan 35.884 di tahun 2010. Terlihat jelas bahwa terjadi peningkatan jumlah waib pajak setiap tahunnya dan yang terbesar yaitu di tahun 2009 yang peningkatannya mencapai 37,48%.Wajib pajak yang secara sukarela mendaftarkan diri sebagai wajib pajak yang terdaftar resmi telah membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak kian meningkat setiap tahunnya semenjak dilaksanakannya reformasi birokrasi dan administrasi perpajakan. selain itu kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan Negara dan kepercayaan masyarakat yang semakin meningkat terhadap

institusi pajak sebagai lembaga resmi pemungut pajak juga menjadi aspek pendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

2. Peningkatan ini juga dapat dilihat pada jumlah penerimaan pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Sseberang Ulu pada masa setelah dilaksanakannya reformasi birokrasi dan administrasi perpajakan. jika pada tahun 2007 jumlah penerimaan pajak orang pribadi mencapai Rp.151.812.270.232, kemudian di tahun selanjutnya hanya mencapai Rp.82.183.845.784 dan menurun lagi di tahun 2009 yaitu sebesar Rp.10.876.681.904, namun di tahun ke 2 setelah dilaksanakannya reformasi terjadi peningkatan 4,34% yaitu sebesar Rp.11.370.775.045. Meskipun angka penerimaan pajak menurun pada periode awal dilaksanakannya reformasi, namun hal itu hanya karena telah terjadi pemecahan wilayah pajak. Dari wilayah yang ada, yaitu seberang ulu I, seberang ulu II, kertapati, dan Plaju yang cakupan wilayahnya tidak terlalu luas namun jumlah penerimaan pajak orang pribadi telah mengalami peningkatan. Hal ini semakin terlihat pada tahun kedua setelah reformasi yaitu pada tahun 2010 mengalami peningkatan sebesar Rp.494.093.141. kegiatan reformasi birokrasi dan administrasi perpajakan tahun 2008 memberikan pengaruh yang positif yaitu memberikan peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan jumlah penerimaan pajak dari orang pribadi. Maka dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi dan administrasi perpajakan telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib

pajak dalam menjalankan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak sesuai peraturan yang berlaku.

## B. Saran

Berdasrkan hasil analisa dan simpulan, maka dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Dirketorat Jenderal Pajak
   a. Peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi ini terjadi karena adanya kegiatan Reformasi Perpajakan jadi kegiatan ini harus lebih ditingkatkan lagi praktik dan implementasinya agar peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi terus meningkat selain itu juga agar dapat meningkatkan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi setiap tahunnya serta penerimaan pajak penghasilan orang pribadi harus dilaksanakan secara konsekuen dan konsisten secara bersamaan dan berkesinambungan dengan memperhatikan unsur-unsur kemampuan, kepastian hukum, dan ketepatan waktu.
   b. Ditinjau dari aspek wajib pajak, masalah sosialisasi mengenai Undang-undang perpajakan dan peraturan perpajakan masih belum dipahami secara baik oleh masyarakat. Untuk itulah sosialisasi harus terus dioptimalkan dan ditinjak lanjuti dengan pelayanan yang prima, diikuti bimbingan dan konsultasi wajib pajak sehingga ketidaktahuan dan ketidakpahaman wajib pajak dapat diminimalisir.

c. Profesionalisme kerja aparat pajak perlu ditingkatkan terus menerus, diikuti dengan penciptaan iklim kerja yang kondusif serta peningkatan kesejahteraan yang memadai.

d. Hukum harus ditegakkan secara tegas baik kepada wajib pajak yang kurang mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku maupun kepada aparat pajak yang terbukti lalai atau melakukan kesalahan yang melanggar perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

e. Penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan pajak harus ditingkatkan baik ketersediaan teknologinya maupun aparat yang bertugas menjalankannya sehingga bagi pihak internal akan mendapatkan data yang lebih akurat serta lakan ebih mudah dalam penggunaan dan pengolahannya selain itu agar pihak eksternal lebih mudah dalam menjalankan kegiatan perpajakannya

2. Wajib Pajak

a. Wajib pajak orang pribadi harus bisa bekerja sama dengan aparat pajak dalam rangka kegiatan reformasi perpajakan dan ekstensifikasi dengan memberikan data-data, catatan,laporan-laporan dan dokumen-dokumen yang sesuai dengan kondisi usaha wajib pajak tanpa adanya kecurangan sedikitpun.

b. Wajib pajak orang pribadi harus dapat membantu proses kegiatan perpajakan dan ekstensifikasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diharapkan.

c. Wajib pajak orang pribadi terus membantu dan melaksanakan kontrol atas perilaku dan tindakan aparat pajak khususnya pemeriksa dan penyidik pajak agar melakukan tindakan penegakan hukum secara tegas tanpa pandang bulu melalui pusat pengaduan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung.

## DAFTAR PUSTAKA


Abut Hillarius. 2007. *Perpajakan.* Jakarta: Diadit Media.

Asmuri Asmy.2006.*Pengaruh Reformasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Provinsi DKI Jakarta.*Jakarta: alfabeta.

Erly suandi. 2005. *Perpajakan.* Jakarta: salemba empat.

Herry purwono. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akunansi Pajak.* Jakarta: Erlangga

Indrianto dan Bambang Supomo.2004. *Metode Penelitian Bisnis.*Yogyakarta: BPFE

Irwansyah Lubis. 2006. *Perpajakan Domestic Suatu Pengantar.* YP2SDM.

Mardiasmo. 2003. *Perpajakan.* Edisi Revisi.Yogyakara: Andi.

Nasucha, chaizi. 2004. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.* Bandung: Fakultas Pasca Sarjana Universitas Padjajaran.

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

Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.2012.*Setengah Gelas Isi Dalam Reformasi Perpajakan.*Jakarta: Direkorat Jenderal Pajak.

Rahayu siti kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek formal.* Yogyakarta: graha ilmu.

Satriyo andika. 2009. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Setiabudi Satu.* Jakarta: Universitas Pembangunan Veteran

Siti Kurnia Rahayu.2010.*Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi. 2007. *Perpajakan.* Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitan Bisnis.*Bandung: Alfabeta.

Titien Indarwati.2008.*Analisis Kinerja Pegawai Kantor Pertahanan Kota Semarang.*Semarang: Program Studi Magister Ilmu Administrasi Universitas Diponegoro.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 2007. Jakarta: Direktorat Jendral pajak.

Widodo. 2008. *Tax Payer's Rights Apa yang Perlu Kita Ketahui Tentang Hak-Hak Wajib Pajak*. Bandung: Alfabeta

**DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMSEL DAN KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU**
Jalan Jend. A. Yani No.59 Telepon : (0711) 513391, 513393
Palembang 30264 : ( 0711) 513394, 513395
Home page DJP http : // www.pajak.go.id Faximile : ( 0711) 513392

**SURAT KETERANGAN**
**No : KET-010/WPJ.03/KP.0300/2014**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sutresno, SE., MM.
NIP : 197409081996021001
Jabatan : Pemeriksa Pajak Pertama

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ricky Irawan W.
NIM : 22 2010 180
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Palembang

Disetujui untuk melakukan wawancara dan dokumentasi pada Kantor kami. Demikian Surat Keterangan ini dibuat sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 12 Maret 2014

KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG SEBERANG ULU

Sutresno., SE.MM.
NIP 197409081996021001

Kp. : WPJ.03/KP.0300

# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

# SERTIFIKAT

**047/J-10/FE-UMP/SHA/III/2014**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

**DIBERIKAN KEPADA :**

**NAMA : RICKY IRAWAN**
**NIM : 222010180**
**JURUSAN : Akuntansi**

Yang dinyatakan **LULUS** Membaca dan Hafalan Al - Qur'an
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
**Dengan Predikat SANGAT MEMUASKAN**

Palembang, 22 Maret 2014

an. Dekan
Wakil Dekan IV

*Unggul dan Islami*

Drs. Antoni, M.H.I.

**Tabel**

**Jadwal Penelitian**

| Keterangan | November | | | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Survei Pendahuluan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Laporan Survei Pendahuluan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisi Seminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengambilan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengolahan Data Analisis | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hasil Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengandaan Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ujian Komprehensif | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perbaikan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

بسم الله الرحمن الرحيم

# KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

| | | | |
|---|---|---|---|
| A MAHASISWA : | Ricky Irawan W | PEMBIMBING | |
| : | 22 2010 180 | KETUA : | Hasyim H, S.E, M.Si |
| GRAM STUDI : | Akuntansi | ANGGOTA : | |
| L SKRIPSI : | ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SEBELUM DAN SESUDAH REFORMASI PERPAJAKAN TAHUN 2008 DI KPP PRATAMA SEBERANG ULU PALEMBANG | | |

| TGL/BL/TH KONSULTASI | MATERI YANG DIBAHAS | PARAF PEMBIMBING | | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|
| | | KETUA | ANGGOTA | |
| 21-2-2014 | Bab. I Perbaiki | | | |
| 23-2-2014 | Bab I & II Perbaiki | | | |
| 26-2-2014 | Bab I & II Lanjut | | | |
| 27-2-2014 | Revisi Bab II | | | |
| 30-3-2014 | Revisi Bab III | | | |
| 6-3-2014 | Bab I, II, III Acc | | | |
| 12-3-2014 | Bab IV Lanjut | | | |
| 17-3-2014 | Revisi Bab IV | | | |
| 18-3-2014 | Revisi Bab IV + Acc | | | |
| 19-3-2014 | Bab V Acc | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ATAN :

lahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang

Pada tanggal : / /

a.n. Dekan

Program Studi

Rosalina Ghazali, S.E, Ak., M.Si

## BIODATA PENULIS

| | |
|---|---|
| Nama | : Ricky Irawan.W |
| NIM | : 22.2010. 180 |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Jurusan | : Akuntansi |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Lahat, 17- 05 -1993 |
| Alamat | : Jl.A.Yani lr Banten 2 no.85 Plaju, Palembang |
| Nama Orang Tua | : |
| Ayah | : (alm) Wasar Barun |
| Ibu | : Rusanah Demak |
| Pekerjaan Orang Tua | : |
| Ayah | : Pensiunan PJKA |
| Ibu | : Pensiunan PNS |
| Alamat Orang Tua | : Jl.H.Koi Burlian kapling blok.a no.18 bandar jaya,Lahat. |