



**PENGARUH MODERNISASI PERPAJAKAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK**

TESIS

Oleh :

IWAN

55513320007

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH MODERNISASI PERPAJAKAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Magister Akuntansi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh :
IWAN

55513320007

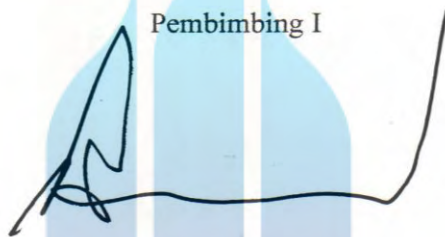
**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan
Dan Kepuasan Wajib Pajak
Nama : Iwan
NIM : 55513320007
Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi
Tanggal : November 2015

Mengesahkan

Pembimbing I



Wilson RL. Tobing. AK CA, M.Si, Ph.D

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Akuntansi



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Istianingsih, M.S.AK., CA., CSRS

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan
Dan Kepuasan Wajib Pajak

Nama : Iwan

NIM : 55513320007

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : November 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komite Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengoiahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bekasi, November 2015



Iwan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan karena atas kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis.

Penelitian ini berawal dari banyak terungkapnya kasus yang terjadi di lingkungan Direktorat Jendral Pajak ditengah usaha yang gencar dilakukan oleh aparat pajak, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh modernisasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak serta implikasinya terhadap penerimaan pajak. Objek dari penelitian ini adalah wajib pajak pribadi yang terdaftar di lingkungan KPP yang berada di Kota Bekasi.

Penulisan usulan penelitian ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan pengorbanan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua yang telah memberikan motivasi, doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungan moril maupun materil yang merupakan pemacu semangat penulis untuk menjadi manusia yang lebih baik dan berguna bagi nusa, bangsa, dan agama. Bapak Wilson RL. Tobing, Ak CA, M.Si, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, petunjuk yang bermanfaat bagi penulis dalam proses penyelesaian tesis ini.

Tak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini., selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana.
2. Ibu Dr. Istianingsih, SE, MS.Ak, CA, CSRS., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercubuana.
3. Ibu Fitri Indriawati, SE, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercubuana.
4. Bapak Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Com, DBA, Selaku Sekretaris Prodi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercubuana Kampus Bekasi
5. Seluruh Dosen dan Staff Program Magister Akuntansi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pengetahuan, dan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Terima kasih.

Bekasi, November
2015

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Tesis	i
Halaman Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Teori Organisasi	8
2.1.1.1 Pengertian teori	8
2.1.1.2 Perkembangan Teori Organisasi	10
2.1.2 Pengertian Pajak	16
2.1.3 Fungsi Pajak	19
2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak	20
2.1.5 Asas Pemungutan Pajak	21
2.1.6 Tata Cara Pemungutan Pajak	23

2.1.7	Klasifikasi Pajak.....	26
2.1.8	Subjek, Objek, dan Wajib Pajak	27
2.1.7.1	Subjek Pajak.....	27
2.1.7.2	Objek Pajak	30
2.1.7.3	Wajib Pajak	32
2.1.8	Nomor Pokok Wajib Pajak	32
2.1.9	Tarif Pajak.....	34
2.2	Kerangka Pemikiran.....	35
2.3	Hipotesis	48
BAB III	Deskripsi Objek Penelitian	49
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
3.1.1	Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak.....	49
3.1.2	Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak.....	53
3.1.3	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak	55
3.1.4	Tugas Dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak.....	57
3.1.5	Gambaran Mengenai Wajib Pajak	58
BAB IV	Objek dan Metode Penelitian	59
4.1	Objek penelitian	59
4.2	Metode Penelitian	59
4.3	Operasionalisasi Variabel	60
4.4	Populasi dan Sampel	63
4.4.1	Populasi	63
4.4.2	Sampel	64

4.5 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	66
4.5.1 Jenis dan Sumber Data	66
4.5.2 Teknik Pengumpulan Data	66
4.6 Pengujian Data	66
4.6.1 Uji Validitas.....	66
4.6.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.6.3 Metode Transformasi Data	69
4.7 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	70
4.7.1 Metode Analisis Data.....	70
4.7.1.1 Analisis Statistik Deskripsi	72
4.7.1.2 Uji Asumsi Klasik Model Regresi	73
4.7.2 Uji Regresi Berganda.....	80
4.7.3 Uji Statistik t	81
4.8 Menarik Kesimpulan.....	82
BAB V Hasil dan Pembahasan	83
5.1 Hasil	83
5.1.1 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	83
5.1.1.1 Pengujian Validitas	83
5.1.1.2 Pengujian Reliabilitas	86
5.1.2 Analisis Deskriptif	87
5.1.2.1 Modernisasi Perpajakan (X)	87
5.1.2.2 Kualitas Pelayanan (Y_1)	90
5.1.2.3 Kepuasan Wajib Pajak (Y_2).....	93

5.1.3 Analisis Asumsi Klasik Model Regresi	94
5.1.3.1 Uji Normalitas.....	94
5.1.3.2 Uji Multikolinearitas	96
5.1.3.3 Uji Autokorelasi.....	98
5.1.3.4 Uji Heterokedastisitas	99
5.1.3.5 Uji Linieritas	101
5.1.4 Pengujian Hipotesis	103
5.2 Pembahasan.....	106
5.2.1 Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan	
Yang diterima Wajib Pajak Orang Pribadi	106
5.2.3 Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	
Orang Pribadi.....	107
BAB VI Kesimpulan dan Saran	108
6.1 Kesimpulan	108
6.2 Saran	109
Daftar Pustaka.....	xiv
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Subjek Pajak Dalam Negeri dan Subjek Pajak Luar Negeri	29
Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	58
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel.....	61
Tabel 4.2 Pertanyaan Positif.....	62
Tabel 4.3 Pertanyaan Negatif	63
Tabel 4.4 Populasi Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	64
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Modernisasi Perpajakan (X) .	83
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (Y_1)	84
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Wajib Pajak (Y_2) ..	85
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	86
Tabel 5.5 Modernisasi Perpajakan	87
Tabel 5.6 Kualitas Pelayanan	91
Tabel 5.7 Kepuasan Wajib Pajak	93
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Normalitas.....	95
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Multikolinearitas	97
Tabel 5.10 Kriteria Pengujian Autokorelasi.....	98
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	99
Tabel 5.12 Hasil Pengujian Heterokadastisitas	101
Tabel 5.13 Hasil Pengujian Linearitas	102

Tabel 5.14 Hasil Pengujian Parsial	104
--	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pengelompokan Pajak	26
Gambar 2.2	Gambar Pembagian Subjek Pajak	28
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak.....	55
Gambar 5.1	Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	100

