

Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama Seberang Ulu

Kristin Pertiani¹, Hendry Saladin², Jusmani³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, kpertiani@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Palembang, hendrysaladin62@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, jusmani@univpgri-palembang.ac.id

ABSTRACT

This research aims to analyze how the application of the modernization of the tax administration system at the Seberang Ulu Primary Tax Service Office. This research uses descriptive research, using descriptive qualitative data analysis methods. Data collection techniques used in this study are interviews, observation, and documentation. The results of the discussion can be seen that the application of the modernization of the tax administration system at the Seberang Ulu Primary Tax Service Office is considered to have been very effective, this can be seen from the changes that have been made Seberang Ulu Primary Tax Service Office, namely: 1) In its organizational structure, Seberang Ulu Primary Tax Service Office has change, namely an organizational structure that has been oriented to function, has implemented one-stop service through a representative account. 2) In its organizational procedures, Seberang Ulu Primary Tax Service Office has carried out modernization, namely Simplifying administrative procedures and improving the time and quality standards of tax services and audits, The use of modern information technology in providing services, supervision, auditing and tax collection, the implementation of automated inspection by utilizing workflow management in SAPT. 3) On the strategy of the organization has carried out modernization by implementing tax information dissemination and campaigning, Simplifying tax administration, Carrying out personnel training methods and excellent service techniques. 4) The organizational culture has implemented modernization, namely the application of a code of ethics, qualified and professional human resources.

Keywords: *Modernization of Tax Administration System.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa cara penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil pembahasan dapat diketahui bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada "Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu" dinilai telah sangat efektif, hal ini dapat dilihat dari perubahan-perubahan yang telah dilakukan "KPP Pratama Seberang Ulu" yaitu: 1) Pada struktur organisasinya KPP Pratama Seberang Ulu telah mengalami perubahan yaitu struktur organisasi yang telah berorientasi pada fungsi, telah menerapkan pelayanan satu pintu melalui *account representatif*. 2) Pada prosedur organisasinya KPP Pratama Seberang Ulu telah melakukan modernisasi yaitu Penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak, Penggunaan teknologi informasi modern dalam memeberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak, diberlakukannya otomatis pemeriksaan dengan memanfaatkan *workflow management* dalam SAPT. 3) Pada strategi organisasi telah melakukan modernisasi dengan menerapkan Sosialisasi dan kampanye perpajakan, Penyederhanaan administrasi perpajakan, Melaksanakan pelatihan tenaga metode dan teknik pelayanan prima. 4) Pada budaya organisasi telah menerapkan modernisasi yaitu penerapan kode etik, Sumberdaya manusia yang berkualitas dan PROPESSIONAL.

Kata Kunci: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

A. PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara salah satunya didapat dari pemungutan pajak, dibandingkan dengan sumber penerimaan negara lainnya pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar, yang mana dana pajak tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah yakni salah satunya untuk pembiayaan pembangunan nasional yang ditujukan untuk mencapai tujuan Negara yaitu kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pembayaran pajak merupakan salah satu bentuk partisipasi dari kewajiban kenegaraan setiap Warga Negara dan merupakan suatu bentuk peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak, bahwa membayar pajak bukan merupakan suatu kewajiban saja melainkan membayar pajak adalah hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam mendukung pembiayaan negara yaitu pembangunan nasional.

Sejak Indonesia merdeka tahun 1945, pajak sudah menjadi salah satu pilar di dalam perekonomian Indonesia, dan merupakan sumber penerimaan utama bagi negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dimana Undang-undang APBN mengamatkan agar prioritas sasaran pembangunan dan prioritas nasional lainnya dapat dicapai dengan optimal. Untuk mencapainya, hal terpenting yang perlu dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah dengan mengoptimalkan penerimaan sumber penerimaan utama Negara yaitu pajak. Penerimaan pajak dapat dikatakan optimal apabila tidak terjadinya *taxgap* atau berimbangnya antara tingkat penerimaa pajak akrual dan tingkat penerimaan pajak potensial, selain itu yang menjadi faktor dari terealisasinya atau optimalnya penerimaan pajak yaitu tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak, karena apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi maka menambah penerimaan pajak sehingga target penerimaan pajak dapat tercapai secara optimal.

Namun pada kenyataannya Direktorat Jendral Pajak (DJP) diperhadapkan dengan kondisi dimana tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang kurang menggembarakan atau rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Selain itu, Direktorat Jendral Pajak juga diperhadapkan dengan kondisi *tax-to Ratio* (Rasio Pajak) di Indonesia yang masih tergolong rendah yakni sekitar 10-11% pada tahun 2018 (*Economic Outlook*, 2018). Sementara itu target penerimaan pajak di setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan hal ini terjadi seiring dengan meningkatnya jumlah belanja negara serta meningkatnya Jumlah pembiayaan pembangunan nasional. Disisi lain juga Direktorat Jendral Pajak diperhadapkan dengan faktor eksternal seperti globalisasi, *rapid changes of technology* (perkembangan teknologi yang pesat) atau semakin modernya teknologi, sehingga memaksa semua organisasi menggunakan teknologi yang modern pada sistem administrasinya, faktor eksternal selanjutnya yaitu sistem ekonomi yang terus mengalami perkembangan yang pesat sehingga memaksa setiap organisasi bisnis maupun non bisnis untuk *stretch* (memperbesar) kapasitasnya tidak terkecuali Kantor Pajak. Dengan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Direktorat Jendral Pajak merasa perlu untuk melakukan perubahan-perubahan atau perbaikan dalam beberapa aspek perpajakan atau dengan kata lain perlu dilakukannya reformasi perpajakan.

Reformasi perpajakan itu sendiri sesungguhnya telah dimulai sejak tahun 1983, dimana perubahan pertama sekali dilakukan adalah dengan merubah sistem pemungutan pajak yakni yang semula pajak dipungut dengan *sistem Official*

assesment diubah menjadi sistem pemungutan *self assesment* dimana sistem pengungutan pajak dengan sistem *self assesment* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang atau kepercayaan sepenuh kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya beban pajak yang terutang (Mardiasmo, 2018: 8). Alasan dilakukannya reformasi perpajakan pada saat itu adalah bawasannya pajak yang terdahulu masih banyak campur tangan pemerintahan kolonial dan juga tidak sesuai dengan sistem pemerintahan Indonesia yang berpedoman pada nilai-nilai Pancasila.

Reformasi perpajakan yaitu perubahan sistem perpajakan yang perubahannya terjadi secara komprehensif dan signifikan yang mencakup perbaikan pada sistem administrasi perpajakan, regulasi perpajakan dan juga peningkatan basis pajak baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan supaya sistem perpajakan lebih efektif, efisien, ekonomis, serta cepat.

Administrasi perpajakan yaitu suatu kegiatan yang dilakukan secara dinamis atau terus-menerus yang berupa kegiatan pencatatan, penggolongan dan penyimpanan dan layanan terhadap waji pajak yang dilakukan di Kantor Pajak. Sistem administrasi perpajakan sangat berperan dalam mencapai tujuan negara yaitu penerimaan pajak yang optimal atau terealisasinya target penerimaan pajak, sistem adminstrasi perpajakan yang baik akan memberikan kontribusi yang besar bagi kualitas pelayanan Direktorat Jendral Pajak maupun Kantor Pajak terhadap wajib pajak, sebab memberikan pelayanan yang prima terhadap wajib pajak dalam melakukan kewajibannya sudah merupakan tugas utama bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pajak. Selain itu sistem adminitrasi perpajakan dapat dikatakan baik dan berkualitas jika sudah didukung dengan teknologi informasi yang modern dengan kata lain merupakan sistem administrasi perpajakan yang modern. Sistem administrasi perpajakan yang modern yakni sistem administrasi perpajakan yang didukung dengan sistem teknologi informasi yang modern dalam pelaksanaan perpajakannya serta selalu mengalami perbaikan atau penyempurnaan dalam kinerjanya, baik dari sisi internal maupun sisi eksternal. Secara umum sistem administrasi perpajakan modern merupakan perwujudan dari hasil penyempurnaan reformasi perpajakan yang disesuaikan dengan kondisi sistem perpajakan yang ada di Indonesia yang dilakukan secara menyeluruh diberbagai dimensi administrasi perpajakan yakni struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi.

Ciri khusus penerapan sistem administrasi perpajakan modernnya itu dimana struktur organisasi berdasarkan fungsi, pembaharuan pelayanan untuk setiap wajib pajak dengan pembentukan *account representative* (perwakilan akun) dan *complaint center* (pusat pengaduan) untuk menampung keberatan dari wajib pajak, serta pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang terdahulu berdasarkan pendekatan fungsi menjadi sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang didukung teknologi informasi yang modern pula akan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan sistem perpajakandan pengawasan kepada wajib pajak, dengan sistem administrasi perpajakan yang modern akan mendukung kinerja dari petugas pajak sehingga setiap proses pelaksanaan perpajakan dapat terukur dan terkontrol dengan baik. Penerapan administrasi perpajakan modern sangat penting bagi Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dan pelaksanaan sistem administarsi perpajakan yang berlaku sesuai dengan tata kelola

yang baik, disisi lain dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern proses perpajakan dapat diselesaikan dengan cepat dengan kepastian hukum yang terjamin dengan begitu wajib pajak dapat menerima pelayanan yang baik tentunya dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak. dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia pelayanan yang memberi dampak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya jumlah penerimaan pajak meningkat dan tercapainya target penerimaan pajak yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Detiyani (2014: 2) dengan hasil penelitian modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian akuntabilitas KPP Pratama Muara Teweh, menyebutkan bahwa saat ini program reformasi perpajakan yang sedang dikembangkan oleh Direktorat Jendral pajak yaitu *e-System* yang meliputi hal-hal berikut: *e-SPT, e-Payment, Taxpayers Account, e-Registrassion, e-Billing, dan e-Councelling e-System* ini diharapkan dapat memberi dampak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar pajak dan meningkatkan jumlah penerimaan pajak sehingga target penerimaan pajak dapat tercapai secara optimal serta dapat memberikan pelayanan yang prima yang dapat memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya yaitu membayar pajak.

Maria (2013: 51) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama di Kota Bandar Lampung berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP hal ini menunjukkan “semakin tinggi tingkat reformasi atau modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diberikan oleh Kantor pajak akan meningkatkan kepatuhan PKP dalam membayar pajak”. Sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang telah menerapkan sistem administrasi perpajakan modern, KPP Pratama seberang Ulu mengalami perubahan pada struktur organisasi yang menggabungkan fungsi pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB) dari KPPBB dan fungsi pemeriksaan dan penyediaan dari KARIKPA, ke dalam pelayanan satu atap yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama, dan juga sudah menjadi kewajiban dan tugasnya untuk terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak, perbaikan pelayanan melalui *change program*, penegakan hukum dan pelaksanaan kode etik yang baik harus dijadikan prioritas utama agar sistem administrasi perpajakan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

B. KAJIAN TEORI

Pengertian Pajak

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undnag-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi, Pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Mardiasmo (2018: 3) menyatakan pengertian pajak adalah lalah iuran yang berasal dari rakyat untuk kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat kontraprestasi secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka penulis menyatakan bahwa definisi dari pajak adalah iuran wajib yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan atau prestasi secara langsung dalam bentuk apapun dan yang fungsinya digunakan untuk pembiayaan negara yang ditujukan untuk kepentingan rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Reformasi Perpajakan

Suandy (2012: 97) mengatakan bahwa reformasi perpajakan dilakukan dengan alasan bahwa pada saat itu tahun 1983 peraturan perpajakan yang berlaku tidak sesuai dengan struktur organisasi pemerintahan Indonesia yang berpedoman pada nilai-nilai Pancasila melainkan peraturan perpajakan saat itu masih peninggalan kolonial Belanda yang juga tidak sesuai lagi dengan perkembangan ekonomi di Indonesia yang kian berkembang pesat.;

Berbeda dengan Sari (2013: 8), mengatakan reformasi perpajakan merupakan perubahan yang signifikan dan sangat mendasar di seluruh bidang perpajakan, yaitu melalui reformasi berikut:

1. Moral dan etika serta integritas pegawai pajak
2. Kebijakan Perpajakan
3. Pemberian Pelayanan kepadawajib pajak
4. Pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan
5. Pemberian *reward* dan penerapan *punishment* yang tegas terhadap aparat pajak.

Tujuan Reformasi Perpajakan

Menurut Rahayu (2017: 101) mengatakan tujuan reformasi perpajakan adalah:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak (*Tax Evasion*) sebagai sumber aliran dan untuk mengisi kas Negara.
- b. Menekankan terjadinya penyelundupan pajak (*tax evasion*) oleh wajib Pajak.
- c. Meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya.
- d. Mempersiapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dan pajak.
- e. Meningkatkan penegakan hukum pajak.
- f. Meningkatkan pengawasan yang tinggi dalam melaksanakan administrasi pajak, baik pada fiskus maupun kepada Wajib Pajak.

Pengertian Administrasi Perpajakan

Rahayu (2017: 91-92) mengatakan bahwa administrasi pajak merupakan suatu proses kegiatan perpajakan yang dilakukan secara *kontinew* dan bergerak maju dengan melibatkan kolaborasi antara sumber daya manusia yang ada yaitu Kantor Pajak dan wajib pajak, yang meliputi tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, pembayaran, pelaporan dan penagihan pajak serta

Modernisasi Administrasi Perpajakan

Rahayu (2017: 119) ia mengemukakan bahwa Modernisasi perpajakan ini adalah merupakan hasil dari penyempurnaan reformasi perpajakan secara komprehensif yang merupakan satu kesatuan yang utuh yang dilakukan pada tiga bidang perpajakan yaitu, administrasi, peraturan dan pengawasan.

Tujuan Modernisasi Administrasi Perpajakan

Pemerintah melakukan Modernisasi administrasi bukan hanya dengan tujuan untuk mencapai target penerimaan pajak tetapi juga untuk menuju adanya kerangka berfikir perpajakan yang jauh lebih baik, yaitu ketentuan, prosedur dan aktivitas perpajakan diarahkan untuk pelayanan perpajakan yang lebih baik bagi wajib pajak, yang pada akhirnya nanti akan memberi dampak kepada masyarakat khususnya wajib pajak, yaitu dapat mengakibatkan tingkat kesadaran wajib pajak menjadi meningkat, dan mengakibatkan perubahan pola pikir wajib pajak, yakni memandang pemenuhan kewajiban pajak sebagai suatu kewajiban partisipatif bukan sebagai beban secara kuantitatif (Rahayu, 2017: 120).

Karakteristik Modernisasi Administrasi Perpajakan

Pandiangan (2008:9) menyatakan bahwa, modernisasi administrasi Perpajakan mempunyai karakteristik sebagai berikut :

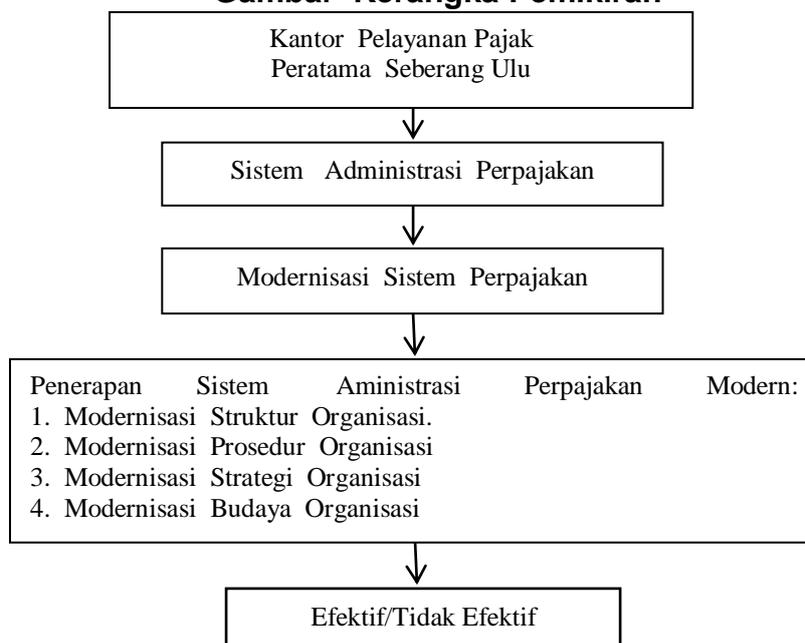
1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.
2. Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerimaan secara online.
3. Seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media computer (e-SPT).
4. *Monitoring* kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara insentif dengan pemanfaatan profit wajib pajak diadministrasikan di KPP Madya hanya wajib pajak tertentu saja, yaitu 500 wajib pajak.

Dimensi Modernisasi Perpajakan

1. Struktur Organisasi
Nasution dalam Rahmadhani (2013: 40) struktur organisasi merupakan pembagian tugas kerja dengan cara dikelompokkan dan di koordinasikan dengan formal.
2. Prosedur organisasi
Lazzaro dalam Rahmadhani (2013: 40) Mengatakan bahwa prosedur organisasi merupakan penjelasan langkah dari sistem secara rinci dan urutan kegiatan yang saling berkaitan dengan erat satu sama lain, guna mencapai tujuan Negara.
3. Strategi organisasi
Ariyanto dalam Rrahmadhani (2013: 40) yang mengutip dari *advanced strategic management*, trategi organisasi pada dasarnya untuk menciptakan *fit* atau *mect* anata *kapavilitas* internal organisasi dan peluang eksternal. Alat yang menciptakan *fit* atau *mecth* adalah analisis SWOT (*strength, weakness, opportunities, streats*) yaitu kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman.
4. Budaya organisasi
Budaya organisasi adalah kebiasaan organisasi yang mengacu pada sebuah sistem yang memiliki makna bersama yang dianut oleh para anggota suatu organisasi dari organisasi lain (P. Robbins dan A. Judge dalam Rahmadhani (2013: 41)

Kerangka Pemikiran

Gambar Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah (2020)

C. Metode Penelitian

Objek / lokasi dari penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu yang beralamatkan di Jl. Jendral Ahmad Yani, 14 Ulu, Kec. Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Sugiyono (2017: 107) mengatakan bahwa Metode deskriptif kualitatif Adalah suatu metode penelitian dimana masalah dalam penelitian diidentifikasi dengan lebih menekankan pada aspek pemahaman yang lebih mendalam daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Kualitatif dengan reduksi data, display data, dan verifikasi data.

Sugiono (2017: 331) mengatakan Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka dan dapat merupakan jawaban dari suatu peristiwa yang sulit diukur.

Sumber data yang digunakan data Primer dan data sekunder. menurut Sugiono (2017:05) mengatakan Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview dan observasi. Sedangkan data skunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan dan lain-lain).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. wawancara
Rianse dan Abdi (2012: 219) mengatakan bahwa wawancara adalah kegiatan mencari bahan (keterangan/pendapat) melalui tanya jawab lisan dengan siapa saja yang diperlukan.
2. Observasi

Rianse dan Abdi (2012: 213) mengatakan bahwa observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

3. Dokumentasi

Gunawan (2013: 176) mengatakan metode dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

Sugiyono (2017: 331) membagi teknik analisis data menjadi dua yaitu:

1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis pengolahan data berbentuk angka (*numeric*).

Berdasarkan pengertian di atas penulis berpendapat bahwa teknik analisis data kuantitatif merupakan teknik analisis data yang berhubungan dengan angka dan perhitungan.

2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka dan dapat merupakan jawaban dari suatu peristiwa yang sulit diukur.

Gunawan (2013: 209) mengatakan, analisis data kualitatif sesungguhnya sudah dimulai saat peneliti mulai mengumpulkan data dengan cara memilah mana data yang penting dan tidak penting. Ukuran penting dan tidaknya mengacu pada kontribusi data tersebut pada upaya menjawab fokus penelitian. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan dengan pengumpulan data (Sugiono, 2017: 333).

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2017: 334) menyatakan bahwa dalam menganalisis data kualitatif dapat dilakukan dengan Langkah-langkah berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu suatu proses analisa data dengan mengecilkan atau merangkum data dari hasil penelitian yang dianggap penting bagi peneliti, pengecilan data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti untuk memahami data-data yang telah dikumpulkan sehingga data yang telah dikecilkan atau direduksi dapat memberikan suatu gambaran dengan rinci.

2. Display data

Display data yaitu seluruh data hasil dari penelitian yang telah disusun dengan rinci dan kemudian dapat diambil kesimpulan yang tepat. selanjutnya data disajikan dalam susunan berbentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian yang didapat.

3. Kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan/verifikasi merupakan tahap akhir dari proses penelitian, kesimpulan ditarik dengan tujuan agar data yang telah dianalisis memiliki makna yang berarti. Proses pengolahan data dimulai dari penataan data mentah yang berasal dari lapangan, lalu direduksi dalam bentuk unifikasi dan kategorisasi data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data Kualitatif.

Definisi Operasional Istilah/variabel

Varibel	Definisi	Indikator	Sub Indikator
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	Modernisasi Sistem Perpajakan merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi komunikasi yang andal dan terkini (Rahayu 2009: 119)	Modernisasi Struktur Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembentukan organisasi berdasarkan fungsi 2. Spesifikasi tugas dan tanggung jawab 3. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan 4. Pelayanan satu pintu melalui account representatif
		Modernisasi Prosedur Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak. 2. Penggunaan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak. 3. otomatis pemeriksaan dengan memanfaatkan <i>workflow management</i> dalam SAPT
		Modernisasi Strategi Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi perpajakan 2. Penyederhanaan administrasi perpajakan 3. Melaksanakan pelatihan tenaga metode dan teknik pelayanan prima
		Modernisasi Budaya Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan kode etik 2. Sumberdaya manusia yang berkualitas dan profesional.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama Seberang Ulu

Pada bagian ini akan diuraikan analisis dari hasil penelitian mengenai bagaimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang telah dilakukan oleh KPP Pratama seberang ulu pada empat bidang perpajakan yaitu struktur organisasi, prosedur organisai, strategi organisasi dan budaya organisasi yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya.

a. Analisis penerapan Modernisasi Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Seberang Ulu.

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi struktur organisasi KPP Paratama Seberang Ulu yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya dapat diketahui bahwa modernisasi stuktur organisasi yang telah diterapkan oleh KPP Paratma Seberang Ulu adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi KPP Pratama seberang Ulu sudah tidak lagi berorientasi pada jenis pajaknya melainkan sudah berorientasi pada fungsinya, ditandai

- dengan melebur kegiatan jenis kantor pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
2. KPP Pratama Seberang Ulu telah menerapkan struktur organisasi yang berbasis fungsi dengan sistem administrasi modern dan telah merealisasikan debirokrasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.
 3. KPP Pratama seberang ulu telah meberlakukan posisi baru yang disebut dengan *account representative*, yang bertugas untuk memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dan menginformasikan peraturan perpajakan yang baru serta mengawasi kepatuhan wajib pajak.
- Berdasarkan perubahan-perubahan tersebut, penulis menganalisis bahwa penerapan modernisasi struktur organisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Seberang Ulu, dinilai sudah efektif, hal ini di karenakan pada sistem dan struktur KPP Paratama Seberang Ulu telah mengalami perubahan dan juga adanya *Account Representative* yang merupakan pelayanan pajak yang memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam Memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Analisis Modernisasi Prosedur Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi pada prosedur organisasi KPP Pratama Seberang Ulu, yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya dapat diketahui bahwa KPP Paratama Seberang Ulu telah menerapkan modernisasi strktur organisasi yaitu Sebagai Berikut:

1. Pada prosedur organisasi KPP Pratama seberang ulu telah mengalami modernisasi penulisan dan *standar operating procedure* (SOP) dalam dokumentasi yang didalamnya terdapat janji Waktu pelayanan, kejelasan persyaratan dan prosedur, yang merupakan langkah awal yang dilakukan oleh KPP Paratama Seberang Ulu dalam melakukan perbaikan pada prosedur organisasi yang disebut juga proses bisnis yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja yang telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan sistem adminitrasinya.
2. Telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi modern dengan dibukanya fasilitas *e-filling* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-payment* (Modul Penerimaan Negara), dan *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet).
3. Telah menerapkan otomatis pemeriksaan dengan memanfaatkan *workflow management* dalam SAPT yang berfungsi membantu menghindari kemungkinan terjadi duplikasi data, kesalahan dalam pencatatan dan pengawasan prosedural pemeriksaan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan didukung pula dengan Aplikasi *ACL (Audit Command Language)*
4. Telah dibangun bank data yang terbentuk dalam konsep masterplan secara nasional dan dalam mewujudkan thrasnparansi data adanya kerja sama pertukaran dnegan instansi lain.
5. Telah menerapkan penggunaan metode *hard* dan *soft collection* yang dilakukan dengan bantuan *account representative*.

6. KPP Prtama Seberang Ulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak, Melakukan Penyederhanaan prosedur administrasi.

Dari kegiatan-kegiatan tersebut penulis menganalisis bahwa Penerapan Modernisasi prosedur organisasi pada KPP Pratama Seberang Ulu dinilai sudah efektif. Hal ini karena KPP Pratama Seberang Ulu telah memanfaatkan Teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menyediakan fasilitas e-filing atau penyampaian SPT secara elektronik atau online dan fasilitas-fasilitas melalui media online lainnya sehingga wajib paajak dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya tanpa kendala selama 24 jam dan 7 hari kerja termasuk hari libur, serta telah diberlakukannya penyederhanaan prosedur administrasi yang dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

c. Analisis Modernisasi Strategi Organisasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi strategi organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu, yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya dapat diketahui bahwa KPP Pratama Seberang Ulu telah menerapkan modernisasi pada bidang strategi organisasinya, yaitu sebagai berikut:

1. Telah mulai sering melakukan kampanye sadar dan peduli pajak berupa sosialisasi perpajakan kepada berbagai instansi serta pada seluruh masyarakat yang dilakukan secara langsung dan jugadengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui media masa.
2. Telah melakukan *competency mapping* (pemetaan kompetensi) yang dilakukan pada seluruh pegawai untuk mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kopetensi pegawai dengan masing-masing jabatan dianalisis dihubungkan dengan pengembangan sistem dan pengukurkan dari sertiap pegawai bersamaan dengan hal itu dilakukan pula penilaian pada semua pegawai secara objektif dan konsisten, tanpa terkecuali standar kopetensi jabatannya melalui proyek *assessment center*.
3. KPP Pratama Seberang Ulu telah menfaatkan tekonologi yang modern dalam menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang fasilitas yang dimilikinya.
4. Telah melakukan pelatihan penggunaan teknologi informasi modern pada pegawainya, agar pegawai yang memegang jabatan tersebut memiliki keahlian yang sesuai dengan standar kopetensi KPP Pratama Seberng Ulu.
5. Kantor Pelayanan Pajak Paratama seberang Ulu telah mengembangkan sistem informasi kepegawaian (SIPEG) sebagai pondasi dasar untuk mengetahui perkembangan atau historis dari setiap pegawainya secara elektronik, cepat, dan akurat yang dimanfaatkan oleh pengambilan keputusan dalam mengambil keputusan dibidang kepegawaian.

Berdasarkan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Seberang Ulu maka dapat dinilai bahwa penerapan modernisasi yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Seberang Ulu sudah efektif, hal ini karena KPP Pratama seberang Ulu telah menfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian informasi perpajakan, dan telah sering melakukan penyuluhan dan kampanye diberbagai instansi, kampus dan perusahaan-perusahaan serta masyarakat umum tentang pentingnya membayar pajak.

d. Analisis Modernisasi Budaya Organisasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu

Dari hasil penelitian yang didapat penulis mengenai modernisasi budaya organisasi pada KPP Pratama Seberang Ulu yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa modernisasi budaya organisasi yang telah diterapkan pada KPP Paratama Seberang Ulu adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, dengan rambu-rambu yang jelas sebagai panduan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Seperti yang diketahui bahwa *good governance* adalah program pemerintahan yang bersih, jujur dan berwibawa.
2. Menerapkan kode etik yang ditegakan dengan tegas yang terdiri dari kewajiban dan larangan bagi pegawai.
3. Telah tersedianya fasilitas sarana dan prasarana kantor KPP Pratama Seberang Ulu yang lengkap dengan kondisi ruangan kantor yang bersih harum dan nyaman.

Berdasarkan kegiatan tersebut penulis menganalisis bahwa Penerapan Modernisasi budaya organisasi yang dilakukan KPP Pratama Seberang Ulu dinilai sudah efektif hal ini karena telah dilaksanakannya program *Good governance* yang baik dan tegas dengan sanksi pelanggaran yang jelas dan tegas serta tersedianya sarana prasarana kantor yang lengkap dan kondisi ruangan kantor yang bersih, harum dan nyaman sehingga dapat memberikan peyalanan yang prima pada wajib pajak pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2) Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama Seberang Ulu

Seperti yang diketahui bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara yang terbesar, dengan kata lain pajak menjadi penopang utama perekonomian negara, dimana perekonomian negara bergantung pada penerimaan pajak, mengingat beban pengamanan penerimaan negara yang terus mengalami peningkatan ditambah lagi dengan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan maka pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada bidang perpajakan dan untuk merealisasikan kebijakan tersebut diperlukan adanya startegi-strategi yang mendasar agar reformasi dibidang perpajakan dapat berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar tanpa mengganggu stabilitas keuangan negara. Pemerintah melakukan program reformasi pada bidang administrasi perpajakan, reformasi perpajakan dibidang administrasi tersebut dilaksanakan dalam perogram modernisasi sistem administrasi perpajakan, dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sistem perjakan, serta meningkatkan produktifitas dan integrigas pajak. Agar program modernisasi perpajakan tersebut dapat terwujud maka pemerintah merancang dan melaksanakan program tersebut dengan cara menyeluruh, bertahap dan sistematis.

Berdarkan hasil analisis yang didapat penulis dari hasil penelitian mengenai modernisasi yang telah diterapkan oleh KPP Prtama Seberang Ulu pada empat bidang yaitu struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi maka penerpan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu dinilai sudah efektif, hal ini

dapat dilihat dari perubahan-perubahan yang telah dilakukan KPP Pratama Seberang Ulu yaitu:

1. Modernisasi pada Struktur organisasi KPP Pratama seberang Ulu yakni sudah mengalami perubahan yaitu struktur organisasinya sudah tidak lagi berorientasi pada jenis pajaknya melainkan struktur organisasinya telah berorientasi pada fungsi, dengan digabungkannya tiga jenis kantor pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), menjadi satu yang disebut Kantor Pelayanan Pajak (KPP). KPP Pratama Seberang Ulu juga telah merealisasikan debirokrasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko, dan juga telah meberlakukan posisi baru yang disebut dengan *account representative*.
2. Modernisasi pada prosedur organisasi KPP Pratama Seberang Ulu yakni sudah mengalami perubahan perbaikan proses bisnis pada bidang kerja administrasi yang mencakup metode sistem dan prosedur kerja yang semakin baik, serta telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan membuka fasilitas online yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dapat yang dilakukan selama 24 jam dan 7 hari kerja termasuk hari libur secara online melalui internet, fasilitas online tersebut yaitu, *e-filling* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-payment* (Modul Penerimaan Negara), dan *e-registration* (Pendasftaran NPWP secara online melalui internet).
3. KPP Pratama Seberang Ulu telah melaksanakan modernisasi pada strategi organisasi dengan baik dimana KPP Pratama Seberang Ulu telah melakukan kampanye tentang modernisasi perpajakan dengan memanfaatkan media teknologi informasi dan komunikasi, dan juga melakukan penyuluhan mengenai pentingnya membayar pajak pada seluruh instansi baik pemerintahan, kampus dan perusahaan-perusahaan dan pada masyarakat umum baik secara langsung maupun melalui media teknologi informasi dan komunikasi serta memberikan pelatihan dalam penggunaan sistem teknologi informasi yang modern untuk meningkatkan kualitas potensi setiappegawainya.
4. Modernisasi pada bidang budaya organisasi, KPP Pratama Seberang Ulu telah melaksanakan program pemerintah yang bersih, jujur dan berwibawa yaitu *good governance* dengan sangat baik dan dilaksanakan secara konsisten, telah menerapkan kode etik dengan sanksi pelanggaran yang jelas dan tegas, dan kondisi kantor dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan modern, dan keadaan ruangan kantor pajak yang bersih dan nyaman.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, Penulis menyimpulkan bahwa penerapan modernisasi sitem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Seberang Ulu telah dilaksanakan dengan baik dan dinilai sudah Efektif.

Berdasarkan isi dari kesimpulan diatas, berikut beberapa saran dari penulis yaitu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan

wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan, diharapkan KPP Pratama lebih gencar melakukan penyuluhan mengenai sistem administrasi perpajakan modern kepada seluruh lapisan masyarakat. Selain itu guna untuk menambah wawasan mahasiswa dibidang perpajakan diharapkan KPP Pratama Seberang Ulu melakukan kerjasama dengan pihak kampus yang ada di kota Palembang dengan melakukan penyuluhan dan kampanye perpajakan terhadap mahasiswa. serta dapat mempertahankan penrapan modernisasi ini, bahkan harus dapat tingkatkan lebih baik lagi.

2) Saran

Berdasarkan isi dari kesimpulan diatas, berikut beberapa saran dari penulis yang mungkin sekiranya saran yang diberikan penulis ini, dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi kantor pelayan pajak pertama seberang ulu dan penulis menyadari akan kekurangan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki oleh penulis sehingga saran yang dituliskan masih jauh dari kata sempurna, saran yang penulis berikan yaitu:

- a) KPP Pratama seberang Ulu telah melaksanakan modernisasi strategi organisasi dengan baik yaitu salah satunya telah mulai sering melakukan penyuluhan dan kampanye tentang sadar dan peduli pajak. namun untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan, diharapkan KPP Pratama lebih gencar melakukan penyuluhan dan penyuluhan mengenai sistem administrasi perpajakan modern kepada seluruh lapisan masyarakat.
- b) Selain itu guna untuk menambah wawasan mahasiswa dibidang perpajakan diharapkan KPP Pratama Seberang Ulu melakukan kerjasama dengan pihak kampus yang ada di kota Palembang dengan melakukan penyuluhan dan kampanye perpajakan terhadap mahasiswa.
- c) Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang telah diterapkan pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Seberang Ulu melalui empat pendekatan modernisasi perpajakan dinilai sudah efektif, hal ini harus dapat dipertahankan bahkan harus dapat tingkatkan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Annual Report Direktorat Jendral Pajak diakses 14 Juni 2020

Detiyani, Depi. 2014. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Pencapaian Akuntabilitas Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama (Studi Kasus di KPP Pratama Muara Teweh)*. Yogyakarta: Universitas Santa Dharma.

<http://Kpppsu.pajak.go.id/> diakses 16 Juni 2020

Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.

Maria, Deli. 2013. *Pengaruh Organisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 01 No. 01, Maret 2013.

Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo (Kelompok GRAMEDIA).

Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.

Rahmadhani, Zakia. 2013. *Sensus Pajak dalam Reformasi Administrasi Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama pekanbaru Tampan.Riau*: Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau.

Rianse, Usman dan Abdi. 2012. *Metode Penelitian Sosial dan ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Afabeta.

Suandy, Erly. 2014. *Hukum pajak*. Jakarta: Salemba empat.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

www.pajak.go.id diakses 16 Juni 2020