

ANALISIS PENERAPAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH

Lenni Marlina Gultom¹, Yan Christin Br Sembiring², Joana L. Saragih³,
Abdonsius Sitanggang⁴, Afni Eliana Saragih⁵

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan

Email: lennigultomksfl@gmail.com¹, yanchristin1989@gmail.com²,
saragihjoanammlaa@gmail.com³, abdonsius60@gmail.com⁴, afni.elianasaragih@gmail.com⁵

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of modernization of the tax administration system in the structure, procedures, strategies, culture and analyze the factors of modernization of tax administration and the efforts made by the Medan Petisah Pratama Tax Office in overcoming taxpayer non-compliance. The population and sample data are the development of Annual Tax Return reporting, data on revenue targets and tax realization for 2019-2023. Data collection techniques are documentation and interviews. Qualitative descriptive data analysis techniques. From the results of the study it is known that: 1) The organizational structure is oriented towards functions and applies account representatives. 2) Organizational procedures modernize administrative simplification, improve the quality of services and tax audits with workflow management in SAPT. 3) Organizational strategies implement socialization, tax campaigns, staff training and excellent service. 4) Organizational culture applies a code of ethics for quality and professional human resources. However, in reporting Annual Tax Returns at the Medan Petisah Pratama Tax Office for 2019-2023, taxpayers are classified as non-compliant, the average level of compliance effectiveness is 32%, still below the 60% effectiveness indicator. The causes of taxpayer non-compliance in reporting annual tax returns at the Medan Petisah Tax Office (KPP Pratama) include lack of tax knowledge, low awareness, low taxpayer understanding, inflexibility in using ICT, and social influences. Efforts to improve taxpayer compliance include increasing tax personnel, sending SMS blasts, implementing a door-to-door independent program, and providing ICT access and training for all taxpayers.

Keywords: Effectiveness, Modernization of the Tax Administration System

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan dalam struktur, prosedur, strategi, budaya dan menganalisis faktor terjadinya modernisasi administrasi perpajakan serta upaya yang dilakukan KPP Pratama Medan Petisah dalam mengatasi ketidakpatuhan wajib pajak. Populasi dan sampel data-data perkembangan pelaporan SPT Tahunan, data target penerimaan dan realisasi pajak tahun 2019-2023. Teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diketahui bahwa: 1) Struktur organisasi berorientasi pada fungsi dan menerapkan *account representative*. 2) Prosedur organisasi melakukan modernisasi penyederhanaan administrasi, peningkatan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak dengan *workflow management* dalam SAPT. 3) Strategi organisasi menerapkan sosialisasi, kampanye perpajakan, pelatihan tenaga dan pelayanan prima. 4) Budaya organisasi menerapkan kode etik SDM yang berkualitas dan profesional. Akan tetapi dalam pelaporan SPT Tahunan pada KPP Pratama Medan Petisah tahun 2019-2023, WP tergolong tidak patuh, tingkat efektivitas kepatuhan rata-rata 32% masih dibawah 60% indikator efektivitas. Penyebab ketidakpatuhan WP dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Medan Petisah, kurangnya pengetahuan perpajakan, kesadaran, pemahaman WP rendah, kaku menggunakan TIK, dan pengaruh lingkungan sosial. Upaya meningkatkan kepatuhan WP yaitu menambah personil pajak, *sms blast*, program mandiri ketok pintu, menyediakan akses dan pelatihan TIK bagi seluruh WP.

Kata Kunci: Efektivitas, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu pilar dalam perekonomian, dan menjadi sumber pendapatan negara yang vital dan memiliki peran krusial bagi negara, pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling besar dan sekaligus menjadi pengeluaran untuk menunjang pertumbuhan dan pembangunan Nasional. Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 merumuskan “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”.

Dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perpajakan lebih efektif, efisien, ekonomis, serta tepat kepada masyarakat wajib pajak, sehingga dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi berdampak pula pada meningkatnya jumlah penerimaan APBN yang membantu Pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional. Dan program reformasi perpajakan yang sedang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu *e-System* yang meliputi hal-hal berikut: *e-SPT*, *e-Payment*, *Taxpayer Account*, *e-Registration*, *e-Billing*, dan *e-Counselling*.

Pada awal tahun 2000, “modernisasi” menjadi salah satu kunci yang melekat dan bahan pembicaraan dilingkungan DJP bagian Departemen Keuangan. Adapun hal yang mendasarinya yaitu; citra DJP, yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan, tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan, integritas dan produktivitas sebagai pegawai yang masih harus di tingkatkan.

Dan tahun 2002, DJP meluncurkan program perubahan atau reformasi perpajakan yang disebut dengan modernisasi. Modernisasi adalah proses perubahan dari sesuatu yang belum maju ke arah yang lebih maju guna mencapai tujuan yang lebih berkualitas. Walaupun kompleksitas peraturan perpajakan dan prosedur administrasi yang masih konvensional sering menjadi kendala dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penerapan teknologi informasi seperti sistem *daring* untuk pelaporan dan pembayaran pajak, dan edukasi perpajakan dalam membangun kesadaran dan pemahaman wajib pajak menjadi fokus utama dalam modernisasi perpajakan. Adapun tingkat kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak Pratama Medan Petisah dapat dilihat dari Data Perkembangan Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 yang disajikan dalam tabel berikut ini erintah terus berupaya melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Tabel 1 Data Perkembangan Pelaporan SPT Tahunan KPP Pratama Medan Petisah Tahun 2019 – 2023

No	Tahun	Wajib Pajak Yang Terdaftar	Melaporkan SPT Tahunan		Jumlah WP Yang Melaporkan SPT	% Tingkat Kepatuhan
			Manual	e-SPT		
1	2019	143.341	216	35.836	36.052	25%
2	2020	159.007	215	47.944	48.159	30%
3	2021	167.106	149	47.382	47.531	28%
4	2022	175.549	117	39.874	39.991	23%
5	2023	183.136	120	38.715	38.835	21%

Sumber: Seksi Pengolah Data KPP Pratama Medan Petisah

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa perkembangan wajib pajak yang terdaftar dari tahun 2019 sampai dengan 2023 selalu bertambah, akan tetapi jumlah persentase tingkat kepatuhan dari tahun 2019-2023 tentang pelaporan SPT Tahunan bertolak belakang dengan wajib pajak yang terdaftar, dimana tingkat kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak mengalami penurunan untuk setiap

tahunnya dan penurunan pelaporan SPT Tahunan yang sangat drastis tampak pada tahun 2023 yaitu 21%.

Pada KPP Pratama Medan Petisah tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dan melaporkan SPT-nya tepat waktu belum sepenuhnya patuh dalam menyampaikan SPT Tahunan baik Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan Wajib Pajak Badan. Untuk mewujudkan itu semua, maka program modernisasi administrasi perpajakan dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif, maka struktur organisasi DJP perlu diubah, baik dilevel kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun dilevel kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pajak

Undang-undang Republik Indonesia no.28, (2007) tentang ketentuan umum dan Tatacara Perpajakan pada pasal 1 ayat 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.

Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang No.16 Tahun 2009 (KUP) pasal 1 ayat 1 bahwa: Pajak adalah Kontribusi wajib pajak 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 untuk sebesar-besarnya keperluan rakyat.

Menurut Priantara, (2012) Pajak diartikan sebagai perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata baik materi maupun spiritual.

Dari defenisi-defenisi pajak diatas disimpulkan bahwa pajak ialah iuran rakyat kepada Negara yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi langsung yang diatur dalam Undang-Undang yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum Negara demi kemakmuran rakyat.

2. Fungsi Pajak

Sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang sangat berperan penting khususnya di dalam pembangunan negara, pajak memiliki fungsi anataralain:

1. Fungsi sebagai Anggaran / *Budgetair*
Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana dari wajib pajak ke kas negara dalam membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya.
2. Fungsi Mengatur / *Reguler*
Pajak mempunyai fungsi sebagai pengatur, maksudnya adalah pajak sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial, serta untuk mencapai tujuan tujuan tertentu diluar bidang keuangan.
3. Fungsi Pemerataan
Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.
4. Fungsi Stabilisasi
Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti untuk mengatasi inflasi.

3. Jenis Pajak

Menurut Hefferan, (2020) terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1 Jenis Pajak Berdasarkan Sifat

Berdasarkan sifatnya, pajak digolongkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

b. Pajak Langsung (*Direct Tax*)

2. Jenis Pajak Berdasarkan Objek Pajak dan Subjek Pajak

Berdasarkan objek dan subjeknya, pajak digolongkan menjadi dua yaitu:

- a. Pajak Objektif
- b. Pajak Subjektif

3. Jenis Pajak Berdasarkan Instansi Pemungut

Berdasarkan instansi pemungutannya, pajak digolongkan menjadi dua yaitu:

- a. Pajak Daerah (Lokal)
- b. Pajak Negara (Pusat)

4. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak menurut Hefferan, (2020) dibagi menjadi tiga yaitu:

1. *Official Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan hak dan wewenang kepada pihak aparaturnya untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku.

2. *Self Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang dan tanggungjawab kepada Wajib Pajak sendiri dalam melakukan penghitungan, memperhitungkan, dan melaporkan besarnya jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku.

3. *With Holding System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan hak dan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk dalam menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku.

5. Asas Pemungutan Pajak

Dalam proses pemungutan pajak baik yang dikelola pemerintah pusat maupun pemerintah daerah selalu berpedoman pada asas-asas pemungutan pajak. Menurut Hefferan, (2020) ada tiga asas pemungutan pajak yaitu:

1. Asas Domisili (Tempat Tinggal)
2. Asas Kebangsaan
3. Asas Sumber Penghasilan

6. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Hefferan, (2020) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungut pajak harus memenuhi syarat yaitu:

1. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan).
2. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis).
3. Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis).

ADMINISTRASI PERPAJAKAN

1. Pengertian Administrasi Perpajakan

Menurut Adolph, (2016) administrasi perpajakan (*Tax Administration*) merupakan cara-cara atau prosedur pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan, Ummah, (2019) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Menurut *Autoridad Nacionall*, (2021) administrasi pajak dalam arti sempit merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban pembayaran pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak, sedangkan administrasi pajak dalam arti luas meliputi fungsi, sistem dan organisasi atau kelembagaan.

2. Aspek Administrasi Perpajakan

Aspek-aspek lain yang terkait dengan perpajakan antara lain:

- a. Subyek Pajak, merupakan perorangan atau badan yang ditetapkan menjadi subjek pajak.
- b. Wajib Pajak, perorangan atau badan yang secara resmi diwajibkan oleh hukum untuk membayar pajak.
- c. Objek Pajak, merupakan sumber pendapatan yang dikenakan pajak.
- d. Tarif Pajak, merupakan dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungan. Tarif pajak biasanya berupa persentase (%).
- e. Dokumen Administrasi Perpajakan.

3. Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi administrasi perpajakan atas regulasi, proses bisnis, dan layanan kepada publik yang senantiasa mampu mengimbangi setiap perubahan dalam perekonomian dan lingkungan bisnis. Demikian halnya dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kementerian Keuangan sebagai Institusi yang bersih, profesional, kompeten dan bermartabat.

Reformasi Perpajakan merupakan upaya pembenahan berbagai aspek yang dilakukan secara berkelanjutan oleh DJP. Kementerian Keuangan, (2020). Reformasi perpajakan dilakukan dalam beberapa fase sebagai berikut:

- a. Reformasi Perpajakan Rezim Modern (1983-2000)
- b. Reformasi Perpajakan Jilid I (2002-2008)
- c. Reformasi Perpajakan Jilid II (2009-2016)
- d. Reformasi Perpajakan Jilid III (2017-Sekarang)

4. Efektivitas Pajak

Menurut Matondang et al., (2024). Di Indonesia Efektivitas pajak merupakan satu instrumen pengendali eksternalitas yang tidak dapat dipisahkan dari aspek penerimaan dan redistribusi. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang sesungguhnya yang telah diwujudkan.

Efektivitas digunakan untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan yang telah ditetapkan, yang menjadi penekanan dari efektivitas yaitu berada pada pencapaian tujuan, tepat pada sasaran, sesuai dengan rencana. Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Lahutung et al., (2021).

METODE PENELITIAN

Adapun objek/lokasi dari penelitian ini yaitu, dikantor Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Medan Petisah yang beralamat di Jl. Asrama No.7A Sei Sikambang C II, Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan, Sumatera Utara 20123.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan dan e-SPT Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Tahun 2002-2023. Dan sampel pada penelitian ini terdiri dari Wajib Pajak Pribadi dan Wajib Pajak Badan serta e-SPT Tahunan pada KPP Pratama Medan Petisah Tahun 2019-2023.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, (Sugiyono 2021) dengan rumus efektivitas untuk melihat kepatuhan wajib pajak dalam penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sari, (2022).

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini dilakukan dengan cara: Dokumentasi. Sugiyono (2021: 476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Wawancara. Sugiyono (2021:194). Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara terstruktur untuk memperoleh informasi yang terkait dengan objek penelitian.

OPERASIONALISASI VARIABEL

Adapun Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Modernisasi Struktur Organisasi.
2. Modernisasi Prosedur Organisasi.
3. Modernisasi Strategi Organisasi.
4. Modernisasi Budaya Organisasi.
5. Efektivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai bagaimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Medan Petisah yaitu:

1. Modernisasi Struktur Organisasi

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi struktur organisasi Di KPP Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi KPP Pratama Medan Petisah tidak lagi berorientasi pada jenis pajaknya, melainkan sudah berorientasi pada fungsinya yang ditandai dengan meleburnya tiga 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 Pratama (KPP Pratama).
- b. KPP Pratama Medan Petisah telah menerapkan struktur organisasi yang berbasis fungsi dengan sistem administrasi modern dan telah merealisasikan debirokrasi pelayanan sekaligus melakukan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.
- c. KPP Pratama Medan Petisah telah memberlakukan posisi baru yang disebut dengan *account representative*, yang bertugas untuk memberikan layanan konsultasi perpajakan dan memberikan informasi peraturan perpajakan yang baru serta mengawasi kepatuhan perpajakan terhadap wajib pajak.

2. Modernisasi Prosedur Organisasi

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi prosedur organisasi di KPP Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut:

- a. Pada prosedur organisasi KPP Pratama Medan Petisah telah menerapkan *standard operating procedure* (SOP) dalam dokumentasi yang didalamnya terdapat janji waktu pelayanan, kejelasan persyaratan dan prosedur dalam menjalankan sistem administrasinya.
- b. Telah menerapkan otomatis pemeriksaan dengan memanfaatkan *workflow* management dalam SAPT yang berfungsi untuk menghindari kemungkinan duplikasi data, kesalahan dalam pencatatan, dan pengawasan prosedural pemeriksaan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang didukung dengan aplikasi *Audit Command Language* (ACL).
- c. Telah menerapkan penggunaan metode *hard* dan *soft collection* yang dilakukan dengan bantuan *account representative*.
- d. Telah memanfaatkan TIK modern dengan dibukannya fasilitas *e-filling* (pengiriman SPT secara online), *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online), dan *e-payment* (pembayaran secara online).
- e. KPP Pratama Medan Petisah melakukan penyederhanaan prosedur administrasi dengan maksud meningkatkan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak.

3. Modernisasi Strategi Organisasi

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi strategi organisasi di KPP Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut:

- a. Telah melakukan *competency mapping* (pemetaan kompetensi), penilaian secara objektif untuk seluruh pegawai dengan maksud mengetahui kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai.

- b. Telah melakukan kampanye dan sosialisasi sadar dan peduli perpajakan kepada wajib pajak secara langsung dengan memanfaatkan TIK.
- c. KPP Pratama Medan Petisah telah menyediakan sarana prasarana dan memanfaatkan TIK modern kepada seluruh staf pegawai kantor.
- d. KPP Pratama Medan Petisah telah mengembangkan Sistem Informasi Kepegawaian (SIPEG), sebagai pondasi untuk mengetahui perkembangan historis setiap pegawainya secara elektronik, cepat dan akurat dengan maksud pengambilan keputusan dibidang kepegawaian.
- e. KPP Pratama Medan Petisah telah melakukan pelatihan penggunaan TIK modern kepada pegawainya, agar pegawai yang memegang jabatan memiliki keahlian yang sesuai dengan standar kompetensi KPP Pratama Medan Petisah.

4. Modernisasi Budaya Organisasi

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai modernisasi budaya organisasi di KPP Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut:

- a. Menerapkan prinsip-prinsip *good governance* (program pemerintah yang bersih, jujur dan berwibawa).
- b. Menerapkan kode etik dengan tegas (kewajiban dan larangan bagi segenap pegawai).
- c. Tersedia fasilitas sarana dan prasarana kantor yang lengkap dan kondisi ruangan kantor yang bersih dan rapi.

5. Efektivitas

Dari hasil penelitian yang didapat oleh penulis mengenai efektivitas penerimaan dan kepatuhan di KPP Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut:

- a. Efektivitas penerimaan target dan realisasi pajak WPOP dan WP Badan di KPP Pratama Medan Petisah untuk periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 menunjukkan tren yang bervariasi dan secara keseluruhan mencerminkan efektivitas pengelolaan yang dikategorikan dengan rata rata kriteria “Efektif” dengan persentase 98%, mendekati target yang ditetapkan oleh KPP Pratama Medan Petisah.
- b. Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah baik WPOP dan WP Badan masuk pada kategori sangat tidak patuh dalam pelaporan SPT Tahunan untuk setiap tahunnya.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan antaralain;

1. Dengan adanya Modernisasi Struktur Organisasi, KPP Pratama Medan Petisah, telah menjalankan organisasi berdasarkan fungsi, spesifikasi tugas dan tanggung jawab serta jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan.
2. Dengan adanya Modernisasi Prosedur Organisasi, KPP Pratama Medan Petisah telah melaksanakan penyempurnaan administrasi, kualitas pelayanan dan pemeriksaan.
3. Dengan adanya Modernisasi Strategi Organisasi, KPP Pratama Medan Petisah telah menerapkan sosialisasi, kampanye perpajakan dan pelatihan yang prima.
4. Dengan adanya Modernisasi Budaya Organisasi, KPP Pratama Medan Petisah senantiasa menerapkan kode etik sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional.
5. Dalam hal penerimaan atas target dan realisasi pajak WPOP dan WP Badan secara keseluruhan di KPP Pratama Medan Petisah mencerminkan pengelolaan yang masuk pada kategori Efektif sedangkan untuk kepatuhan, wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah baik WPOP dan WP Badan masuk pada kategori sangat tidak patuh dalam pelaporan SPT Tahunan untuk setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

Adolph, R. (2016). *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta. ISBN 2013206534, (28-35).

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (021). Kerangka Pemikiran, Hipotesis Dan Metode Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013-2015.
- Hefferan, P. J. A. (2020). Perbandingan implementasi electronic government (e-gov) pelayanan pajak di Indonesia dan Jepang. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*. Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Kementerian Sekretariat Negara*, 1-11.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pengemanan, F. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terintegrasi (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Governance*, 1(1), 1-8.
- Matondang, K. A., Andriani, C., Sagala, D. N., & Paska, I. (2024). *Efektivitas Pajak sebagai Alat Pengendalian Eksternalitas dalam Sistem Perpajakan di Indonesia : Sebuah Studi Literatur*. 4, 4230-4248.
- Naja, T. P. (2023) *Analisis penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Kota Palembang* (Skripsi Sarjana, Universitas Tridinanti Palembang).
- Priantara, D. (2012). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sari, B. A., & Suwandi, E. D. (2022). Analisis Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. (JIMMBA)*,4(3),436-443. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.126>.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixs Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Ummah, M. S. (2019). Hukum Administrasi Perpajakan. In *Sustainability (Switzerland)*(Vol.11,Nomor1).<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484>.