



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 6688-6701

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Reva Maria Valianti<sup>1✉</sup>, Yasir Arafat<sup>2</sup>, Ema Merliana<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Palembang

Email: [revavalianti@univpgri-palembang.ac.id](mailto:revavalianti@univpgri-palembang.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu di nilai sudah baik hal itu bisa dilihat dari perubahan 1.) pada struktur organisasi yang tidak lagi berfokus pada jenis pajak, melainkan telah menghubungkan fungsi pajaknya dan telah menerapkan struktur organisasi yang berbasis fungsi yang dapat merealisasikan debirokratis pelayanan dan melaksanakan pengawasan secara sistematis. 2.) pada prosedur organisasinya telah menerapkan Account Representative untuk membantu wajib pajak dalam pelaporan pajak dan telah menggunakan teknologi yang modern sebagai sarana pelayanan dan fasilitas kantor yang modern. 3.) pada strategi organisasi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sosialisasi dalam bentuk penyuluhan/seminar kepada mahasiswa, pelajar dan masyarakat umum, kemudian menetapkan standarisasi dan penyederhanaan pelaporan rutinnya juga melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan. 4.) pada budaya organisasinya telah melakukan modernisasi yaitu telah menerapkan kode etik kepada pegawai dalam memberikan pelayanan dan membentuk SDM yang berkualitas dengan menerapkan Plan-Do-Check-Action (Rencanakan, kerjakan, monitoring dan tindak lanjut) dan menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin).

Kata Kunci : *Modernisasi sistem Administrasi Perpajakan*

### Abstract

This research is a research that uses descriptive qualitative method which aims to analyze how the implementation of modernization of the tax administration system at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Data collection techniques carried out in this study were observation, interviews and documentation. Data analysis through data reduction, data display, and drawing conclusions/verification. The results of the research show that the implementation of the modernization of the tax administration system at KPP Pratama Palembang Seberang Ulu is considered good, this can be seen from changes 1.) in the organizational structure which no longer focuses on types of taxes, but has connected its tax functions and has implemented a function-based organizational structure that can realize bureaucratic services and carry out systematic supervision. 2) in organizational procedures it has implemented an Account Representative to assist taxpayers in tax reporting and has used modern technology as a service facilities and modern office facilities. 3.) on the organizational strategy of KPP Pratama Palembang Seberang Ulu socialization in the form of counseling/seminars to students, students and the general public, then standardizes and simplifies routine reporting as well as conducts training on service methods and techniques. 4.) on organizational culture has carried out modernization, namely having implemented a code of ethics for employees in providing services and forming quality human resources by implementing Plan-Do-Check-Action (Plan, do, monitor and follow up) and implement 5R (Ring) cash, Neat, Clean, Care, Diligent).

Keywords: *Tax administration system modernization*

### PENDAHULUAN

Reformasi perpajakan merupakan perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. Setiap tahun pemerintah telah menargetkan pajak dan optimis akan tercapainya target penerimaan pajak. Namun karena kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam kewajibannya, pemerintah menjadi sulit dalam mencapai target pajak. Agar penerimaan pajak menjadi lebih efektif dan tujuan pajak terlaksana, administrasi perpajakan harus berfungsi secara efektif dan efisien.

Oleh Karena itu manajemen perpajakan sendiri memberlakukan reformasi perpajakan yaitu pada struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi yang bertujuan di harapkan dapat memudahkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Penerapan system administrasi perpajakan yang telah di terapkan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dapat di lihat dari penggunaan teknologi berbasis computer sebagai sarana pelayanan administrasi pajak seperti: e-SPT, e-Faktur, e- Filling, e-Billing, e-

Registration dan e-Concelling. E-System yang di terapkan DJP dapat di lakukan secara online kapan saja dan dimana saja.usaha tersebut memudahkan wajib pajak dalam penyampaian administrasi perpajakan sehingga kepatuhan perpajakan akan semakin meningkat.

Ciri khusus penerapan system administrasi perpajakan modern yaitu dimana struktur organisasi berdasarkan fungus, 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 system informasi perpajakan (SIP) yang terdahulu berdasarkan pendekatan fungsi menjadi system administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).

Tujuan utama pemerintah melakukan modernisasi perpajakan adalah untuk menerapkan kemandirian Negara dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan mengoptimalkan sumber penerimaan Negara dari bidang perpajakan. Kinerja penerimaan pajak yang dihasilkan oleh Direktorat Jenderal Pajak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga dilakukan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan perpajakan agar yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, diharapkan terciptanya prinsip-prinsip *Good Governance* yang berlandaskan transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil.

Reformasi itu mulai di terapkan oleh pemerintah sejak tahun 1983, perubahan pertama yang dilakukan ialah dengan merubah sistem pemungutan pajak yakni yang awalnya pajak di pungut dengan sistem *official assessment* di ubah menjadi sistem pemungutan *self assesment*. *Self assesment* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang atau kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya beban pajak yang terutang (Mardiasmo, 2018: 8).

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan sistem administrasi perpajakan modern, sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul "Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu"

## METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian

Pada Penelitian ini penulis menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. Karna pengumpulan data di lakukan melalui teknik wawancara dan observasi.

## Populasi dan Sample

### Populasi

Populasi pada penelitian ini terdiri dari sistem perpajakan berupa kebijakan pajak (*tax policy*), hukum pajak (*tax law*), administrasi pajak (*tax administration*)

### Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang ulu tahun 2019-2021.

### Sumber Dan Pengumpulan Data

#### Sumber Data

Sumber data yang di peroleh untuk kepentingan penelitian di dapat dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder

##### 1. Data Primer

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer Menurut Sugiyono (2018:194) Data primer adalah sumber data yang di peroleh penulis secara langsung yang di peroleh dari sumber utama atau penelitian di lapangan. Data primer pada peneliti ini bersumber dari hasil wawancara.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang di gunakan penulis dalam mengumpulkan data penelitian yaitu teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi.

##### 1. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara semistruktur yaitu sebelum melakukan wawancara, penulis terlebih dahulu mebuat suatu pedoman wawancara, hal ini dilakukan agar topic yang di bahas saat wawancara tidak terlalu luas agar pelaksanaan wawancara lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Pedoman yang dibuat tersebut digunakan secara lues dan tidak kaku, yaitu saat pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu peneliti dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan tambahan yang muncul secara mendadak sejalan dengan respon dari subjek yang di teliti.

##### 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang di lakukan secara pengamatan langsung terhadap objek di lapangan.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian sejarah kehidupan (life histories), kriteria, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya, misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif di lakukan dengan cara memaparkan, menjelaskan berkaitan dengan onjek yang di teliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### Hasil Analisis Data

Dalam pembahasan ini akan di uraikan hasil penelitian dan analisis data yang telah dideskripsikan berdasarkan masalah dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Pada penelitian ini penulis menggunakan data dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 2 narasumber yaitu pegawai sub bagian umum dan sub bagian pelayanan yang ada di kantor pelayanan pajak prtatama Palembang seberang ulu.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

DJP yang menjalankan administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pelayanan kepada wajib pajak dan memiliki nilai-nilai organisasi baru yang kuat oleh karena itu tujuan KPP menerapkan modernisasi perpajakan yaitu untuk meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak. Maka program reformasi administrasi perpajakn perlu di rancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif. Perubahan-perubahn yang dilakukan meliputi bidang-bidang berikut : struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi.

#### 1. Modernisasi Struktur Organisasi

Modernisasi struktur organisasi yang terjadi pada KPP Palembang Seberang Ulu yaitu sebagai berikut :

- a. Perubahan pertama pada struktur organisasi adalah awalnya struktur organisasi berorientasi pada jenis pajaknya kemudian administrasi pajak modern, telah mengalami perubahan struktur organisasi yang menghubungkan fungsi pelayanan KPP, yaitu fungsi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dari KPPBB (Kantor Pelayan Pajak Bumi dan Bangunan) dan fungsi pemeriksaan dan penyidikan dari KARIPKA ( Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak) ke dalam pelayanan satu atap yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP). Pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Paratama Palembang Seberang Ulu meliputi tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak dibidang pajak penghasilan (PPh) , Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah (PPNBM), Pajak Tidak Langsung lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenanganya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. perubahan yang kedua menerapkan struktur organisasi yang berbasis fungsi di terapkan pada pada KPP Dengan sistem administrasi modern yang dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko. Direktorat jenderal pajak sendiri memiliki tiga unit vertical tersebut yaitu : KPP Wajib Pajak Besar (LTO-Large Taxpayer Office), KPP Madya (MTO- Media Taxpayer Office), dan KPP Pratama (STO-Small Taxpayers Office). Pembagian ini dilakukan dengan menyesuaikan karakteristik wajib pajak yang di tangani sehingga hasil yang di peroleh lebih optimal.
- c. perubahan strategi organisasi yang ketiga yaitu Sebagai pembenahan fungsi pelayanan pengawasan dan pemeriksaan, pendelegasian, sistem pelaporan secara rutin, jalur pengawasan tugas dan pemeriksaan. Sistem administrasi perpajakan modern struktur organisasi dirancang dengan pradigma berdasarkan fungsi dengan pemisahan fungsi yang jelas antara kanwil dan KPP, dimana KPP bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan, sedangkan kanwil bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelaksanaan pengawasan pelaksanaan operasional.

## 2. Modernisasi Prosedur Organisasi

Modernisasi prosedur organisasi yang terjadi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yaitu sebagai berikut :

- a. Perubahan prosedur organisasi yang pertama yaitu di berlakukannya Pelayanan satu pintu Account Representative (AR) yang bertanggung jawab secara khusus melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak. Account representative

bertugas melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak dan bertugas untuk tugas konsultasi. Jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lainnya terkait pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya.

- b. Perubahan prosedur organisasi yang kedua yaitu Penggunaan Teknologi dalam memberikan pelayanan. KPP Palembang Seberang Ulu telah menerapkan pelayanan yang telah di buat oleh DJP sebagai garda terdepan dalam pelayanan wajib pajak yaitu e-Registration (Sistem pendaftaran WP secara online) sistem ini memungkinkan subjek pajak untuk mendaftarkan dirinya sebagai WP tanpa perlu datang ke Kantor Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal tersebut dapat memudahkan WP yang memiliki cukup waktu untuk hadir ke KPP guna membuat NPWP. Kemudian ada sistem e-Filling Pajak (Pengisian SPT secara online) dan e- Billing ( Membayar pajak secara online). Hal tersebut penting di lakukan agar WP merasakan kemudahan mematuhi kewajiban perpajakannya.
  - c. Perubahan prosedur organisasi yang ketiga yaitu Fasilitas Perkantoran Modern Perkantoran modern dengan keseluruhan operasi berbasis teknologi dengan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya administrasi perpajakan di KPP Pratama Seberang Ulu. KPP Telah menyediakan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagi bentuk pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak, dalam ruang tunggu TPT diberikan fasilitas ruang tunggu berAC, kursi yang representative, air minum dan nomor antrian yang otomatis di print pada saat wajib pajak masuk dan juga menyediakan alat Billing mandiri fungsi alat tersebut yaitu ketika ada wajib pajak yang datang langsung ke kantor pajak dan ingin membuat kode pajak tidak lagi harus menunggu lama karna wajib pajak bisa membuat kode pajak sendiri karna KPP telah menyediakan alat biling mandiri.
3. Modernisasi Strategi Organisasi

Perubahan Pada Strategi Organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. Perubahan strategi organisasi yang pertama pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yaitu KPP mengadakan sosialisasi kepada masyarakat yang meliputi sosialisasi pelaporan SPT tahunan dan Pemadanan NIK menjadi NPWP. Program ini untuk mempermudah wajib pajak dalam hal memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, nantinya wajib pajak akan dapat di kelola pajaknya dengan menghafalkan NIK saja.kemudian KPP juga meelaksanakan kegiatan Tax Goes to School, kegiatan sosialisasi ini sarana utuk memperkenalkan perpajakan kepada pelajar serta pemahaman tentang pajak kepada generasi muda tentang peran dan manfaat pajak serta pentingnya kesadaran bayar pajak bagi masyarakat. Tidak hanya kepada pelajar

KPP Pratama Palembang Seberang Ulu juga mengadakan sosialisasi Tax Goes To Campus. Program ini bertujuan untuk memberikan pemahaman terkait perpajakan kepada mahasiswa. Mahasiswa di ajak mengenal jenis-jenis pajak, mengenal apa itu NPWP, SPT serta cara melaporkan SPT. Kemudian KPP Palembang Seberang Ulu mengadakan program yang di bentuk oleh DJP untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak UMKM yang di sebut dengan program BDS (Business Development Service) DJP berusaha melakukan ekstensifikasi berupa pemahaman atas potensi perpajakan secara komprehensif. Pemahaman ini berguna untuk nantinya menjadi pertimbangan dalam penggalan potensi pajak, apalagi usaha dari pelaku UMKM tersebut telah berkembang.

- b. Perubahan prosedur organisasi yang kedua yaitu KPP Pratama Seberang Ulu yaitu KPP melakukan tata tertib Administrasi dan penyederhanaan proses pengawasan internal serta mempercepat proses pengambilan keputusan oleh pemimpin KPP Pratama Palembang Seberang Ulu menetapkan standarisasi dan penyederhanaan sistem pelaporan rutinnya penetapan standarisasi tersebut mengurangi beban administrasi bagi KPP tanpa mengurangi kebutuhan pengawasan dan monitoring.
- c. Perubahan prosedur organisasi yang ketiga adalah KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan dua menit sebelum jadwal , melatih, membiasakan dan menumbuhkan kedisiplinan seluruh pegawai kementerian keuangan dengan hadir di ruang/tempat rapat 2 menit sebelum rapat di mulai sesuai jadwal guna meningkatkan efektifitas dan efesiensi rapat.

#### 4. Modernisasi Budaya Organisasi

Modernisasi Budaya Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Seberang Ulu adalah sebagai berikut :

- a. Perubahan Budaya Organisasi yaitu KPP menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, Pembentukan Komite Kode Etik, Meningkatkan Efektifitas pengawasan oleh Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan. menerapkan tiga salam setiap hari yait mendorong seluruh pegawai kementerian keuangan terbiasa memberikan pelayanan terbaik dan bersikap sopan serta santun dengan memberikan salam sesuai waktunya yaitu selamat pagi selamat siang dan selamat sore.
- b. Perubahan Budaya Organisasi yang kedua yaitu KPP membentuk Sumber daya manusia yang berkualitas yaitu dengan menerapkan *Plan-Do-Check-Action* (Rencanakan, kerjakan, monitoring dan tindaklanjuti) agar seluruh pegawai kementerian keuangan dalam melaksanakan tugas sehari-hari menerapkan etos kerja dan prinsip manajemen/organisasi yang baik, senantiasa membuat perencanaan terlebih dahulu

mengerjakan hingga tuntas, memantau hingga mengevaluasi proses dan hasil dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi dan melaporkan hasilnya, dan menindaklanjuti hasil untuk membuat perbaikan. Menerapkan Ringkas, rapi, resik, rawat, rajin (5R) Mendorong tumbuhnya kesadaran, keyakinan dan kepedulian pegawai kementerian keuangan akan pentingnya penataan ruang kantor dan dokumen kerja yang ringkas rapi, resik/bersih melalui perawatan yang di lakukan secara rutin, agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman guna meningkatkan etos kerja dan semangat berkarya.

## Pembahasan

### A. Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Pada pembahasan ini hasil penelitian akan di analisis mengenai bagaimana penerapan modernisasi pada KPP Pratama Palembang as yang telah di terapkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang seberang ulu.

#### 1. Analisis Modernisasi struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Dari hasil penelitian yang telah di peroleh penulis dari KPP Seberang Ulu tentang penerapan Modernisasi Struktuktur organisasi yang telah di uraikan pada pembahasan sebelumnya yaitu sebagai berikut :

- a. Pada Struktur organisais telah mengalami perubahanaan, KPP Pratama Seberang tidak lagi hanya berfokus dalam jenis pajak melainkan menghubungkan fungsi pajaknya. Dengan mengubah 3 jenis pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Bumi dan bangunan (PBB) dari KPPBB (Kantor Pelayan Pajak Bumi dan Banguanan) dan fungsi pemeriksaan dan penyidikan dari KARIPKA (Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak) ke dalam pelayanan satu atap yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP).
- b. Kantor Pelayanan Pajak Pratma Palembang Seberang Ulu telah menerapkan struktur organisasi berbasis fungsi yang dapat merealisasi debirokratisasi pelayanan dan melaksanakan pengawasan secara lebih sistematis berdasarkan analisis risiko.
- c. Kantor Pelayana pajak telah menerapkan Sistem administrasi perpajakan modern struktur organisasi dirancang dengan pradigma berdasarkan fungsi dengan pemisahan fungsi yang jelas antara kanwil dan KPP, dimana KPP bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan dan pemeriksaan, sedangkan kanwil bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelaksanaan pengawasan pelaksanaan operasional.

## 2. Analisis Modernisasi Prosedur Organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Dari hasil penelitian yang telah di peroleh penulis dari KPP Seberang Ulu tentang penerapan Modernisasi Struktur organisasi yang telah di uraikan pada pembahasan sebelumnya yaitu sebagai berikut :

- a. Dari hasil penelitian yang di dapat Pelayanan Account Representative yang telah di terapkan KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sangat membantu bagi wajib pajak karna dapat memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak.
- b. KPP Pratam Palembang Seberang Ulu memberikan Pelayanan dengan teknologi yang modern yaitu e-Registration (Sistem pendaftaran WP secara online) Kemudian ada sistem e-Filling Pajak (Pengisian SPT secara online) dan e- Billing ( Membayar pajak secara online). Hal tersebut penting di lakukan agar WP merasakan kemudahan mematuhi kewajiban perpajakannya.
- c. KPP Telah menyediakan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagi bentuk pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak, dalam ruang tunggu TPT diberikan fasilitas ruang tunggu berAC, kursi yang representative, air minum dan nomor antrian yang otomatis di print pada saat wajib pajak masuk dan juga menyediakan alat Billing mandiri.

## 3. Analisis Modernisasi Strategi Organisasi organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Dari hasil penelitian yang telah di peroleh penulis dari KPP Seberang Ulu tentang penerapan Modernisasi Struktur organisasi yang telah di uraikan pada pembahasan sebelumnya yaitu sebagai berikut :

- a. KPP mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, kepada pelajar, mahasiswa untuk mengenalkan pajak dan pemahaman tentang kepatuhan wajib pajak.
- b. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah menetapkan standarisasi dan penyederhanaan sistem pelaporan rutinnya penetapan standarisasi tersebut mengurangi beban administrasi bagi KPP tanpa mengurangi kebutuhan pengawasan dan monitoring.
- c. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan guna meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan.

## 4. Analisis Modernisasi Budaya organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

Dari hasil penelitian yang telah di peroleh penulis dari KPP Seberang Ulu tentang penerapan Modernisasi Struktur organisasi yang telah di uraikan pada pembahasan sebelumnya yaitu sebagai berikut :

- a. KPP menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak, Pembentukan Komite Kode Etik, Meningkatkan Efektifitas pengawasan oleh Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan.
  - b. Telah ditegakkan dengan tegas yang terdiri dari kewajiban dan larangan bagi pegawai dan membentuk SDM yang berkualitas dengan menerapkan Plan-Do-Check-Action (Rencanakan, kerjakan, monitoring dan tindaklanjuti) dan menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin).
- B. Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Dari hasil analisis yang telah diteliti pada 4 indikator yaitu perubahan pada struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi yang telah diterapkan oleh KPP Palembang Seberang Ulu dinilai sudah baik.

- a. Yang pertama yaitu perubahan struktur organisasi dinilai sudah baik karena KPP Pratama Palembang Seberang Ulu tidak lagi hanya berfokus dalam jenis pajak melainkan menghubungkan fungsi pajaknya jenis pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Bumi dan bangunan (PBB) dari KPPBB (Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan) dan fungsi pemeriksaan dan penyidikan dari KARIPKA (Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak) ke dalam pelayanan satu atap yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP). KPP Pratama Palembang Seberang Ulu juga telah menerapkan struktur organisasi berbasis fungsi yang dapat merealisasi debirokratisasi pelayanan dan melaksanakan pengawasan secara lebih sistematis berdasarkan analisis risiko dan struktur organisasi dirancang dengan paradigma berdasarkan fungsi dengan pemisahan fungsi yang jelas antara kanwil dan KPP.
- b. Pada hasil Analisis perubahan prosedur organisasi pada KPP dinilai sudah baik karena telah menerapkan sistem Accout Representative dan memudahkan wajib pajak dalam konsultasi tentang pajak. KPP juga telah menggunakan teknologi yang modern sebagai sarana pelayanan perpajakan seperti e-Registration (Sistem pendaftaran WP secara online) Kemudian ada sistem e-Filling Pajak (Pengisian SPT secara online) dan e- Billing Membayar pajak secara online). dan memiliki fasilitas kantor yang nyaman dan bersih seperti menyediakan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sebagai bentuk pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak, dalam ruang tunggu TPT diberikan fasilitas ruang tunggu berAC, kursi yang representative, air minum dan nomor antrian print otomatis.
- c. Pada hasil Analisis perubahan strategi organisasi dinilai sudah baik karena KPP mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, kepada pelajar, mahasiswa untuk mengenalkan pajak dan pemahaman tentang kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama

Palembang Seberang Ulu telah menetapkan standarisasi dan penyederhanaan sistem pelaporan rutinnya penetapan standarisasi tersebut mengurangi beban administrasi bagi KPP tanpa mengurangi kebutuhan pengawasan dan monitoring. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan guna meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan.

- d. Dari hasil analisis perubahan pada budaya organisasi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu di nilai sudah baik karena seluruh pegawai telah menerapkan kode etik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan telah di tegakkan dengan tegas yang terdiri dari kewajiban dan larangan bagi pegawai dan membentuk SDM yang berkualitas deng menerapkan Plan-Do-Check-Action (Rencanakan, kerjakan, monitoring dan tindaklanjuti) dan menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin).

### SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah uraian pada pembahasan bab sebelumnya, maka penulis akan menyimpulkan sebagai berikut yaitu penerapan Modernisasi pada struktur organisasi di nilai sudah baik karena KPP Pratama Palembang Seberang Ulu tidak lagi hanya berfokus dalam jenis pajak melainkan menghubungkan fungsi pajaknya. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu juga telah menerapkan struktur organisasi berbasis fungsi yang dapat merealisasi debirokratisasi pelayanan dan melaksanakan pengawasan secara lebih sistematis berdasarkan analisis risiko dan struktur organisasi dirancang dengan pradigma berdasarkan fungsi dengan pemisahan fungsi yang jelas antara kanwil dan KPP. Penerapan Modernisaasi pada prosedur organisasi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu di nilai sudah baik karena telah menerapkan sistem Accout Representative dan memudahkan wajib pajak dalam konsultasi tentang pajak. KPP juga telah menggunakan teknologi yang modern sebagai sarana pelayanan perpajakan seperti e-Registration (Sistem pendaftaran WP secara online) Kemudian ada sistem e-Filling Pajak (Pengisian SPT secara online) dan e- Billing ( Membayar pajak secara online). dan memiliki fasilitas kantor yang nyaman dan bersih seperti menyediakan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dan juga menyediakan alat Billing mandiri. Penerapan Modernisasi Pada strategi organisasi dinilai sudah baik karena KPP mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, kepada pelajar, mahasiswa untuk mengenalkan pajak dan pemahanan tentang kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah menetapkan standarisasi dan penyederhanaan sistem pelaporan rutinnya. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan guna meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan. Penerapan Modernisasi pada budaya organisasi pada KPP Pratama Palembang

Seberang Ulu di nilai sudah baik karena seluruh pegawai telah menerapkan kode etik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan telah ditegakkan dengan tegas yang terdiri dari kewajiban dan larangan bagi pegawai dan membentuk SDM yang berkualitas dengan menerapkan Plan-Do-Check-Action (Rencanakan, kerjakan, monitoring dan tindaklanjuti) dan menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin). Adanya Modernisasi sistem administrasi perpajakan ini sangat membantu dan memudahkan wajib pajak terutama bagi para wajib pajak terutama bagi para pembisnis atau pengusaha untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Penerapan pola-pola kerja organisasi yang lebih baik dan dapat meningkatkan pelayanan kepada kinerja yang efektif. Dan juga dapat menghemat waktu karena pelaporan pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan pembaruan teknologi modern semua pelaporan pajak bisa dilakukan secara online.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ferdilla, J., Lilianti, E., & Bahmid, N. (2022). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(2), 27-40.
- Halim, A. B. (2014). *Perpajakan Konsep, Aplikasi, Contoh dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2018). *PERPAJAKAN-EDISI TERBARU 2018*. Yogyakarta: C.V ANDI YOGYAKARTA.
- Pandiangan, L. (2013). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pandiangan, L. (2014). *Adminitrasi perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Pernamasari, R., & Rahmawati, S. N. (2021). Analisi Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP KEMBANG. *Jurnal Akuntansi Keuangan Pajak dan Informasi (JAKPI)*, 1(1), 77-97.
- Pertiani, K., Hendry, S., & Jusmani. (2021). Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada KPP Pratama Seberang Ulu. *Jurnal Mediasi*, 3(2), 182-196.
- Pertiani, K., Saladin, H., & Jusmani. (2021). Analisis Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada KPP Pratama Seberang Ulu. *Jurnal Mediasi*, 3(2), 162-196.
- Rahayu, S. K. (2020). *Pepajakan: Konsep Sistem dan Implementasi*. Bandung: Rekayasa Sains.

- Rahmawati, R. (2017). Analisis Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Efektifitas Pelaksanaan Pemeriksaan Fungsional dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Bireuen). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 109-118.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan: Teori & Kasus Edisi 10-Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saragih, F. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Adinistrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. *Jurnal Manajemen Perpajakan*, 27-37.
- Saragih, F. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Aministrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. *Jurnal Manajemen Perpajakan*, 1, (1).
- Sarunan, W. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *EMBA*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Wirana, S. (2016). Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Atas Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 4(2), 1-9.