

Analisis Pengaruh Pengawasan Intern dan Penerapan good Governance di Direktorat Jenderal Pajak Terhadap Citra Organisasi dan Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Serpong =  
Analysis on impact of intern monitoring and implementation of Good governance in general directorate of taxation toward organization image and tax compliance (case in KPP Serpong)

Andi Bagus, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108723&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Dengan berbagai situasi makro yang dihadapi, pemerintah berusaha memaksimalkan penerimaan dari perpajakan. Pada saat yang sama, aparat pajak di bawah Direktorat Jenderal Pajak, kerap mendapat sorotan terkait dengan tuduhan dan kecurigaan melakukan korupsi. Dalam hasil penelitian tahun 2005 yang dilakukan Transparency International, aparat pajak menduduki posisi yang cukup buruk, bersama dengan polisi dan aparat Bea Cukai. Keadaan ini menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan reformasi administrasi perpajakan, yaitu implementasi pembenahan organisasi secara internal untuk mencapai kepercayaan dari masyarakat sebagai stakeholders. Karena itu penting untuk menguji apakah reformasi administrasi perpajakan, terutama yang berkaitan dengan pengawasan intern oleh Inspektur Jenderal dan penerapan good governance, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai Wajib Pajak, yang kemudian mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan di KPP Serpong. Penelitian ini menggunakan teori pengawasan intern, good governance, citra organisasi dan kepatuhan Wajib Pajak. Setelah dilakukan uji normalitas, data yang diperoleh dapat dianalisis dengan menggunakan analisis parametrik. Untuk menguji keterkaitan antar variabel digunakan path analysis (analisis jalur). Metode penelitian adalah survey, yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari pengawasan intern di Direktorat Jenderal Pajak terhadap citra organisasi, dimana pengaruh tersebut bersifat langsung tanpa melalui variabel penerapan Good Governance. Variabel penerapan good governance di Direktorat Jenderal Pajak juga berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Secara bersama-sama pengawasan intern dan penerapan good governance di Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh signifikan terhadap citra organisasi. Secara keseluruhan, terdapat pengaruh signifikan dari pengawasan intern, penerapan good governance di Direktorat Jenderal Pajak dan citra organisasi secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini juga menemukan bahwa variabel penerapan good governance memiliki pengaruh lebih besar terhadap citra organisasi dibandingkan pengaruh pengawasan intern. Berdasarkan hasil temuan ini, pengawasan intern, penerapan good governance dan citra organisasi mampu menerangkan 84,8% dari kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak banyak ditentukan oleh kepercayaan masyarakat terhadap pembenahan internal yang terjadi pada organisasi Ditjen Pajak. Apabila

reformasi administrasi perpajakan terlihat berlangsung dengan baik dan tidak sebatas slogan semata, dapat diperkirakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh penerapan good governance lebih besar terhadap citra organisasi, disarankan agar Ditjen Pajak memprioritaskan pada penerapan Good Governance, yang kemudian disosialisasikan kepada masyarakat luas. Good governance yang dilaksanakan dengan baik dan disertai sosialisasi, akan dapat membenahi kondisi internal organisasi dan peningkatan kepercayaan masyarakat kepada Ditjen Pajak. Penerapan Good Governance di Ditjen Pajak perlu dirancang sedemikian rupa, agar masing-masing komponennya dapat terukur. Dengan keterukuran tersebut, maka peluang peningkatan kualitas peningkatannya akan semakin besar, karena masing-masing unit kerja akan dapat menerima umpan balik atas kinerjanya dalam menerapkan prinsip-prinsip Good Governance.

*In facing macro situations, Indonesian government attempt to maximize revenue from taxation. In the meantime, tax officer often viewed as related to corruption. In survey result year 2005 conducted by Transparency International, tax officers was in the bad rank, along with police and customs. This situation become consideration in starting tax reform, that is implementation of organization improvement in order to reach trust from society as organization stakeholder. Therefore it is important to examine if tax reform, specially related to intern monitoring conducted by General Inspectorate and good governance implemenation, may increase trust from society as taxpayer, that finally increase tax compliance.*

This research is conducted in KPP Serpong. This research is conducted refers to intern monitoring theory, good governance, organization image and tax compliance. After normality test is conducted, data is analyzed with parametric analysis. To examine causality among variables is used path analysis. Research method is survey, that is conducted by spreading questionnaires.

The result of this research indicate that there is significant influence from intern monitoring towards organization image, which directly without any significant influence through good governance implementation. Implementation of good governance also have significant influence toward organization image. Both of independent variables altogether shows significant influence toward organization image. Furthermore, there are significant influence from intern monitoring, implementation of good governance and organization image toward tax compliance.

This research also shows that implementation of good governance have more influence toward organization image compared to intern monitoring. According to this research, intern monitoring, implementation of good governance and organization image are able to explain 84,8% of tax compliance. This shows that tax compliance significantly determined by trust from society upon intern reform that is conducted to organization of Directorate General of Taxation.

According to result of this research, is recommended that Directorate General of Taxation give priority on implementation of good governance, and to inform the people afterward. Good governance that well implemented and followed by information for the society, will be able to improve intern condition and trust from society. Implementation of good governance needs to be designed, so that each of its component are measurable. By that, there is more opportunity to improve its quality, because each work unit will get

feedback upon its performance in implementing good governance.</i>