



JURNAL RISET AKUNTANSI

Volume V/No.1/April 2013

ISSN : 2086-0447

SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN PERUSAHAAN DAGANG

Resmi Tresna Suci
Adi Rachmanto

PENGARUH LABA PER LEMBAR SAHAM (EPS) DAN RASIO PENGEMBALIAN MODAL (ROE) TERHADAP HARGA SAHAM

(Studi Kasus Pada Perusahaan Sektor Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2012)

Gilang Ramdhani
Inta Budi Styanusa

PENGARUH KEAHLIAN AUDITOR EKSTERNAL TERHADAP AUDIT *E-COMMERCE*

(Survey Pada Lima Kantor Akuntan Publik Di Bandung)

Jyanthi Octavia
Kustiawan

PENGARUH LABA PER LEMBAR SAHAM DAN RASIO KAS TERHADAP DIVIDEN TUNAI

(Studi Kasus Pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2003-2012)

Lia Yulawati
Yuni Riswanti

PENGARUH LIKUIDITAS DAN STRUKTUR MODAL TERHADAP PROFITABILITAS

(Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Food & Beverage yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2007-2012)

Rima Astita
Rizalul Kalam

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS *TAX PAYER'S SERVICE QUALITY*

TERHADAP PELAKSANAAN *SELF ASSESMENT SYSTEM* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya)

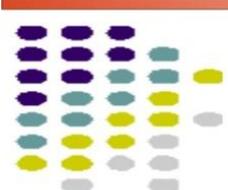
Yuliana
Muhammad Shidi Nugroho

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

JL.Dipatiukur 112-114 Bandung 40132 Telp.022-2504119, Fax. 022-2533754

Email : akuntansi@email.unikom.ac.id



Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas *Tax Payer's Service Quality* Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya)

Oleh:
YULIANA
MUHAMMAD SIDHI NUGROHO

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIKOM

ABSTRAK

*Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Obyek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Adapun mengenai kondisi *Tax Payer's Service Quality* dan Pelaksanaan *Self Assessment System* berada pada kategori baik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas *Tax Payer's Service Quality* Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Majalaya). Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang berjumlah 41.190 dan diambil sampel 100 orang dengan menggunakan teknik *systematic sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan kuesioner. Pengujian statistik yang dilakukan adalah Regresi linier sederhana dan korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji *t*. Pengujian statistik dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 15.0 For Windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi 0,759 besarnya pengaruh variabel X (*Tax Payer's Service Quality*) terhadap variabel Y (Pelaksanaan *Self Assessment System*) adalah sebesar 57,6% dan Sedangkan sisanya yaitu sebesar 43,4% dipengaruhi variabel lain di luar variabel yang diteliti, seperti penurunan tarif, penyederhanaan prosedur, peningkatan kepastian hukum yang akan menciptakan Pelaksanaan *Self Assessment System* yang baik.*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pembaharuan sistem perpajakan nasional melalui reformasi perpajakan (tax reform) diupayakan untuk mendukung reposisi penerimaan andalan dari sektor pajak agar berjalan baik. Maka untuk pertama kalinya dilakukan reformasi perpajakan pada tahun 1983, yaitu perubahan atas sistem *Official Assessment System* menjadi *Self*

Assessment System. Bila dengan Official Assessment System, maka yang menghitung dan menetapkan besarnya pajak terutang yang harus dibayar oleh masyarakat adalah pihak fiskus yakni berdasarkan data dan informasi yang dimiliki. Sedangkan dengan Self Assessment System, maka diberikan kepercayaan kepada masyarakat (Wajib Pajak) untuk menghitung sendiri besar pajak yakni sesuai dengan transaksi atau kondisi yang dialami dan kemudian dibayar ke kas Negara.

Perubahan sistem pemungutan pajak tersebut memiliki tujuan penting yaitu meningkatkan jumlah penerimaan pajak sebagai penyumbang terbesar penerimaan Negara untuk tujuan pembangunan. Tujuan reformasi perpajakan menurut Sony dan Siti (2006:78) adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak (*Tax Payer's Service Quality*) sebagai sumber aliran dana untuk mengisi kas Negara, menekankan terjadinya penyelundupan pajak (*tax evasion*) oleh Wajib Pajak, meningkatkan kepatuhan bagi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan kewajiban perpajakannya, menerapkan konsep *good governance*, adanya transparansi, *responsibility*, keadilan, dan akuntabilitas dalam meningkatkan kinerja instansi pajak sekaligus publikasi jelasnya pos penggunaan pengeluaran dana pajak, dan meningkatkan penegakan hukum pajak, pengawasan yang tinggi dalam pelaksanaan administrasi pajak, baik kepada fiskus maupun kepada Wajib Pajak.

Fenomena yang terjadi bahwa pelaksanaan *Self Assessment System* oleh Wajib Pajak belum dilakukan sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh Undang-undang perpajakan. Jika Wajib Pajak melaksanakan *Self Assessment System* dengan baik tentunya penerimaan negara dari sektor pajak akan lebih optimal. Penyempurnaan sistem administrasi perpajakan tersebut juga termasuk didalamnya melakukan pembenahan kinerja kantor pajak maupun aparatur (Sumber Daya Manusia) perpajakan. Hal ini mencakup peningkatan kemampuan dan keterampilan aparatur pajak dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang baru. Bagi instansi pajak juga menekankan pada peningkatan pelayanan kepada Wajib pajak, agar dapat mendorong kepatuhan Wajib pajak, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak,

sehingga kepatuhan diperlukan dalam *Self Assessment System*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal.

Berdasarkan penelitian Siti Kurnia Rahayu (2008:113), kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak memberikan pengaruh terhadap tindakan penyelundupan pajak. Penyelundupan pajak merupakan usaha aktif Wajib pajak dalam memanipulasi utang pajak, hal ini dapat terjadi karena iklim perpajakan di Indonesia mengandalkan *Self Assessment System*. Dengan harapan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak mampu memenuhi harapan dan kebutuhan Wajib Pajak maka akan semakin baik tingkat pelaksanaan *Self Assessment System* Wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Tax Payer's Service Quality pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Bagaimana persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelaksanaan Self Assessment System pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
3. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Tax Payer's Service Quality terhadap pelaksanaan Self Assessment System pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

2. Kajian Pustaka Dan Kerangka Pemikiran

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:47) adalah Sebagai berikut:

“Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan”.

Dimensi Kualitas Pelayanan yang dikembangkan Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:48) adalah Sebagai berikut:

“1. *Tangible* (Penampilan fisik)

Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.”

2. *Reliability* (keandalan)

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersifat sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengenai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. *Empathy* (Empati)

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman”.

2.1.2 Self Assessment System

Self Assessment System merupakan metode yang memberikan tanggungjawab yang besar kepada wajib pajak karena semua proses dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Adapun definisi *Self Assessment System* menurut Waluyo dan Wirawan B Ilyas (2003:18) adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Self Assessment System dapat ditentukan dengan cara:

1. Kepatuhan, kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya adalah faktor paling dominan dalam metode ini karena kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan untuk menghindari kecurangan yang dilakukan wajib pajak.
2. Kurang bayar dan lebih bayar pajak, kurang bayar pajak terjadi karena jumlah pajak yang dibayar lebih kecil daripada jumlah pajak terutang sedangkan lebih bayar pajak terjadi karena jumlah pajak yang dibayar lebih besar dari jumlah pajak terutang.
3. Menyeteror, menghitung, dan melaporkan pajak merupakan rangkaian dalam kegiatan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Adapun tata cara pembayaran pajak oleh wajib pajak, yaitu:

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak, wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang, menghitung jumlah pajak terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan pajak dengan dasar pengenaan pajak. Sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal dengan kredit pajak.
3. Menyeteror pajak tersebut ke Bank persepsi/kantor pos, melakukan penyeteroran pajak yang sudah dihitung dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP).
4. Melakukan pelaporan tersebut ke Direktur Jendral Pajak, melakukan pelaporan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) masa dan tahunan.
5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT dengan baik dan benar

2.2 Kerangka Pemikiran

Tonggak pelaksanaan Self Assessment System adalah kepatuhan perpajakan. Kepatuhan perpajakan membutuhkan dukungan baik teknis maupun non teknis dari instansi pajak. Sebagai pembayar pajak yang memberikan kontribusi penerimaan pajak akan merasa dihargai jika instansi pajak memberikan pelayanan yang baik pula. Pelaksanaan Self Assessment System akan efektif bagi wajib pajak maupun fiskus jika dimensi kualitas pelayanan pajak bagi wajib pajak diperhatikan dengan baik.

Penilaian atas kinerja fiskus dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur yang bermanfaat bagi Wajib Pajak, kebutuhan Wajib Pajak, perlakuan yang adil, keahlian aparat pajak dalam mendeteksi kesalahan serta dalam mengoreksi laporan pajak. Kinerja fiskus tersebut juga dapat diukur dari kepuasan pelayanan dan kepuasan atas koreksi dan kontrol dari aparat pajak. Untuk itu, jika penilaian atas kinerja fiskus sudah baik, maka akan memberikan persepsi yang positif bagi masyarakat yang akan mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. (Maria Karanta, et. Al (2000:219)

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assessment System*, dimana segala pemenuhannya oleh Wajib Pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya Wajib Pajak adalah yang berperan aktif, bukan fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *Self Assessment System*, dengan tujuan agar penerimaan pajak dapat optimal.

Sementara teori pendukung Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* menurut Loekman Soetrisno dalam Evaluasi Kinerja Perpajakan Indonesia (jurnal ekonomi indonusa, November 2005) mengemukakan bahwa: "...rakyat akan membayar pajak kalau mutu dan pelayanan pemerintah itu baik. Kalau tidak, mereka akan menolak membayar pajak" (2005:11).

Oleh karena itu, untuk Meningkatkan penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Direktorat Jendral Pajak perlu Meningkatkan Pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku agar Wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak meningkat

3. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2006:1), mendefinisikan bahwa: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
<i>Tax payer's Service Quality</i> (X)	Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Lena Elitan dan Lina Anatan 2007:46)	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tangibles</i> (kualitas fisik) b. <i>Reliability</i> (keandalan) c. <i>Resposiveness</i> (daya tanggap) d. <i>Assurance</i> (jaminan) e. <i>Emphaty</i> (empati) <p>(Lena Elitan dan Lina Anatan 2007:46)</p>	ordinal

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Pelaksanaan <i>Self Assesment System</i> (Y)	<i>Self Assessment System</i> adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar (Waluyo dan Wirawan B Ilyas: 2003)	a. Menghitung (Pajak terutang=TarifXDPP) =PT b. Memperhitungkan (pajak yg sudah dibayar tiap bulan selama tahun berjalan)= Kredit Pajak /KP *PT=KP –Nihil *PT>KP – Kurang Bayar *PT<KP – Lebih Bayar (Restitusi) c. Membayar/menyetor (pajak terutang, dan kurang bayar) d. Melaporkan	ordinal

3.3 Populasi dan Penarikan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2006:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di KPP Pratama Majalaya yang berjumlah 41.190 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2006:56) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan perhitungan, maka penulis menetapkan anggota sampel yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah 99,76 sampel, dikarenakan untuk menjaga tetap utuhnya kuisioner yang dibagikan maka, penulis menambahkan responden menjadi 100 responden. Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode "*Systematic Sampling*", karena semua anggapan populasi yang dilakukan secara acak dengan kata lain populasi dianggap strata.

3.4 Teknik Penentuan Data

3.4.1 Uji Validitas

Untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total $\geq 0,30$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan apabila $< 0,30$ berarti data tersebut dapat dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* (r).

Melalui hasil uji validitas dapat dilihat semua instrumen penelitian memiliki indeks validitas lebih besar dari nilai kritis, artinya semua item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini valid untuk mengukur variabelnya masing-masing.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*, yaitu melalui variasi skor butir pernyataan dengan variasi total skor keseluruhan butir pernyataan yaitu dengan skor total $\geq 0,70$.

Melalui nilai reliabilitas instrumen penelitian pada masing-masing variabel menunjukkan instrumen yang digunakan untuk mengukur setiap variabel sudah reliabel sehingga data yang diperoleh melalui instrumen tersebut dapat dianalisis lebih lanjut untuk pengujian hipotesis..

3.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.5.1 Rancangan Analisis

1. Metode Deskriptif

Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh persepsi WP Orang Pribadi atas Tax Payer's Service Quality terhadap pelaksanaan Self Assessment System.

2. Metode Verifikatif

Penelitian Verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji

pengaruh variabel x terhadap y yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Sehubungan dengan tingkat pengukuran untuk variabel X dan variabel Y dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal, sedangkan syarat analisis dengan verifikatif uji statistik menggunakan Regresi Linier sederhana dan korelasi *pearson* minimal berskala interval, maka data yang berskala ordinal harus ditingkatkan menjadi skala interval. Untuk mentransformasi skala ordinal menjadi skala interval digunakan MSI (*Method Successive Interval*), teknik tersebut merupakan teknik yang paling sederhana dalam mentransformasi skala ordinal menjadi skala interval.

3.5.2 Penetapan Hipotesis

Hipotesis sebagai jawaban sementara yang harus diuji dan dibuktikan kebenarannya, maka untuk memperoleh jawaban yang benar dari hipotesis penulis yang telah disebut pada kerangka penelitian akan diuji apakah terdapat pengaruh dari *Tax Payer's Service Quality* sebagai variabel independen terhadap pelaksanaan *Self Assessment System* sebagai variabel dependen.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tax Payer's Service Quality* terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* WP Orang Pribadi.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tax Payer's Service Quality* terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* WP Orang Pribadi. .

3.5.2.1 Pemilihan Alat Uji Statistik dan Penetapan Hipotesis Statistik

A. Pemilihan Alat Uji Statistik

Alat uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi Pearson. Analisis regresi linier merupakan analisis statistika yang bersifat parametrik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran minimal interval.

B. Penetapan Hipotesis Statistik

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian di atas maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu hipotesis nol (Ho) yang diformulasikan untuk ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$, Artinya *Tax Payer's Service Quality* tidak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*.

$H_a \beta \neq 0$, Artinya *Tax Payer's Service Quality* berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*.

3.5.3 Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

2. Pengujian Asumsi Normalitas

Setelah hasil regresi diperoleh dan selanjutnya dilakukan pengujian asumsi normalitas untuk mengevaluasi kelayakan hasil regresi. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error (ϵ) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov- Smirnov dalam program SPSS.

3. Korelasi Person

Analisis koefisien korelasi pearson digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) serta mempunyai tujuan untuk meyakinkan bahwa pada kenyataannya terdapat hubungan antara pengaruh *Tax Payer's Service Quality* dengan Pelaksanaan *Self Assessment System* Wajib Pajak orang Pribadi Dengan formulasi sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah Tahun Yang di Hitung
- X = Variabel Bebas (Independen)
- Y = Variabel Terikat (Dependen)

4. Koefisien Determinasi

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi yang sering disebut koefisien penentu, karena besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (r). Sehingga koefisien ini berguna untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh Tax Payer's Service Quality dengan Pelaksanaan Self Assessment System, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = (r)^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

- Kd = Koefisien Determinasi
- r = Koefisien Korelasi

5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui tingkat signifikansi dari koefisien korelasi, maka penulis menggunakan statistik uji t student dengan rumus sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- t = nilai uji t
- r = nilai koefisien korelasi
- n = jumlah sampel

Agar hasil perhitungan koefisien korelasi dapat diketahui signifikan/tidak signifikan maka hasil perhitungan dari statistik uji t (t_{hitung}) tersebut selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}. Tingkat signifikannya yaitu $\alpha = 0,05$ dengan uji dua pihak dan derajat kebebasannya (dk = n-2), artinya jika hipotesis nol ditolak dengan taraf kepercayaan 95 %, maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai

kebenaran 95 % dan hal ini menunjukkan adanya hubungan (korelasi) yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dinyatakan dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti H_a diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada hubungannya.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti H_a ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada hubungannya.

6. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan berdasarkan pada hasil kriteria yang telah dijelaskan di atas, juga dari teori-teori yang mendukung objek dari masalah yang diteliti.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Deskriptif

A. Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas *Tax Payer's Service Quality*

Pada variabel kualitas pelayanan perpajakan dapat dilihat secara keseluruhan kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Majalaya sudah termasuk dalam kategori baik. Bila dilihat berdasarkan berdasarkan dimensi, kualitas pelayanan perpajakan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* semuanya masuk kategori baik. Gambaran data dari kelima dimensi tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Majalaya sudah termasuk baik.

B. *Self Assessment System*

Variabel *Self Assessment System* (X) diukur dengan empat indikator yaitu menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dibayar, membayar/menyetor pajak terutang, dan melaporkan. Pada variabel Pelaksanaan *Self Assessment System* dapat dilihat secara keseluruhan prosedur pelaksanaan *Self Assessment System* yang dilakukan oleh wajib pajak di KPP Pratama Majalaya

sudah termasuk dalam kategori sesuai. Artinya wajib pajak dalam menghitung pajak terutang sudah menghitung dan memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, membayar dan menyetor serta melaporkan pajak terutang dengan benar.

4.1.2 Hasil Uji Hipotesis

4.1.2.1 Pengaruh Persepsi WP Orang Pribadi Atas *Tax Payer's Service Quality* Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

4.1.2.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.30
Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.752	.222		3.381	.001
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.792	.069	.759	11.546	.000

a. Dependent Variable: Self Assessment System

Sumber : Data primer yang telah diolah, Juni 2009

Dari tabel di atas maka didapatkan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,752 + 0,792 X$$

Arti dari persamaan tersebut adalah koefisien regresi Kualitas Pelayanan Perpajakan sebesar 0,792 menunjukkan besarnya perubahan pada variabel Pelaksanaan *Self Assessment System* apabila variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan berubah sebesar satu satuan. Jadi setiap kenaikan Kualitas Pelayanan Perpajakan sebesar satu satuan akan meningkatkan Pelaksanaan *Self Assessment System* sebesar 0,792 atau sebaliknya. Sementara nilai konstanta sebesar 0,752 menunjukkan nilai rata-rata Y apabila X bernilai nol. Nilai probabilitas pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan

terhadap pelaksanaan *Self Assessment System* sebesar 0.000. Angka probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti hubungan kedua variabel adalah signifikan, maka model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi pelaksanaan *Self Assessment System* pada WP Orang Pribadi KPP Pratama Majalaya.

4.1.2.3 Pengujian Asumsi Normalitas

Tabel 4.31
Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.33981379
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.599
Asymp. Sig. (2-tailed)		.866

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Nilai probabilitas (signifikansi) yang diperoleh dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,866, karena nilai probabilitas pada uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terbentuk berdistribusi normal.

4.1.2.4 Analisis Korelasi Pearson

Tabel 4.32
Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y

Correlations			
		Self Assessment System	Kualitas Pelayanan Perpajakan
Pearson Correlation	Self Assessment System	1.000	.759
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.759	1.000
Sig. (1-tailed)	Self Assessment System	.	.000
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	.000	.
N	Self Assessment System	100	100
	Kualitas Pelayanan Perpajakan	100	100

Koefisien hubungan antara variabel *Tax Payer's Service Quality* dengan Pelaksanaan *Self Assessment System* yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,759. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang erat/kuat antara *Tax*

Payer's Service Quality dengan Pelaksanaan *Self Assessment System*. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada angka 0,759, yang berarti perubahan yang positif *Tax payer's service quality* akan membuat perubahan yang positif pada pelaksanaan *Self Assessment System*, demikian juga sebaliknya, perubahan yang negatif pada *Tax Payer's Service Quality* akan membuat perubahan yang negatif pula pada pelaksanaan *Self Assessment System*.

4.1.2.5 Koefisien Determinasi

Tabel 4.33
Koefisien Determinasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.572	.34154

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Perpajakan

b. Dependent Variable: Self Assessment System

Sumber : Data primer yang telah diolah, Juni 2009

Melalui data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,759, jadi kedekatan hubungan antara variabel *Tax Payer's Service Quality* dengan Pelaksanaan *Self Assessment System* yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,759. Artinya terdapat hubungan yang erat/ kuat antara *Tax payer's Service Quality* dengan Pelaksanaan *Self Assessment System*. Arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik persepsi WP orang pribadi atas *Tax Payer's Service Quality* akan diikuti dengan pelaksanaan *Self Assessment System* yang baik. Demikian pula sebaliknya, semakin tidak baik persepsi WP orang pribadi atas *Tax Payer's Service quality* akan diikuti dengan pelaksanaan *Self Assessment System* yang kurang baik.

$$KD = (0,576) \times 100\% = 57,6\%$$

Koefisien determinasi sebesar 57,6% dan dapat diasumsikan bahwa besarnya pengaruh *Tax Payer's Service Quality* terhadap pelaksanaan *Self Assessment System* Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya adalah sebesar 57,6%. Sementara

sisanya (42,4%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar *Tax Payer's Service Quality*, Seperti penurunan tarif, penyederhanaan prosedur, peningkatan kepastian hukum yang akan menciptakan Pelaksanaan *Self Assessment System* yang baik. (Sony dan Siti, 2006:80)

4.1.2.6 Uji Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah *Tax Payer's Service Quality* berpengaruh terhadap pelaksanaan *Self Assessment System* maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

- Ho : $\beta = 0$ *Tax Payer's Service Quality* (X) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y) pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya
- Ha: $\beta \neq 0$ *Tax Payer's Service Quality* (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y) pada Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya.

4.1.2.7 Kesimpulan

- 1) Terdapat pengaruh variabel *Tax Payer's Service Quality* terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*. Melalui hasil pengujian terbukti bahwa koefisien regresi adalah signifikan atau dengan kata lain *Tax Payer's Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *Self Assessment System*.
- 2) Terdapat pengaruh variabel *Tax Payer's Service Quality* terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*. Melalui hasil pengujian terbukti bahwa koefisien regresi adalah signifikan atau dengan kata lain *Tax Payer's Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *Self Assessment System*.
- 3) Perubahan yang positif pada *Tax payer's service quality* akan membuat perubahan yang positif pada pelaksanaan *Self Assessment System*, demikian juga sebaliknya, perubahan yang negatif pada *Tax Payer's Service Quality* akan membuat perubahan yang negatif pula pada pelaksanaan *Self Assessment System*.

5. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab IV mengenai Pengaruh Persepsi Wajib pajak Orang Pribadi atas Tax Payer's Service Quality terhadap pelaksanaan Self Assessment System pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Majalaya sudah termasuk dalam kategori baik, yang meliputi pelayanan pada dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pelayanan yang paling menonjol kualitasnya adalah mengenai ketersediaan atau kelengkapan media informasi sehingga wajib pajak dapat dengan mudah mengakses setiap informasi yang berhubungan dengan perpajakan.
2. Pada pelaksanaan Self Assessment System dapat dilihat secara keseluruhan prosedur pelaksanaan Self Assessment System yang dilakukan oleh wajib pajak di KPP Pratama Majalaya sudah termasuk dalam kategori sesuai. Artinya wajib pajak dalam menghitung pajak terutang sudah menghitung dan memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, membayar dan menyetor serta melaporkan pajak terutang dengan benar.
3. Persepsi WP orang pribadi atas Tax payer's service quality berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan Self Assessment System, dengan arah positif. Artinya semakin baik persepsi WP orang pribadi atas Tax Payer's Service Quality akan membuat pelaksanaan Self Assessment System semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk persepsi WP orang pribadi atas Tax Payer's Service Quality akan membuat pelaksanaan Self Assessment System semakin buruk.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Karena sering berubahnya sistem peraturan perpajakan di Indonesia. Sebaiknya Kualitas Pelayanan Pajak lebih ditingkatkan dengan menambah Media Informasi Pajak, untuk mempermudah Wajib Pajak dalam mengakses segala sesuatu hal yang berhubungan dengan pajak yang dibutuhkan secara gratis, DJP dalam melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak hendaknya dilakukan secara menyeluruh dan dilakukan upaya penyuluhan yang menarik agar Wajib Pajak tidak merasa malas untuk mengikutinya. serta masing-masing seksi harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan uraian tugas secara professional dan peraturan perundang-undangan, agar terjadi kesinambungan antara wajib Pajak dan Petugas yang memberikan pelayanan pajak.
2. Dalam pelaksanaan Self Assessment System Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya hendaknya dapat dipertahankan supaya tetap berada dalam koridor kepatuhan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.
3. Untuk mempertahankan Kualitas Pelayanan yang baik, maka pihak Direktorat Jendral Pajak dan jajaran yang terkait hendaknya lebih giat lagi memberikan pengarahan dan pelatihan kepada para pegawai, agar para karyawan dapat lebih menjalankan tugasnya secara professional dan bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan. Dan hendaknya dilakukan penambahan karyawan dibagian TPT, supaya pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi cepat dan tidak ada antrian yang panjang, sehingga pelaksanaan Self Assessment System Wajib Pajak Orang Pribadi baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Erly Suandy, *Perencanaan Pajak*. 2006. Salemba Empat: Jakarta
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*. 2003. Andi Offset: Yogyakarta
- Ibnu Subiyanto, *Metodologi Penelitian*. 2000. YKPN: Yogyakarta
- Jonathan Sarwono, *Teori dan Latihan Menggunakan SPSS 12.Edisi 2*. 2005. Dana Martha Sejahtera Utama: Bandung
- Keputusan Menteri Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993
- Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Alfabeta: Bandung.

- Liberti Pandiangan, *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. 2008. Elex Media komputindo: Jakarta
- Mardiasmo, *Perpajakan*. 2003. Andi : Yogyakarta
- Mashidayat, Evaluasi Kinerja Perpajakan Indonesia. 2005. *Jurnal Ekonomi Indonusa*.
- Masyhuri, *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. 2008. Refika Aditama: Jakarta
- Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*. 2003. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Mohammad Zain, *Manajemen Perpajakan. Edisi Kedua*. 2005. Salemba empat: Jakarta
- Singgih Santoso, *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. 2002. PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Siti Kurnia Rahayu, Analisis *Work Climate, Supportive Management*, terhadap *Work Effort*, dan *Tax Payer's Service Quality* yang mempengaruhi *Tax Evasion* di KPP dalam wilayah KANWIL Jawa Bagian Barat. 2008. *Majalah Ilmiah Unikom*. Volume 7 No.1
- Siti Resmi. *Perpajakan Teori dan Kasus*. 2003. Salemba Empat: Jakarta
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. *Perpajakan, Konsep, Teori dan Isu*. 2006. Kencana: Jakarta
- Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. 2005. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. 2006. Alfabeta: Bandung
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007
- Waluyo dan Ilyas B, Wiryawan. *Perpajakan Indonesia*. 2003. Salemba Empat: Jakarta

ISSN 2086-0447



9 772086 045558