Pengaruh Pelaksanaan Sistem *Self Assessment* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)

Oleh :
Nur Aini Iribaram
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipatiukur 112
E-mail : ainiiribaram28@yahoo.co.id

Abstract

The research was conducted on taxpayers who are in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying. There is still a phenomenon that occurs taxpayers who are not satisfied with the services provided. because the services are given quite slow. If taxpayers are not satisfied then the quality of service will not.

The purpose of research is done to analyze how much the implementation of self assessment system affects the quality of tax services and how much the quality of tax services to the satisfaction of the taxpayer on STO Bandung Cibeunying.

Sampling was done by using the withdrawal technique nonprobability Sampling Design is by using incidental sampling, with survey respondents as many as 100 individual taxpayers (WPOP). Data collected through questionnaires. Data were analyzed using a SEM analysis with PLS approach, calculators using SEM-PLS 2.0 program.

The research proves that the implementation of the self assessment system significantly influence the quality of tax services and the quality of tax services significantly influence taxpayer satisfaction.

Keywords : Self Assessment sytem, Quality of tax services, Taxpayer satisfaction

I. **Pendahuluan**

Pada hakekatnya pemungutan pajak oleh negara merupakan wujud rasa pengabdian, kewajiban dan partisipasi rakyat yang dalam hal ini sebagai wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakannya guna membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional (Waluyo, 2008). Semakin besar jumlah wajib pajak orang pribadi, semakin sehat kehidupan berbangsa dan bernegara (Darmin Nasution, 2008). Permasalahan perpajakan sampai saat ini adanya petugas pajak yang lamban dan input data yang lama, membuat wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu (Dadang K, 2015).

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya, melalui kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang di perolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Zain, 2008).

Selain itu faktor yang tidak kalah penting dalam menciptakan kepuasan wajib pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, kantor pajak mengarah pada sebuah konsep pemasaran dan pemasaran sosial yang menekankan pentingnya kepuasan wajib pajak dalam menunjang keberhasilan peningkatan penerimaan pajak, untuk mewujudkan tujuannya itu jika sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka wajib pajak akan merasa puas (Fandy Tjiptono, 2007).

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya, Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Rapina, et al. 2011).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Martina, 2009).

Pelayanan Pajak ternyata tidak semuanya sudah berjalan baik, seorang pengunjung yang antri menjadi kesal dengan pelayanan yang kurang cepat ia selalu harus masuk dalam antrian panjang karena banyaknya pembayar pajak yang menunggu layanan, pelayanan pajak hendaknya cepat,cermat dan tepat namun, buktinya setiap hari selalu saja terjadi fenomena antrian panjang sehingga terbuang nilai produktivitas anggota masyarakat (Hans Suta, 2015).

Langkah pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, dan sejak saat itulah, Indonesia menganut sistem *self assessment*, penerapan *self assesment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela *(voluntary compliance)* pada masyarakat telah terbentuk (Darmayanti, 2004). Agar kualitas pelayanan tidak rendah maka kita harus memperbaiki penerapan *self assessment system, self assessment system* merupakan suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Siti Kurnia, 2010).

Self Assessment System memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, sehingga wajib pajak melakukan sendiri dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan pajak, dan melaporkan pajak terutang (Nurmantu, 2005). Penerapan *self assessment system* dalam sistem perpajakan tidak sepenuhnya berjalan dengan baik karena pelayanan *e-filing* atau elektronik *filing* untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan, sayangnya untuk program yang sudah berjalan selama 3 tahun ini, masih ada banyak kesalahan dari wajib pajak, sumber masalah yang menyebabkan terganggunya pelayanan pelaporan pajak yaitu pencantuman alamat *email*, biasanya wajib pajak lupa alamat *email* dan *pasword*-nya (Sanityas, 2014).

Pelaksanaan *Self Assessment System* sangat berkaitannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya, karena semakin Wajib Pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya maka secara langsung dapat meningkatkan Efektivitas penerimaan pajak (Nuramalia Hasanah, Susi Indriani, 2013). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul "**Pengaruh Pelaksanaan Sistem *Self Assessment* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak".**

Rumusan Masalah

1) Seberapa besar pengaruh *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak.
2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisa seberapa besar pengaruh *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak.
2) Untuk menguji dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu akuntansi dan memecahkan masalah yang terdapat pada kajian penelitian yaitu mengenai pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak.

Kegunaan Praktis

1. **Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)**

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

2. **Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)**

   Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam menerapkan serta menegakkan pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak.

Kegunaan Akademis

1. **Bagi Pengembangan Ilmu**

   Hasil penelitian sebagai pengembangan ilmu akuntansi terutama dalam bidang perpajakan, melalui pembuktian empiris dari konsep-konsep yang telah dikaji yaitu hasil-hasil penelitian sebelumnya dan teori-teori yang telah ada mengenai pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak.

2. **Bagi Peneliti**

   Untuk membantu peneliti dalam memahami penerapan disiplin ilmu akuntansi perpajakan yang diperoleh dari perkuliahan dan memperhitungkan tingkat persaingan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh tuntutan profesi mengenai pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya pada kepuasan wajib pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya pada kepuasan wajib pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Pengertian *Self Assessment System*

Menurut Siti Resmi (2010:101) menyatakan bahwa *self assessment system* adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya".

Indikator *Self Assessment System*

Kewajiban Wajib Pajak dalam *Self Assessment System* menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 103-104) :

1) Mendaftarkan Diri
2) Menghitung pajak
3) Membayar Pajak
4) Pelaporan Pajak

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan di mana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik yang bentuk kegiatannya dilaksanakan pemerintah pusat dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyaarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan Perundang-undangan

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak
menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119):

1) Reliability (keandalan)
2) Assurance (jaminan/kepastian)
3) Empathy (empati)
4) Tangible (penampilan fisik)
5) Responsiveness (daya tanggap)

Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2008) menyatakan bahwa kepuasan adalah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan hasil kinerja atau hasil yang dirasakan.

Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Tjiptono (2008:46) Strategi mutu pelayanan agar dapat memenuhi kepuasaan harus mencakup empat hal :

1) Atribut Pelayanan
2) Pendekatan Untuk Penyempurnaan Mutu Pelayanan
3) Sistem Umpan Balik Untuk Mutu Pelayanan Wajib Pajak

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan telaah pustaka yang telah di paparkan, peneliti mengambarkan hubungan antara pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin besar jumlah wajib pajak orang pribadi, semakin sehat kehidupan berbangsa dan bernegara (Darmin Nasution, 2008). Kepuasan wajib pajak merupakan respon wajib pajak terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pelayanan (Liberti Pandiangan, 2008).

Selain itu faktor yang tidak kalah penting dalam menciptakan kepuasan wajib pajak salah satunya adalah kualitas pelayanan, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, kantor pajak mengarah pada sebuah konsep pemasaran dan pemasaran sosial yang menekankan

pentingnya kepuasan wajib pajak dalam menunjang keberhasilan peningkatan penerimaan pajak, untuk mewujudkan tujuannya itu jika sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka wajib pajak akan merasa puas (Fandy Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Boediono, 2003).

Langkah pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, dan sejak saat itulah, Indonesia menganut sistem self assessment, penerapan self assesment system akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (voluntary compliance) pada masyarakat telah terbentuk (Darmayanti, 2004). Agar kualitas pelayanan tidak rendah maka kita harus memperbaiki penerapan self assessment system, self assessment system merupakan suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Siti Kurnia, 2010).

Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

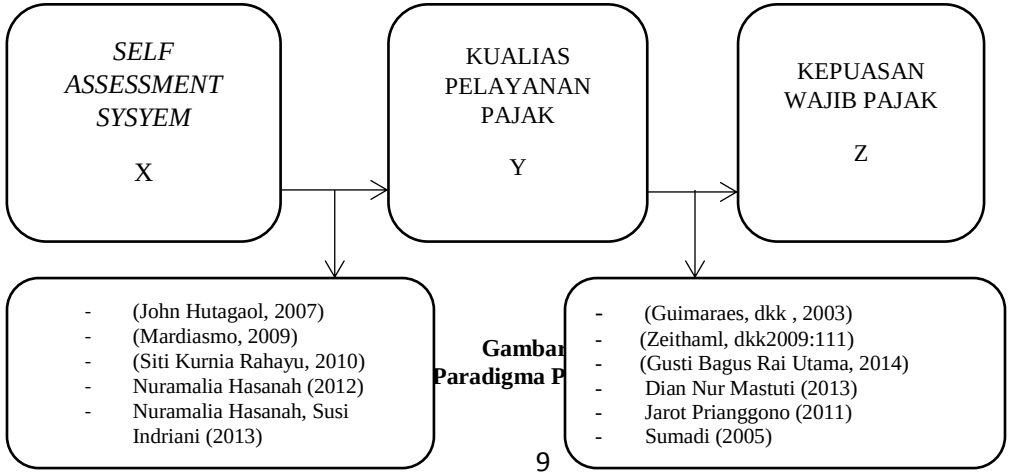
Sistem *Self Assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan yang diberikan tidak disalahgunakan, ini menjadikan tugas Direktorat Jenderal Pajak untuk menetapkan pajak setiap Wajib Pajak menjadi berkurang, dalam prinsip *self assessment system* penentuan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan, perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak (Nuramalia Hasanah, dkk,2012). Dengan adanya sistem perpajakan yang disebut *self assessment system*, pelayanan pajak memberikan produk pelayanan yang berkualitas di instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu DJP (Siti Kurnia Rahayu (2010).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan adalah bagaimana cara pelayanan memandang kepuasan secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang di harapkan maka kualitas jasa di persepsika buruk, dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa sangat tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan wajib pajaknya secara konsisten dan berkesinambungan (sustainable) (G uimaraes, Staples, dan McKeen, 2003).

Kepuasan wajib pajak merupakan fungsi dari harapan wajib pajak terhadap pelayanan yang diterimanya, wajib pajak akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang di berikan, bila pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai dengan harapan yang diharapkan oleh wajib pajak (Gusti Bagus Rai Utama, 2014).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema paradigma penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar
Paradigma P

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:64) menjelaskan tentang hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh Self Assessment System terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.
Hipotesis 2: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2012:2) adalah sebagai berikut :

"Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis".

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui pengaruh atau hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31),pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

> "Operasionalisasi Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut:

> "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan".

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel indepandent (X) dan (Y) dan variabel dependent (Z) menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Sugiyono (2009) adalahsebagai berikut:

> "Skala ordinal, adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu lebih atau kurang dari yang lain. Data yang diperoleh dari pengukuran dengan skala ini disebut dengan data ordinal yaitu data yang berjenjang yang jarak antara satu data dengan yang lain tidak sama."

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang mencakup semua data yang langsung diperoleh dari responden yang belum diolah.

1. Data Primer

   Data Primer menurut Sugiyono (2012:137) adalah sebagai berikut :

   "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survey.

Populasi dan Penarikan Sampel

Populasi

Populasi merupakan obyek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sebanyak 107.352 orang.

Penarikan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 65.465 orang Wajib Pajak Orang Pribadi. Penarikan sampel dilakuan dengan menggunakan teknik penarikan Nonprobability Sampling Design yaitu dengan menggunakan sampling incidental. Menurut Sugiyono (2010:218) Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggumpukan data secara primer dengan menyebarkan kuisioner, dari data yang diperoleh dari responden maka perlu dilakukan uji kebenaranya. Untuk menguji kebenaran dan kesungguhan dari jawaban responden diperlukan pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Menurut Sugiyono (2012:2), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"Valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

Uji Reliabilitas

Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), realibitas adalah sebagai berikut:

"Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency".

Metode Pengujian Data

A. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:44) menerangkan bahwa analisis deskriptif (kualitatif) adalah sebagai berikut:

"Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail."

b. Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut:

"Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis variance atau yang lebih dikenal dengan nama Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS 2.0.

Menurut Imam Ghozali (2006:1), metode Partial Least Square (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

> "Model persamaan strukturan berbasis variance (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (variable manifest)".

Penulis menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (variable manifest), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (error). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Beberapa istilah umum yang berkaitan dengan SEM menurut Hair et al (1995), diuraikan sebagai berikut:

a) Konstruk Laten

Pengertian konstrak adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator. Konstruk merupakan suatu proses atau kejadian dari suatu amatan yang diformulasikan dalam bentuk konseptual dan memerlukan indikator untuk memperjelasnya.

b) Variabel Manifest

Pengertian variabel manifest adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai tambahan, Konstrak laten tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) dan membutuhkan indikator-indikator untuk mengukurnya. Indikator-indikator tersebut dinamakan variabel manifest. Dalam format kuesioner, variabel manifest tersebut merupakan item-item pertanyaan dari setiap variabel yang dihipotesiskan.

c) Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel Error

Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ini secara eksplisit ditandai sebagai variabel yang tidak ada panah tunggal

yang menuju kearahnya. Variabel endogen adalah variabel yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Variabel endogen adalah efek dari variabel eksogen. Dalam diagram jalur, variabel endogen ini secara eksplisit ditandai oleh kepala panah yang menuju kearahnya.

Adapun langkah-langkah metode Partial Least Square (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (outer model) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel manifest. Untuk variabel laten hukum pajak terdiri dari 4 variabel manifest, kemudian untuk variabel laten sanksi administrasi terdiri dari 3 variabel manifest, dan untuk variabel laten kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 variabel manifest.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (inner model) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (hukum pajak dan sanksi administrasi) dan satu variabel laten endogen (kepatuhan wajib pajak). Inner model yang kadang disebut juga dengan inner relation structural model dan substantive theory, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel laten berdasarkan pada substantive theory, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta j = \Sigma i \beta j i \eta i + \Sigma \gamma j b \xi b +$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana βji dan γjb adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang range indeks i dan b dan ςj adalah inner residual variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung

dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan independent variable yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

4) Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)

Uji kecocokan model pada Structural Equation Modelin melalui pendekatan Partial Least Square terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

H0 : γ1.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 1.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan
H1 : γ 2.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
H1 : γ 2.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan
Statistik uji yang digunakan adalah :

$$t = \frac{\check{y}31}{SE(\check{y}31)}$$

Tolak Ho jika thitung > ttabel pada taraf signifikan. Dimana ttabel untuk α = 0,1 sebesar 1,645
Pengujian secara parsial
Hipotesis :
H01 ; γ1.1 = 0, self assessment system tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.
H11 ;γ1.1≠0, self assessment system berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak .
H02 ;γ2.1 = 0, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
H12 ;γ2.1 ≠0, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
Kriteria Pengujian :

Jika t hitung ≥ t tabel (1,645) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.
Jika t hitung ≤ t tabel (1,645) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Self assessment system terhadap kualitas pelayanan pajak menunjukan bahwa self assessment system memberikan pengaruh sebesar 52,4%, serta $t_{statistik}$ untuk variabel X diperoleh sebesar 12,906.

Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa self assessment system terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Berdasarkan fenomena yang di sampaikan oleh sanityas J (2014) yang mengatakan masih ada banyak kesalahan dari wajib pajak, sumber masalah yang menyebabkan terganggunya pelayanan pelaporan pajak yaitu pencantuman alamat email, biasanya wajib pajak lupa alamat email dan password-nya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh sebesar 65,8%, serta $t_{statistik}$ untuk variabel Y diperoleh sebesar 28,204. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Berdasarkan fenomena yang di sampaikan oleh Dadang K, (2015) yang mengaatakan bahwa adanya petugas pajak yang lamban serta input data yang lama, membuat wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang tidak tepat waktu, padahal sedikitnya ada enam loket yang berjajar, namun hanya terisi tiga, sementara masyarakat yang butuh pelayanan berjumlah puluhan orang.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena, kerangka pemikiran, operasional variabel, hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pelaksanaan self assessment system terhadap

kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying, penelitian menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak. Artinya pelaksanaan *self asessessment system* ternyata mempengaruhi seorang wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini terjadi karena wajib pajak terbiasa dengan datang langsung ke kantor pelayanan pajak untuk melakukan kewajibannya dalam bidang pajak karena sudah terbiasa dan lebih prosedural. Terkait dengan masalah yang terjadi masih ada banyak kesalahan dari wajib pajak, sumber masalah yang menyebabkan terganggunya pelayanan pelaporan pajak yaitu pencantuman alamat email, biasanya wajib pajak lupa alamat email dan password-nya.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak. Terkait dengan masalah wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan, karena wajib pajak menilai kurang cepatnya pegawai dalam melayani wajib pajak. Pelayanan pajak hendaknya cepat, cermat dan tepat namun, buktinya setiap hari selalu saja terjadi fenomena antrian panjang sehingga terbuang nilai produktivitas anggota masyarakat.

Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak serta implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada Pelaksanaan *Self Assessment System* maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator pelaporan pajak. Wajib Pajak harus mengetahui dan mengerti tentang tata cara pelaporan pajak dengan benar. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pegawai pajak harus lebih teliti dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak, agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam pelaporan pajak selain itu perlu

adanya sanksi terhadap wajib pajak agar dalam melakukan pelaporan pajak tidak melupakan *e-mail* serta passwordnya.

2. Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator keandalan, keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan/Kantor Pelayanan Pajak untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepakati. Pada kualitas pelayanan pajak guna meningkatkan kepuasan pada wajib pajak yaitu mempertahankan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan selalu memahami kebutuhan dan keinginan serta harapan para wajib pajak.

III. DAFTAR PUSTAKA

A, Erwan., dan Dyah Ratih.(2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial. Yogyakarta:Gava Media.*

Agus Purwoto. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial. Jakarta: Grasindo.*

Andi Supangat. 2007. *Statistika dalam Kajian Deskriftif, Inferensi dan Nonparametrik. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group*

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.*

Boediono, Wayan Koster, 2002. *TEORI DAN APLIKASI STATISTIKA dan PROBABILITAS. Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA.*

Barker et al. (2002). *Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd. England*

Dian Nur Mastuti.2013.*" PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA". JURNAL ILMIAH GO INFOTECH Volume 19 No. 2, Desember 2013. ISSN : 1693-590x.*

Ellitan, Lena & Anatan, Lina. 2009. *Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Alfabeta.*

Ghozali, Imam. 2006. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS".Semarang : Badan Penerbit Undip.*

John Hutagaol. 2007. *Perpajakan : Isu isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.*

Jarot Prianggono.2011*." PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PENERBITAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN DI SAMSAT BALIKPAPAN". Jurnal Makna, Volume 1. Nomor 2. September 2010 – Pebruari 2011.*

Kotler, (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid I Edisi Kedelapan, Penerbit Erlagga, Jakarta.*

Lena Ellitan, Liana Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen. Alfabeta : Bandung*

Mardiasmo, 2011. *PERPAJAKAN. Yogyakarta : Andi.*

M. Zain, 2008*. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.*

Nuramalia Hasanah, Indra Pahala dan Susi Indriani. 2012. *"Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak". CBAM-FE UNISSULA Vol.1 No. 1, hal 773-785.*

Liberti Pandiangan. 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.*

Liberti Pandiangan. 2014*. Administrasi perpajakan. Jakarta: Erlangga.*

Rahayu, Siti Kurnia. 2010*. "Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal".Yogyakarta : Salemba Empat.*

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.*

Sugiyono. 2012*. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta*

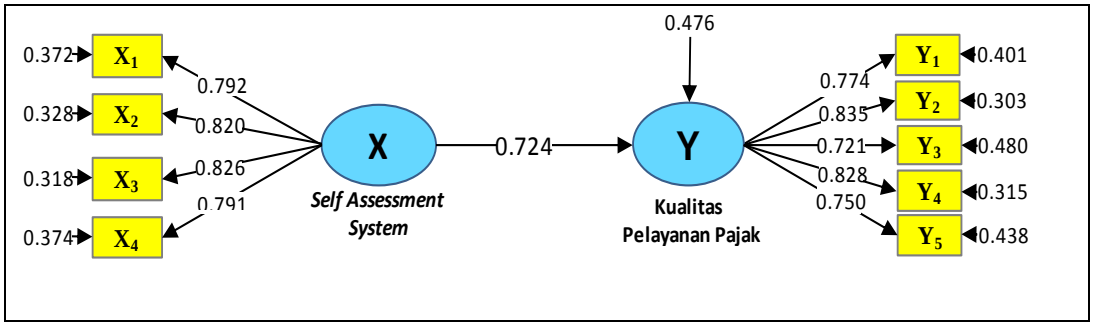
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.*

Sugiyono. 2010*. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta*

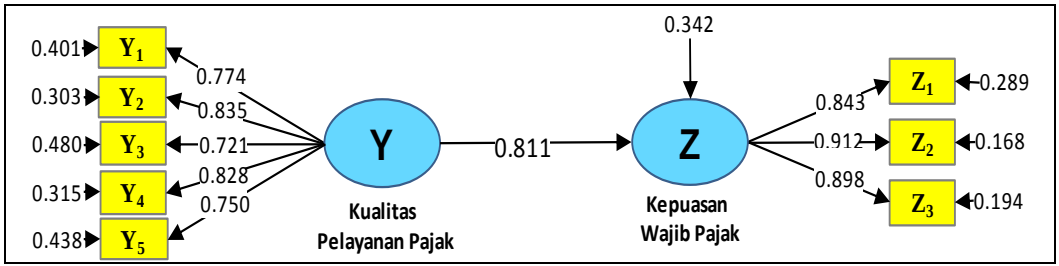
Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014*. Pengantar Industri Pariwisara. Yogyakarta: Deepublish*

Waluyo. 2008*. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.*

LAMPIRAN



Gambar 4.9
Hasil Analisis Keseluruhan Model (Pengaruh Pelaksanaan Sistem *Self Assessment* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak)



Gambar 4.10
Hasil Analisis Keseluruhan Model (Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak)