Pengaruh *Self Assesment System* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Disusun Oleh:

EINVRI ARDIAN 21108125

Tingkat Kepatuhan SPT di KPP Pratama Bandung Karees

Tahun Pajak	SPT yang Masuk	Total Wajib Pajak terdaftar	Rasio Kepatuhan Terhadap Jumlah Wajib Pajak Terdaftar
2009	32.070	67.813	47,29 %
2010	38.339	83.670	45,82 %
2011	29.600	67.831	43,63%

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees masih rendah dilihat dari tingkat pengembalian SPT dari tahun 2010 ke 2011, hal ini dikarenakan kemungkinan banyak wajib pajak yang membuat NPWP untuk memperoleh kredit atau pinjaman uang, menghindari pajak fiskal luar negeri, dan adanya NPWP ganda. Tingkat kepatuhan ini bisa dilihat dari perbandingan dari jumlah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah SPT yang masuk. Walaupun tiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah.

Fenomena Umum

Kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lainnya di Asia Tenggara. (Rinella Putri : 2008). Rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, ditunjukkan dengan masih sedikitnya wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak serta sedikitnya wajib pajak yang terdaftar yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Departemen Keuangan menyatakan bahwa jumlah wajib pajak resmi di Indonesia secara keseluruhan masih sangat sedikit. Data di tahun 2007 menunjukkan jumlah wajib pajak badan hanya 1,35 juta dan wajib pajak orang pribadi hanya 5,14 juta. Jumlah ini terlampau kecil bila dibandingkan dengan total usia produktif di Indonesia yang mencapai 170 juta. Untuk tahun 2011 saja terdapat 67 persen dari empat juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Fenomena Khusus

Self Assessment System

Masalah yang dihadapi KPP bahwa Wajib Pajak sudah membayar pajak, tetapi masih timbul kebingungan para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak sering tidak menyampaikan SPT tepat waktu.

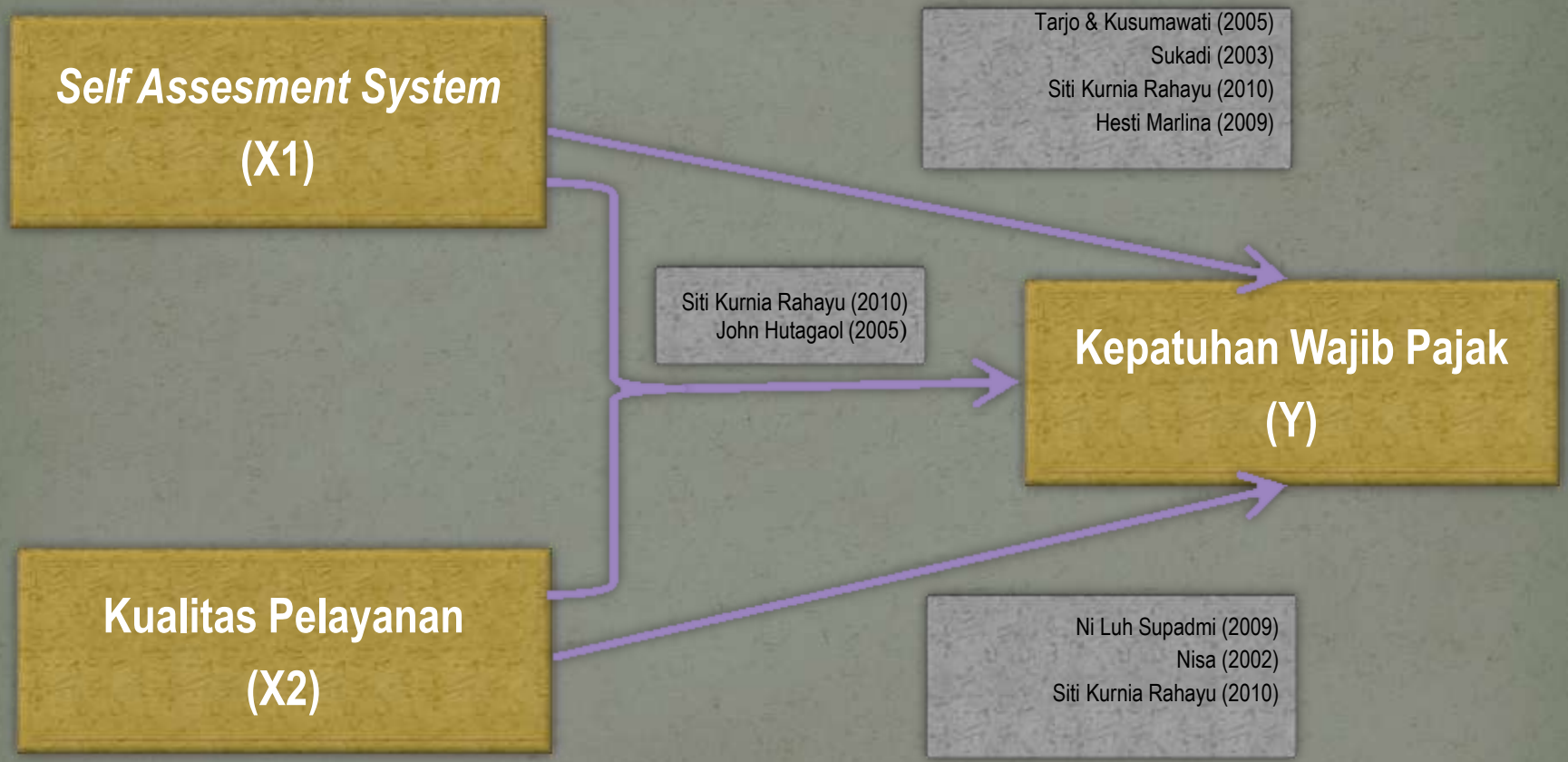
Kualitas Pelayanan

Kurangnya sosialisasi dari pegawai pajak, dan terkadang informasi yang diberikan kurang jelas dan sulit dimengerti oleh wajib pajak serta sifat yang berbeda-beda yang dimiliki wajib pajak, sehingga dalam memberikan informasi kepada wajib pajak mengalami kesulitan. Selain itu petugas pajak tidak memberikan kenyamanan wajib pajak dalam memperoleh layanan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak sering tidak menyampaikan SPT tepat waktu, SPT yang di sampaikan pun tidak semuanya sesuai dengan kebenaran, terkadang SPT yang disampaikan wajib pajak tidak sesuai dengan kenyataannya.

Kerangka Pemikiran



Keterkaitan Antar Variabel

Keterkaitan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori pendukung pengaruh *Self Assessment System* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menjelaskan :

"Kinerja pelayanan yang baik harus tetap diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur *self assessment system* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan pula".

Keterkaitan *Self Assesment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori pendukung *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa :

"Kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut".

Penelitian yang dilakukan Tarjo & Indra Kusumawati. (2006) terhadap pelaksanaan *self assessment system* di Bangkalan menemukan bahwa *self assessement system* di Bangkalan belum terlaksana dengan baik. Karena Wajib Pajak masih banyak yang tidak menghitung sendiri pajak terutangnya.

Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori pendukung pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menjelaskan :

"Kinerja pelayanan yang baik harus tetap diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur *self assessment system* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan pula".

Sama seperti yang disampaikan oleh Chaizi Nasucha (2004:273) menjelaskan bahwa:

"Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (wajib pajak)".

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ni Luh Supadmi (2009) tentang peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan bahwa terdapat hubungan yang positif antara efektifitas layanan informasi dengan sikap ketaatan membayar pajak.

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai *Self Assesment System*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Mendaftar	1213	1500	80,86	Baik
2	Menghitung	1209	1500	80,6	Baik
3	Menyetor	1014	1500	67,6	Cukup Baik
4	Melapor	1004	1500	66,93	Cukup Baik
	Total	**4440**	**6000**	**74%**	**Baik**

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Ketepatan Waktu Pelayanan	903	1000	90,3	Sangat Baik
2	Akurasi Pelayanan	925	1000	92,5	Sangat Baik
3	Keramahan dalam memberikan pelayanan	648	1000	64,8	Cukup Baik
4	Tanggung Jawab	625	1000	62,5	Cukup Baik
5	Kelengkapan	650	1000	65,0	Cukup Baik
6	Kemudahan untuk Mendapatkan Pelayanan	915	1000	91,5	Sangat Baik
7	Kenyamanan Dalam memperoleh layanan	671	1000	67,1	Cukup Baik
	Total	**5337**	**7000**	**76,24%**	**Baik**

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Tepat waktu penyampaian SPT	590	1000	59%	Cukup Baik
2	Kebenaran perhitungan pajak	903	1000	90.3 %	Sangat Baik
3	Tepat waktu membayar pajak	611	1000	61.1%	Cukup Baik
4	Tidak memiliki tunggakan pajak	903	1000	90.3%	Sangat Baik
5	Tidak melanggar peraturan perpajakan	654	1000	65.4%	Cukup Baik
6	Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana	933	1000	93.3%	Sangat Baik
7	Hasil audit laporan keuangan	686	1000	68,6%	Baik
8	Pembukuan sesuai perpajakan	634	1000	63,4%	Cukup Baik
	Total	**5898**	**8000**	**73.7%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Kesimpulan Analisi Deskriptif

Akumulasi tanggapan responden mengenai *Self Assessment System* di KPP Pratama Bandung Karees sebesar 74%, hal ini menunjukkan bahwa *Self Assessment System* pada umumnya telah baik. Begitu pula tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan sebesar 76,24% dan tingkat Kepatuhan wajib Pajak sebesar 73,7% juga termasuk dalam kategori baik. Akan tetapi masih masih harus ditingkatkan lagi sosialisasi dan pelayanan terhadap wajib pajak guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Mapping Fenomena, Indikator, Kuesioner, dan Hasil

Var	Fenomena	Identifikasi Masalah	Indikator	Kuesioner	Hasil	Ket	Alasan
X_1	Fenomena bagi Wajib Pajak, timbul permasalahan mengenai berapa besar pajak yang akan dihitung dan berapa besar pajak yang akan dibayar oleh Wajib Pajak, sehingga menimbulkan pelanggaran yang terjadi karena masih belum sadarnya Wajib Pajak atas kewajiban Wajib Pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak kepada negara dengan tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam jangka waktu tertentu dengan mengulur-ulur waktu untuk melaksanakan pembayaran atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tidak benar seperti dengan sengaja	Wajib Pajak tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT	**Mendaftar**	1. Sesuai dengan sistem *self assessment* maka Wajib Pajak berkewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). 2. Wajib pajak yang pendapatannya telah melebihi jumlah PKP (Penghasilan Wajib Pajak) wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pajak. 3. Ketidakpahaman Wajib Pajak, sehingga tidak mau mendaftarkan diri ke kantor pajak	**Skor 80,86%** (F) 1 = 0 2 = 2 3 = 11 4 = 13 5 = 72 (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 14 4 = 24 5 = 62 (F) 1 = 28 2 = 32 3 = 29 4 = 8 5 = 3	**Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Mendaftar sebesar 80,86%, termasuk dalam kategori baik, terletak pada interval (68.01% – 84.00%). Artinya, wajib pajak mendaftarkan diri di KPP Pratama Bandung Karees sudah baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 19,14% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator Mendaftar tetapi fenomena yang terjadi kecil sebesar 19,14%.

	memanipulasikan total laba yang terjadi dalam perusahaan. Jika laba sebuah perusahaan menghasilkan laba sekecil mungkin maka jumlah pajak yang harus dibayarkan kepada negara untuk pembayaran pajak pun menjadi sekecil mungkin, dan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakan yang berakibat merugikan negara atas kewajiban untuk menyetorkan pajak yang ditentukan dalam undang-undang ketentuan umum perpajakan (Harian Analisa, 16 Februari 2010)		**Menghitung**	1. Dalam sistem *Self Assesment* wajib pajak di beri kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang. 2. Wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam menghitung sendiri pajak terutangnya. 3. Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP terkadang masih bingung mengenai kewajiban perpajakannya.	**Skor 80,6%** (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 7 4 = 15 5 = 77 (F) 1 = 0 2 = 2 3 = 15 4 = 17 5 = 66 (F) 1 = 38 2 = 31 3 = 22 4 = 7 5 = 2	**Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Menghitung sebesar 80,6%, termasuk dalam kategori baik, terletak pada interval (68.01% – 84.00%). Artinya, wajib pajak menghitung sendiri di KPP Pratama Bandung Karees sudah baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 19,4% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator Menghitung sendiri tetapi fenomena yang terjadi kecil sebesar 19,14%. Sehingga dapat dikatakan tidak terjadi fenomena.
			Menyetor	1. Sistem dan peraturan perpajakan yang sekarang berlaku mudah dipahami oleh wajib pajak. 2. Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan dalam membayar	**Skor 67,9%** (F) 1 = 38 2 = 31 3 = 22 4 = 7 5 = 2 (F) 1 = 0 2 = 0	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Menyetor sebesar 67,9%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, wajib pajak menyetor kewajibannya di KPP Pratama Bandung Karees sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 32,1% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih

				pajak terutangnya 3. Wajib pajak seringkali masih bingung dengan sistem perpajakan yang berlaku	3 = 6 4 = 32 5 = 62 (F) 1 = 48 2 = 32 3 = 11 4 = 6 5 = 3		ada fenomena yang terjadi terkait Indikator Menyetor kewajiban perpajakannya yaitu masih ada wajib pajak yang tidak menyetor kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi.
			Melapor	1. Surat Pemberitahuan (SPT) harus disampaikan ke Kantor Dirjen Pajak dilakukan tepat waktu, yaitu harus dilaporkan paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak untuk SPT Masa atau 3 bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT Tahunan. 2. Wajib pajak yakin untuk melaporkan SPT yang telah di isi wajib pajak 3. Dalam penyampaian SPT terkadang wajib pajak tidak melaporkan tepat waktu	**Skor 66,93%** (F) 1 = 48 2 = 32 3 = 11 4 = 6 5 = 3 (F) 1 = 48 2 = 32 3 = 11 4 = 6 5 = 3 (F) 1 = 48 2 = 32 3 = 11 4 = 6 5 = 3	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Melapor sebesar 66,93%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, wajib pajak melaporkan kewajibannya di KPP Pratama Bandung Karees sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 33,07% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator Melapor kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees, yaitu masih ada Wajib Pajak yang belum tepat waktu melaporkan kewajiban perpajakannya. Padahal SPT yang dilaporkan adalah SPT Nihil.

X_2	Kurangnya sosialisasi dari pegawai pajak serta kurangnya sarana pendukung seperti brosur, atau katalog informasi, terkadang informasi yang diberikan kurang jelas dan sulit dimengerti oleh wajib pajak serta sifat yang berbeda-beda yang dimiliki wajib pajak, sehingga dalam memberikan informasi kepada wajib pajak mengalami kesulitan.Pajak (Yunan Sugiyan Dinata: 2012).	Kurangnya sarana informasi dari pegawai pajak sehingga menyebabkan wajib pajak tidak patuh	**Ketepatan Waktu Pelayanan**	1. Pelayanan informasi mengenai administrasi pajak dilakukan oleh petugas secara tepat waktu 2. Petugas wajib pajak dalam memberikan pelayanan dilakukan secara tepat waktu.	**Skor 90,3%** (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 11 4 = 19 5 = 70 (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 17 4 = 22 5 = 61	**Sangat Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Ketepatan Waktu Pelayanan sebesar 90,3%, termasuk dalam kategori sangat baik, terletak pada interval (84.01% – 100%). Artinya, petugas pajak telah memberikan pelayanan yang tepat waktu di KPP Pratama Bandung Karees dan sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Untuk indikator ketepatan waktu pelayanan tidak memiliki masalah.
			Akurasi Pelayanan	1. Informasi dan penjelasan yang disampaikan oleh petugas pajak sudah akurat 2. Petugas pajak memberikan informasi secara akurat dan benar.	**Skor 92,5%** (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 14 4 = 23 5 = 63 (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 2 4 = 20 5 = 78	**Sangat Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Akurasi Pelayanan sebesar 92,5%, termasuk dalam kategori sangat baik, terletak pada interval (84.01% – 100%). Artinya, petugas pajak telah memberikan akurasi pelayanan di KPP Pratama Bandung Karees dan sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Untuk indikator akurasi pelayanan tidak memiliki masalah.

			Keramahan Dalam Memberikan Pelayanan	1. Petugas pajak memberikan layanan perpajakan dengan ramah dan baik. 2. Terkadang petugas pajak kurang ramah dalam memberikan layanan perpajakan	**Skor 64,80%** (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 9 4 = 17 5 = 73 (F) 1 = 45 2 = 35 3 = 12 4 = 5 5 = 3	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Keramahan dalam memberikan pelayanan sebesar 64,80%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, petugas pajak dalam memberikan keramahan pelayanan di KPP Pratama Bandung Karees sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 35,2% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator keramahan memberikan pelayanan yaitu masih ada petugas pajak yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan perpajakannya. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees.
			Tanggung Jawab	1. Petugas pajak memiliki komitmen yang besar untuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dari aspek yang paling dasar yaitu pola pikir, pola tindak, tata busana dan tutur kata dalam berkomunikasi.	**Skor 62,5%** (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 24 4 = 23 5 = 52	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Tanggungjawab sebesar 62,5%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, tanggungjawab petugas pajak di KPP Pratama Bandung Karees sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 37,5% dari 100 % kriteria sangat baik.

				2. Dalam melaksanakan kewajibannya terkadang petugas pajak tidak melakukan dengan penuh tanggung jawab.	(F) 1 = 41 2 = 31 3 = 18 4 = 8 5 = 2		Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator tanggungjawab yaitu masih ada petugas pajak yang tidak sadar dengan tanggungjawabnya sebagai petugas pajak. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees.
			Kelengkapan	1. Petugas pajak melengkapi penjelasannya dengan brosur, contoh-contoh dokumen yang harus dilampirkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan 2. Ketika melakukan penjelasan petugas pajak tidak melengkapi informasi yang diberikan dengan data yang lain seperti brosur, atau dokumen	**Skor 65,50%** (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 20 4 = 20 5 = 59 (F) 1 = 34 2 = 28 3 = 31 4 = 5 5 = 2	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Kelengkapan sebesar 65,50%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, kelengkapan pajak di KPP Pratama Bandung Karees sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 34,5% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator kelengkapan . Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees.
			Kemudahan Untuk Mendapatkan Pelayanan	1. Kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan baik melalui telepon, faksimili, SMS, atau e-mail maupun melalui media lainnya	**Skor 91,5%** (F) 1 = 34 2 = 28	**Sangat Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Kemudahan Untuk Mendapatkan Pelayanan sebesar 91,5%, termasuk dalam kategori sangat baik, terletak pada interval (84.01% – 100%).

					3 = 31 4 = 5 5 = 2		Artinya, wajib pajak sudah memperoleh kemudahan untuk mendapatkan pelayanan di KPP Pratama Bandung Karees dan sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Untuk indikator akurasi pelayanan tidak memiliki masalah.
				2. Wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak	(F) 1 = 34 2 = 28 3 = 31 4 = 5 5 = 2		
			Kenyamanan Dalam Memperoleh Layanan	1. Aparat pajak menawarkan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, di antaranya: layanan Help Desk, Call Centre, SMS Tax, e-Filling, e-SPT, On-line Payment, serta situs web untuk informasi layanan perpajakan	**Skor 67,06%** (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 8 4 = 22 5 = 70	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Kenyamanan Dalam Memperoleh Layanan sebesar 67,06%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, wajib pajak sudah merasa nyaman atas layanan yang diberikan oleh petugas pajak di KPP Pratama Bandung Karees dan kenyamanan yang dirasakan wajib pajak sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 32,94% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator kenyamanan memperoleh layanan. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees. .
				2. Terkadang pelayanan yang diberikan pegawai pajak susah untuk dimengerti dan dilaksanakan oleh wajib pajak	(F) 1 = 33 2 = 33 3 = 27 4 = 4 5 = 1		

Y	• Kepatuhan wajib pajak warga Kota Bandung dalam membayar pajak pendapatan baru mencapai 42%. Menurut Ajat tidak patuhnya wajib pajak menyerahkan SPT kemungkinan berbagai hal diantaranya karena malas, tidak patuh dan mungkin juga sosialisasi kurang tepat Ajat Jatnika (2012). • Wajib Pajak sudah membayar pajak, tetapi masih timbul kebingungan para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak sering tidak menyampaikan SPT tepat waktu, SPT yang di sampaikan pun tidak semuanya sesuai dengan	Kepatuhan penyampaian SPT wajib pajak masih minim dan masih belum mencapai tingkat yang ditargetkan.	**Tepat waktu penyampaian SPT**	1. Wajib Pajak memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menyampaikan SPT tepat waktu 2. Terkadang dalam menyampaikan SPT wajib pajak tidak menyampaikan tepat waktu	**Skor 59,00%** (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 20 4 = 22 5 = 58 (F) 1 = 60 2 = 28 3 = 3 4 = 0 5 = 0	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Tepat Waktu Penyampaian SPT sebesar 59,00%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, wajib pajak sudah menyampaikan SPT nya sesuai dengan peraturan yang ada di KPP Pratama Bandung Karees dan mayoritas wajib pajak yang menyampaikan SPT tepat waktu sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 41,00% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator tepat waktu penyampaian SPT yaitu masih ada wajib pajak tidak tepat waktu menyampaikan SPT nya. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees.
			Kebenaran Perhitungan pajak	1. Wajib Pajak berkewajiban untuk menyampaikan kebenaran penulisan dan perhitungan kewajiban pajaknya dengan melampirkan dokumen-dokumen pendukung	**Skor 90,30%** (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 20 4 = 22 5 = 58	**Sangat Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Kebenaran Perhitungan Pajak sebesar 90,30%, termasuk dalam kategori sangat baik, terletak pada interval (84.01% – 100%). Artinya, wajib pajak sudah menyampaikan SPT nya dengan benar

	kebenaran. Terkadang SPT yang disampaikan wajib pajak tidak sesuai dengan kenyataannya. (Yunan Sugiyan Dinata: 2012).			2. Dalam penyampaian SPT wajib pajak menyampaikan SPT nya dengan benar	(F) 1 = 0 2 = 0 3 = 20 4 = 22 5 = 58		dan sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Untuk indikator kebenaran perhitungan pajak tidak memiliki masalah.
			Tepat Waktu Membayar Pajak	1. Wajib Pajak mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) tahunan serta membayar pajak dengan tepat waktu (Patuh Formal)	**Skor 61,1%** (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 5 4 = 17 5 = 77	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Tepat Waktu Membayar Pajak sebesar 61,1%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, wajib pajak sudah menyampaikan SPT nya sesuai dengan peraturan yang ada di KPP Pratama Bandung Karees dan mayoritas wajib pajak yang menyampaikan SPT tepat waktu sudah cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 41,00% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator tepat waktu penyampaian SPT. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees.
				2. Terkadang dalam melaporkan SPT wajib pajak tidak tepat waktu	(F) 1 = 12 2 = 17 3 = 71 4 = 0 5 = 0		

			Tidak Memiliki Tunggakan Pajak	1. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan 2. Wajib Pajak dalam penyampaian kewajibannya tidak diperbolehkan memiliki tunggakan pajak.	**Skor 90,3%** (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 6 4 = 22 5 = 2 (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 20 4 = 20 5 = 59	**Sangat Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Tidak Memiliki Tunggakan Pajak sebesar 90,3%, termasuk dalam kategori sangat baik, terletak pada interval (84.01% – 100%). Artinya, wajib pajak tidak memiliki tunggakan. Untuk indikator kebenaran perhitungan pajak tidak memiliki masalah.
			Tidak Melanggar Peraturan Perpajakan	1. Perilaku curang dengan melakukan tindak pidana di bidang perpajakan merupakan upaya penghindaran pajak yang tidak etis dilakukan oleh wajib pajak 2. Terkadang wajib pajak melakukan tindakan curang dalam pelporan perpajakannya	**Skor 64,5%** (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 3 4 = 21 5 = 75 (F) 1 = 48 2 = 42 3 = 11 4 = 6 5 = 3	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Tidak Melanggar Peraturan Perpajakan sebesar 64,5%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, wajib pajak dalam menyampaikan SPT nya sesuai dengan peraturan yang ada di KPP Pratama Bandung Karees dan mayoritas wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan termasuk kategori cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Akan tetapi terjadi selisih sebesar 34,6% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih

							ada fenomena yang terjadi terkait Indikator tidak melanggar peraturan perpajakan yaitu masih ada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees.
			Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Pidana	1. Wajib pajak harus memiliki kesadaran hukum perpajakan dan tidak melakukan tindak pidana di bidang perpajakan atau tindak pidana lain dibidang keuangan negara. 2. Sebagai seorang wajib pajak tidak diperkenankan melakukan tindakan pidana.	**Skor 93,3%** (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 9 4 = 21 5 = 70 (F) 1 = 0 2 = 0 3 = 3 4 = 22 5 = 75	**Sangat Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Tidak Pernah Di Jatuhi Hukuman Pidana sebesar 93,3%, termasuk dalam kategori sangat baik, terletak pada interval (84.01% – 100%). Artinya, wajib pajak dalam menyampaikan SPT nya tidak pernah terlibat kasus pidana. Untuk indikator tidak pernah di jatuhi hukuman pidana tidak memiliki masalah.
			Hasil Audit Laporan Keuangan	1. Wajib pajak memiliki kewajiban untuk menyampaikan Laporan Keuangan yang diaudit oleh	**Skor 68,6%** (F) 1 = 0	**Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Hasil Audit Laporan Keuangan sebesar 68,6%, termasuk dalam kategori baik, terletak pada interval

				lembaga pengawas keuangan pemerintah, dengan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal	2 = 1 3 = 6 4 = 25 5 = 68		(68.01% – 84.00%). Artinya, wajib pajak telah melakukan audit laporan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku di KPP Pratama Bandung Karees dan sudah baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan.
				2. Terkadang wajib pajak tidak menyampaikan laporan keuangan yang telah di audit	(F) 1 = 28 2 = 32 3 = 29 4 = 8 5 = 3		Akan tetapi terjadi selisih sebesar 31,4% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator hasil audit laporan keuangan. Sehingga dapat dikatakan masih ada wajib pajak yang tidak melakukan audit atas laporan keuangannya sebesar 31,4%.
			Pembukuan Sesuai Perpajakan	1. Aktivitas pembukuan oleh Wajib Pajak memegang peranan penting dalam upaya memenuhi kewajiban perpajakan karena komponen dari pembukuan tersebut mengandung data dan informasi terutama digunakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.	**Skor 63,4%** (F) 1 = 0 2 = 1 3 = 6 4 = 33 5 = 60	**Cukup Baik**	Persentase skor tanggapan responden mengenai indikator Pembukuan Sesuai Perpajakan sebesar 63,4%, termasuk dalam kategori cukup baik, terletak pada interval (52.01% – 68.00%). Artinya, wajib pajak dalam menyampaikan SPT nya sesuai dengan peraturan yang ada di KPP Pratama Bandung Karees dan mayoritas wajib pajak melakukan pembukuan sesuai perpajakan dan termasuk kategori cukup baik sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan.
				2. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan wajib pajak terkadang tidak melakukan pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	(F) 1 = 28 2 = 30 3 = 27 4 = 10 5 = 5		Akan tetapi terjadi selisih sebesar 36,6% dari 100 % kriteria sangat baik. Data di atas menunjukan berarti masih ada fenomena yang terjadi terkait Indikator pembukuan sesuai perpajakan yaitu masih ada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan yaitu tidak melakukan pembukuan sesui perpajakan. Hal ini berarti fenomena yang terjadi sudah terjawab dan sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1208.923	2	604.462	47.334	.000[a]
	Residual	1238.709	97	12.770		
	Total	2447.632	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

e. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji F di atas menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 47,334 dan Ftabel sebesar 3,09. Karena Fhitung lebih besar daripada Ftabel, dan nilai p-value adalah 0.00 *(sig*) lebih kecil dari alpha 0.05 *(confidence interval*), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi secara keseluruhan adalah signifikan pada tingkat 5%, dimana Ho tidak diterima dan H1 diterima.

Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara *self assessment system* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees. Hai ini berarti bisa di generalisasikan untuk populasi secara keseluruhan sehingga *self assessment system* dan kualitas pelayanan dapat digunakan untuk memprediksi perubahan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Persamaan Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.932	3.011		5.623	.000		
	X1	.090	.086	.084	1.047	.298	.811	1.232
	X2	.600	.073	.662	8.258	.000	.811	1.232

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai t tabel sebesar 1.66071 dan nilai t hitung untuk sistem self assesment sebesar 1,047. Karena t hitung ≤ t tabel, dan nilai p-value adalah 0.298 *(sig*) lebih besar dari alpha 0.05 *(confidence interval*), artinya pengaruh yang terjadi antara variabel sistem *self assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pengaruh positif tidak signifikan.

Hasil statistik t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 8.258 dan t tabel sebesar 1,97273 . Karena t hitung ≥ t tabel, maka H1 ada di daerah penerimaan, dan nilai p-value adalah 0,000 *(sig*) lebih kecil dari alpha 0.05 *(confidence interval*), artinya pengaruh yang terjadi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pengaruh positif signifikan.

Pembahasan

Tidak signifikannya penelitian ini dikarenakan memiliki keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Data penelitian ini dihasilkan dari instrumen yang mendasarkan pada persepsi jawaban responden. Hal ini akan menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya
2. Responden penelitian ini terbatas pada wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees, dimana kemungkinan penelitian ini akan menunjukkan hasil yang berbeda pada para responden KPP di daerah lain.
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu daerah Kota Bandung saja, sehingga tidak dapat digeneralisasi.
4. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu waktu (*Crossection*), sehingga peneliti tidak dapat melihat perbedaan baik itu peningkatan maupun penurunan ataupun kenaikan kepatuhan wajib pajak dari KPP Bandung dengan menggunakan variabel pengukuran yang sama.
5. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya merupakan sebagian kecil dari variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ini terbukti dengan rendahnya koefisien determinasi dari hasil penelitian ini.

Kesimpulan

1. *Self assessment system* di KPP Pratama bandung Karees belum berjalan sesuai dengan peraturan yang di tetapkan oleh DJP. Hal ini terlihat dari besarnya hubungan *self assessment system* termasuk ke dalam kategori cukup baik. Hal ini disebabkan rendahnya wajib pajak yang menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Untuk kualitas pelayanannya sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang di tetapkan DJP. Hal ini terlihat dari besarnya hubungan kualitas pelayanan termasuk ke dalam kategori kuat. Hal ini disebabkana ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang sudah baik. Sedangkan untuk kepatuhan wajib pajaknya belum memiliki kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT nya, dan belum tercapainya target yang kepatuhan wajib pajak yang di harapkan.
2. Berdasarkan hasil uji secara keseluruhan atau uji kecocokan model dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas (*self assessment syste*m dan kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil pengujian diperoleh bukti empiris bahwa variabel *self assessment system* berpengaruh positif dan secara statistik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mendukung penelitian yang menyatakan *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil regresi diperoleh bukti empiris bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif, namun secara statistik signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyimpulkan hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP.

Saran

1. *Self assessment system*, hendaknya lebih ditingkatkan terutama dalam hal menyetor dan melaporkan SPT pada wajib pajak, agar patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan kualitas pelayanan pajak, petugas pajak hendaknya lebih ditingkatkan lagi respon pelayanannya terhadap wajib pajak dalam melayani permasalahan wajib pajak, melengkapai sarana dan prasarana pendukung dan lebih bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
2. Kepatuhan wajib pajak, agar Direktorat Jenderal Pajak selaku instansi perpajakan untuk lebih mensosialisasikan kepada wajib pajak agar tingkat pengembalian SPT menjadi lebih baik.