PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey Pada Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega)

Oleh:
Tresna Fatria
Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This research was conducted on Small Taxpayers Office Bandung Tegallega. A phenomenon that occurs in the self assessment system that many taxpayers who have not been able to count themselves the amount of tax due. Moreover, the phenomenon that occurs Account Representative Account Representative performance has not been entirely effective as their Company Profile Taxpayers who have not trumpdate.

This study aims to provide empirical evidence about the influence of Self Assessment System and Account Representative on tax compliance on the Tax Office Pratama Bandung Tegallega.

The method used in this research is descriptive and verification method. The population is 61219 individual taxpayers in KPP Pratama Bandung Tegallega, and the samples taken are as many as 100 individual taxpayers using sampling techniques slovin approach. The analytical method used is Structural Equation Model (Structural Equation Model / SEM) approach Partial Least Square (PLS).

The Results of this study showed that the Self Assessment System affect the taxpayer compliance, and Account Representative influence on tax compliance.

Keywords : Self Assessment System, Account Representative, Tax Compliance

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan Pajak merupakan persoalan laten dan aktual yang sejak dulu ada di perpajakan, dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak yang menjadi indikator kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti (Widi Widodo, 2010:66).

Menurut Adjat Djatnika (2014) Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1, tingkat kepatuhan wajib pajak di Jawa Barat dalam membayar pajak masih sangat rendah, dari 1,2 juta wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak tahunan di wilayah jabar 1, hanya 50% yang melaporkan SPT Pajak Tahunan. Adapun menurut salah satu pegawai di KPP Pratama Bandung Tegallega Rani Nurullita (2015) bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung rendah dikarenakan adanya sebagian wajib pajak yang tidak mengetahui kapan harus membayar pajak sehingga banyak wajib pajak yang tidak menyetorkan SPT tepat waktu dan kewajiban membayar pajak terutangnya.

Pemerintah terus melakukan terobosan guna meningkatkan penerimaan dari sektor pajak yang salah satunya dengan mengalihkan sistem pemungutan dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System, Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2010). Hanya saja ada beberapa kendala yang ditimbulkan pada pelaksanaan *Self Assessment*

System, dimana tidak semua Wajib Pajak bisa melaksanakan kewajiban perpajakannya (Dilla, 2014).

Menurut Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany (2014), mekanisme perhitungan pajak didasarkan pada *Self Assessment,* Artinya wajib pajak menghitung sendiri serta membayar sendiri pajaknya dengan kata lain, semua bergantung pada tingkat kepercayaan terhadap wajib pajak, namun dengan sistem seperti ini terbukti baru 10 sampai 20 persen yang benar-benar seseuai dengan ketentuan.

Pernyataan diatas ditegaskan kembali oleh Rani Nurullita (2015) bahwa *Self Assessment System* belum berjalan dengan baik, karena masih banyak wajib pajak yang belum bisa menghitung sendiri besaran pajak yang terutangnya, dan wajib pajak merasa kesulitan apabila harus menghitung sendiri, terutama untuk wajib pajak orang pribadi yang baru terdaftar dan tetap saja harus memerlukan bantuan oleh petugas pajak.

Tidak mudah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela (*voluantary* compliance) karena memerlukan hubungan timbal balik secara aktif wajib pajak dan fiskus (Eddy, 2013). Agar aparat pajak menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin yaitu sebagai *Account Representative* dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik. *Account Representative* berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi *misinformation* atau *miscommunication* (Amilin, 2008).

Namun dalam kenyataannya menurut Menteri Keuangan Bambang P.S Brodjonegoro (2014) bahwa salah satu penyebabab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut adalah keterbatasan jumlah seumber daya manusia, berdasarkan perhitungan perbandingan antara *Account Representative* (AR) dengan wajib pajak di Indonesia saat ini masih jauh dari ideal. Sedangkan menurut Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany (2014), Banyak yang belum tersentuh pajak dikarenakan belum optimalnya kinerja *Account Representative,* jumlah *Account Representative* dan pemeriksa pajak sedikit bila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak.

Pernyataan di atas ditegaskan kembali oleh salah satu *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Tegallega Eman Suheman (2015), bahwa kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif seperti adanya *company profile* wajib pajak yang belum *terup-date*, dikarenakan satu orang *Account Representative* harus melayani dan memberikan konsultasi kepada banyak wajib pajak (Eman Suheman, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian mengenai masalah dengan judul: **"Pengaruh *Self Assessment System* dan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka Penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Seberapa besar pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega

2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Self Assessment System*

Menurut Supramono dan Theresia Woro Damayanti (2010:4) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang wajib pajaknya boleh menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetor, dalam sistem ini wajib pajak harus mengetahui kapan mulainya suatu kewajiban pajak dan kappa berakhirnya kewajiban-kewajiban yang menyertainya.

Berdasarkan dari pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajaknya untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetor

2.1.2 *Account Representative*

Menurut John Hutagaol (2007:22) *Account Representative* adalah pegawai direktorat jenderal pajak bekerja pada KPP yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, pengawasan secara langsung kepada wajib pajak. Adapun menurut Diana Sari (2013:20) *Account Representative* adalah pegawai direktorat jenderal pajak yang diberikan khusus untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung, dengan adanya *Account Representative* ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang dilandaskan kepercayaan anatara KPP dan wajib pajak.

Berdasarkan dari pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa *Account Representative* adalah pegawai yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan kepercayaan untuk memberikan pelayanan dan mengawasi wajib pajak secara langsung.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Zain (2003:31) adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tulang punggung dari *Self Assessment System* ini adalah *voluntary compliance* (kepatuhan sukarela), yaitu meletakkan tanggung jawab sepenuhnya pada kesadaran wajib pajak (Supramono dan Theresia Woro Damayanti, 2010:4).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2009) bahwa implementasi kebijakan *self assessment system* berpengaruh pada kepatuhan wajib orang pribadi. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Dilla Novita Sari,dkk (2014) bahwa *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan.

2.2.2 Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara Singkat, program modernisasi diharapkan dapat memberi manfaat bagi Wajib Pajak sebagai berikut, yaitu pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal melalui konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak, adanya tenaga *Account Representative* (AR), pemanfaatan IT secara maksimal, SDM yang professional dan mempunyai tugas untuk mengawasi kepatuhan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:133)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Febri Afiansyah (2012), Rahmawati dan Arja (2013) bahwa *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H_1 : *Self Assessment System berpengaruh* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H_2 : *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2014:2) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Adapun metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan metode verifikatif.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2014:147) adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) dalam Umi Narimawati (2010:29) menyatakan bahwa metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro (2002:69) dalam Umi Narimawati (2010:31) mendefinisikan operasionalisasi variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan diteliti perlu diberi batasan-batasan sebagai berikut:

1) Variabel Bebas/Independen (X_1 dan X_2)
   Menurut Sugiyono (2014:39) menyatakan bahwa definisi variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka variabel bebas/independen dalam penelitian ini adalah *Self Assessment System* (X_1) dan *Account Representative* (X_2).
2) Variabel Terikat/ dependent(Y)
   Menurut Sugiono (2014:39) variabel dependent adalah variabel terkait yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat/dependent dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Definisi data primer menurut Sugiyono (2012:139) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Tegallega.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2014:6) metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Menurut Umi Narimawati (2010:40) kuesioner didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.

Hasil dari kuesioner yang disebarkan dilihat dari tingkat kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai *response rate* (tingkat tanggapan responden).

3.4 Populasi, dan penarikan sampel

3.4.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2014:215) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karatertistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah 61.219 Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegallega.

3.4.2 Penarikan Sampel

Sampel menurut Tony Wijaya (2013:27) adalah bagian dari populasi yang diambil/ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:38)

Keterangan :
n = jumlah sampel
N = jumlah pupolasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi (10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{61219}{1+ (61219\times 0.1^2)} = 99{,}84 = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

3.5 Metode Pengujian Data

Dalam penelitian ini dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan kuisioner. Kuisioner yang telah disusun diuji secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reabilitas.

3.6 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.6.1 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang diuraikan. Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskritif dan verikatif.

1. Analisis Data Deskriptif

   Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak dan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

   1) Setiap indikator yang dinilai responden, diklasifikasikan dalam lima alternative jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
   2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
   3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:45)

2. Analisis Data Verifikatif

   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 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*).

   Menurut Imam Ghozali (2006:18) *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.

Pengujian terhadap hipotesis akan diuji dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yaitu kualitas pemeriksaan pajak, efektivitas E-SPT dan kepatuhan formal wajib pajak.

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

H_0 : $\beta = 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η tidak signifikan
H_a : $\beta \neq 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η signifikan
H_0 : $\gamma = 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η tidak signifikan
H_a : $\gamma \neq 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η signifikan
Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk $\alpha = 0{,}10$ adalah sebesar 1,645

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan *Self Assessment System d*an *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dengan sumber data utama berupa luesioner yang disebar kepada 100 responden wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega.

4.1.1 Pengujian Alat Ukur Penelitian

4.1.1.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk 14 pernyataan yang mewakili variabel *Self Assessment System*, *Account Representative* dan Wajib Pajak memiliki nilai yang lebih besar dari titik kritis yang telah ditentukan (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid dengan kriteria *good* dan *acceptable.*

4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah ketiga nilai koefisien reliabilitas tersebut sama-sama lebih besar dari 0,7 dan termasuk pada kriteria *good* sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

4.1.2 Analisis Deskriptif

4.1.2.1 Analisis mengenai *Self Assessment System* (X_1) di KPP Pratama Bandung Tegallega

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai *Self Assessment System* pada **Tabel 4.1** adalah sebesar 67,60% dan termasuk dalam kategori cukup yang berada pada interval, hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sudah cukup baik.

4.1.2.2 Analisis mengenai *Account Representative* (X_2) di KPP Pratama Bandung Tegallega

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai *Account Representative* pada **Tabel 4.2** adalah sebesar 72,30% dan termasuk dalam kategori baik yang berada pada interval 68,01%-84,00%, hasil tersebut menunjukan bahwa kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega tergolong baik.

4.1.2.3 Analisis mengenai kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Bandung Tegallega

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Kepatuhan Wajib Pajak pada **Tabel 4.3** adalah sebesar 67,50% dan termasuk dalam kategori cukup yang berada pada interval 52,01%-68,00%, hasil tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega memiliki kepatuhan cukup baik.

4.1.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh dari *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak dan *Account Representative* terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dan 9 variabel manifest yakni variabel *Self Assessment System* (X_1) terdiri dari 3 varibel manifest, variabel *Account Representative* (X_2) terdiri dari 3 variabel manifest, dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Terdiri dari 3 variabel manifest. Adapun hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* dapat dilihat pada **Gambar 4.1**

4.1.3.1 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran

1. **Model Pengukuran Variabel *Self Assessment System***
   Berdasarkan **Tabel 4.4** dapat dilihat variabel *Self Assessment System* (X_1) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap *Self Assessment System* (X_1) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur *Self Assessment System* (X_1) secara tepat.
2. **Model Pengukuran Variabel *Account Representative***
   Berdasarkan **Tabel 4.5** dapat dilihat variabel *Account Representative* (X_2) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap *Account Representative* (X_2) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur *Account Representative* (X_2) secara tepat.
3. **Model Pengukuran Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**
   Berdasarkan **Tabel 4.6** dapat dilihat variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara tepat.

4.1.3.2 Pengujian Kecocokan Model Struktural

Pengujian model struktural *(inner model)* dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten *eksogen* tertentu terhadap variabel laten *endogen*, untuk melihatnya dapat dilihat pada **Tabel 4.7**

4.1.3.3 Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit (GoF)*)

Nilai GoF diperoleh sebesar 0,579 tergolong kuat karena lebih dari 0,36, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong kuat.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

4.1.4.1 Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian nilai $t_{statistic}$ yang diperoleh variabel *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 4,302 lebih besar dari titik krtitis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dan besarnya kontribusi pengaruh *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 18,94%.

4.1.4.2 Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian nilai $t_{statistic}$ yang diperoleh variabel *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 4,726 lebih besar dari titik krtitis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dan besarnya kontribusi pengaruh *Self Assessment System* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 17,46%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa korelasi antar variabel laten 0,510 dan termasuk dalam kategori sedang/cukup kuat, koefisien korelasi bertanda positif dan besarnya kontribusi sebesar 18,94%, serta $t_{statistic}$ 4,302 nilai ini lebih besar dari t_{kritis}

1,645, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima H_a.

Dalam penelitian ini juga terdapat gap sebesar 32,40% (100%-67,60%) yang membuktikan bahwa masih ada masalah terkait dengan *Self Assessment System.* Hasill tersebut menjawab fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banung Tegallega bahwa *Self Assessment System* belum berjalan dengan baik karena masih banyak wajib pajak belum bisa menghitung sendiri besaran pajak yang terutangnya dan wajib pajak merasa kesulitan apabila harus menghitung sendiri, terutama untuk wajib pajak yang baru terdafttar (Rani Nurullita, 2015).

4.2.2 Analisis Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi antar variabel laten 0,498 dan termasuk dalam kategori sedang/cukup kuat, koefisien korelasi bertanda positif dan besarnya kontribusi sebesar 17,46%, serta $t_{statistic}$ 4,726 nilai ini lebih besar dari t_{kritis} 1,645 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima H_a.

Dalam penelitian ini juga terdapat gap sebesar 27,70% (100%-72,30%) yang membuktikan bahwa masih ada masalah terkait *Account Representative*. Hasil tersebut menjawab fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega bahwa kinerja *Account Representative* belum sepenuhnya efektif seperti adanya *Company Profile* wajib pajak yang belum *terup-date* dikarenakan satu orang *Account Representative* harus melayani dan memberikan konsultasi kepada banyak wajib pajak (Eman Suheman, 2015).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas sebagaimana telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan *Self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Artinya semakin baik pelaksanaan *Self Assessment System* maka akan semakin baik pula Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan *Account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Artinya semakin baik kinerja *Account Representative*, maka akan semakin baik pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagi bahan pertimbangan dan dapat dijadikan masukan, sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila pelaksanaan *Self Assessment System* dapat diterapkan dengan baik. Maka yaitu untuk mengatasi wajib pajak yang belum bisa menghitung pajaknya sendiri atau merasa kesulitan dalam menghitung jumlah pajaknya disarankan agar aparat bisa memberikan sosialisasi yang lebih baik lagi kepada wajib pajak mengenai cara menghitung jumlah pajak dengan mudah dan benar, solusinya yaitu dengan cara mengadakan pelatihan pengisian SPT yang benar agar wajib pajak tidak merasa kesulitan.
2. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila *Account Representative* sepenuhnya efektif dalam kinerjanya. Pada umumnya *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Tegallega sudah tergolong baik, namun sebaiknya *Account Representative*

harus memberikan pelayanan yang baik lagi yaitu misalnya berada ditempat apabila ada wajib pajak yang memerlukan untuk melakukan konsultasi mengenai perpajakan sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu terlalu lama. Maka *Account Representative* perlu diberikan pelatihan, agar dapat memberikan pelayan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak dan kedisiplinannya harus ditingkatkan lagi.

3. Dalam meningkatkan kepatuhan wajib sebaiknya aparat meningkatkan informasi lebih baik lagi kepada wajib pajak yaitu melalui media cetak maupun media elektronik, informasi yang diberikan harus secara berkala dan diperbaharui sehingga wajib pajak akan selalu mengetahui peraturan perpajakan yang sedang berlaku dan selalu berubah-ubah, diharapkan wajib pajak tidak akan ketinggalan informasi lagi dan akan semakin mengingatkan kewajibannya dalam membayar pajak.

5.2.2 Saran Akademis

Penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh *Self Assessment System* dan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijadikan sebagai referensi peneliti berikutnya, apabila melakukan penelitian dengan topik yang sama, disarankan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat. Dan jika penelitian dilakukan di tempat yang sama pastikan untuk menggunakan sampel di atas 100 agar mengetahui hasil dengan sampel yang berbeda. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

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

Amilin & Nina Anisah. 2008. *Persepsi Account Representative pada tingkat kepatuhan wajib pajak.* Jurnal Trikomonika. Volume 7 No.2. Hal 133-140.

Andi Supangat. 2007. *Statistik: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Bambang, Supomo. 2002. *Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen edisi 1*. Jogjakarta :BPFE.

Barker, C. Pistrang., & Elliot, R. (2002). *Research Methods in Clinical Psychology* (2nd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.

Chris Barker, Nancy Pistrang & Robert Elliot (2002). *Research Methods in Clinical Psychology.* (2nd ed.). John Wiley & Sons, LTD Chichester England.

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan.* Bandung: Refika Aditama.

Dilla Novita Sari, Yeasy Darmayanti, Popi Fauziati.2014 *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Pengetahuan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memberitahukan Surat Pemberitahuan (Survei di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang).* Jurnal Bung Hatta. Vol 4 No. 1.

Eddy Suryanto HP.2013 *Account Representative jembatan penghubung bagi kepatuhan wajib pajak.* Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Vol 13 No 2 Oktober 2013.

Erly Suandy. 2011. *Hukum Pajak Edisi 5.* Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Febri Alfiansyah.2012. *Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan WajibPajak Orang Pribadi.* Jurnal Portal garuda.

Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan isu-isu Komtemporer.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor.161/KMK.I/2015, *dalam modul diklat Sistem Administrasi Perpajakan Modern.*

Imam, Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP Undip.

Imam, Ghozali. (2008). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
Jonathan Sarwono. 2006. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.* Yogyakarta:Graha Ilmu.
Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi perpajakan.* Erlangga
Mardiasmo. 2010. *Perpajakan Edisi Revisi.* Yogyakarta: CV Andi Offset.
Moh.Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
M. Zain, 2008. *Manajemen Perpajakan.* Jakarta: Salemba Empat.
Noor. Juliansyah, 2012. *Metode Penelitian.* Jakarta: Prenada Media Group.
Rahmawati Irawan & Arja Sadjiarto.2013 *Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan.* Jurnal *Tax & Accounting.* Vol.3 No 2.
Sardana. 2014. Kenali *HAK DAN KEWAJIBAN Perpajakan Anda*. Bandung : Alfabeta.
Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
Siti Resmi. 2011. *Perpajakan. Teori dan kasus.* Jakarta: Salemba Empat.
Sri Suyati.2013 *Persepsi wajib pajak dan pelaksanaan sistem sef assessment dengan tingkat kepatuhan wajib pajak perseorangan pada kantor pelayanan pajak semarang barat.* Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen. Vol 28 No. 2 Juli 2013
Subadriyah.2013. *Persepsi Masyarakat tentang kualitas peran Account Representative Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.* Jurnal Dinamika & Bisnis. Vol 10 No 1.
Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
Sugiyono.2010. *Statistika untuk Penelitian edisi 16*.Bandung:Alfabeta
Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&*D. Bandung: Alfabeta.
Suharyadi dan Purwanto. 2009. *STATISTIKA*: *Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
Sujoko, Efferin dkk. 2008.*Metode Penelitian untuk Akuntansi.* Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
Supramono, Theresia Woro Damayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia. Mekanisme dan Perhitungan.* Yogyakarta: Andi.
Supranto. 2005. *Ekonometri*. Bogor : Ghalia Indonesia.
Uce indahyanti. 2013. *Penulisan karya ilmiah, panduan awal menyusun skripsi dan tugas akhir.* Jakarta : Salemba Empat
Umar Husein. 2011. *Metode penelitian untuk skripsi dan thesis bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
Umi Narimawati.2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Aplikasi Contoh dan Perhitungannya*. Bandung : Agung Media.
Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori Dan Aplikasi.*
Umi Narimawati, 2010. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi: Genesis. Jakarta: Penerbit Genesis.
Waluyo. 2009. *Perpajakan Indonesia.* Jakarta: Salemba Empat.
Yulianto. 2009. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Self Assessment pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Propinsi Lampung.* Jurnal Ilmu Administrasi Negara. vol 9 Nomor 1. 1-11.
Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano, Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian).* Jakarta: Indeks.
Widi Widodo. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.1
Rekaputilasi Skor Tanggapan Responden Mengenai *Self Assessment System* di KPP Pratama Bandung Tegallega

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Menghitung Sendiri Jumlah Pajak Yang Terutang	631	1000	63,10%	Cukup
2	Membayar Sendiri Jumlah Pajak Yang Terutang	687	1000	68,70%	Baik
3	Melaporkan Sendiri Jumlah Pajak Yang Terutang	371	500	74,20%	Baik
Total Akumulasi		**1689**	**2500**	**67,60%**	**Cukup**

Tabel 4.2
Rekaputilasi Skor Tanggapan Responden Mengenai *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Tegallega

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Mengawasi Kepatuhan Perpajakan WP	719	1000	71,90%	Baik
2	Memberikan Himbauan dan Konsultasi Teknis Perpajakan	716	1000	71,60%	Baik
3	Melakukan Pemutakhiran Ketentuan Perpajakan dan membuat *Company Profile* Wajib pajak	734	1000	73,40%	Baik
Total Akumulasi		**2169**	**3000**	**72,30%**	**Baik**

Tabel 4.3
Rekaputilasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase Skor	Kriteria
1	Kepatuhan dalam mendaftarkan diri	355	500	71,20%	Baik
2	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT	336	500	67,20%	Cukup
3	Kepatuhan dalam membayar tunggakan	320	500	64,00%	Cukup
Total Akumulasi		**1012**	**1500**	**67,50%**	**Cukup**

Tabel 4.4
***Loading Factor Self Assessment System* (X_1)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{1.1}$	**Menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang**	0,918	49,388	Valid

$X_{1.2}$	**Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang**	0,960	131,769	Valid
$X_{1.3}$	**Melapor sendiri jumlah pajak yang terutang**	0,958	97,230	Valid

Tabel 4.5
***Loading Factor Account Representative* (X_2)**

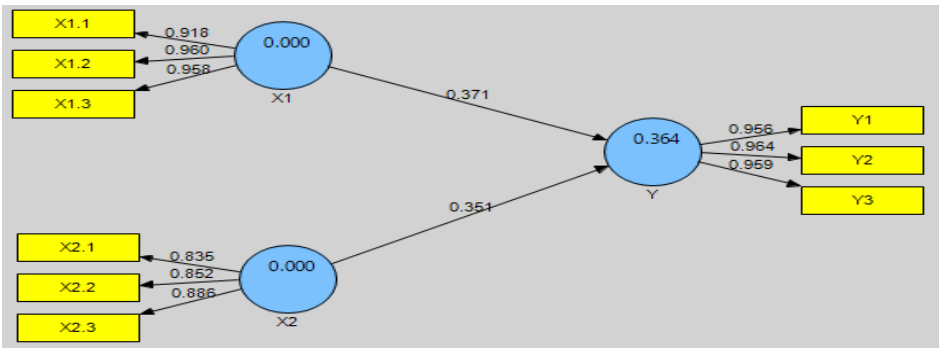
Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{2.1}$	**Mengawasi kepatuhan perpajakan wajib pajak**	0,835	21,916	Valid
$X_{2.2}$	**Memberikan Himbauan dan Konsultasi Teknis Perpajakan**	0,852	20,207	Valid
$X_{2.3}$	**Melakukan pemutakhiran ketentuan perpajakan dan membuat *Company Profile* Wajib pajak**	0,886	47,433	Valid

Tabel 4.6
***Loading Factor* Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$Y_{.1}$	**Kepatuhan dalam mendaftarkan diri**	0,956	103,371	Valid
$Y_{.2}$	**Kepatuhan dalam menyetorkan kembali SPT**	0,964	122,095	Valid
$Y_{.3}$	**Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan**	0,959	81,976	Valid

Tabel 4.7
Nilai Koefisien Korelasi dan R-Square

Laten Variabel	Koefisien Korelasi	$t_{-Hitung}$	R-Square
Self Assessment System **(X_1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**	0,510	4,302	0,364
Account Representative **(X_2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**	0,498	4,726	



Gambar 4.1
Diagram Jalur Model Lengkap