PENGARUH PELAKSANAAN SELF ASSESSMENT SYSTEM DAN MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK
(SURVEY DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUMEDANG)

Dr. Ely Suhayati S.E., M.Si., Ak., CA
Anggita Twi Utami K

ABSTRACT

This research was conducted at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang*. The purpose of this study is to analyze the influence of the Self Assessment System Implementation and Modernization of the Tax Administration Service Quality Tax. The unit of analysis in this study is the individual taxpayer who is in* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang*, as well as sample support.*

This study was processed using structural equation modeling equations. The results of this study indicate that Influence the Implementation of Self Assessment System and Tax Administration Modernization positive effect on tax Quality of Service.

Keywords: Self Assessment System, Modernization Tax Administration, Quality of Service Tax

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya, tuntutan akan peningkatan penerimaan perbaikan-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, tujuannya agar basis pajak dapat semakin diperluas dan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima Wajib Pajak (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

Secara luas, pajak dapat dijadikan *instrument* kebijakan untuk mempengaruhi produksi masyarakat, kesempatan kerja dan inflasi kebijakan pajak seharusnya bukan sekedar menentukan apa yang akan dijadikan sebagai dasar pengenaan pajak, siapa yang dikenakan pajak – siapa yang dikecualikan, apa yang akan dijadikan sebagai objek pajak – apa saja yang dikecualikan, bagaimana menentukan besarnya pajak yang terutang, serta bagaimana menentukan prosedur pelaksanaan kewajiban pajak terutang, lebih dari itu, kebijakan pajak mempresentasikan komitmen pemerintah untuk menyejahterakan masyarakatnya, mendorong perkembangan dunia usaha dan pencapaian program-program pemerintah lainnya (Haula Rosdiana, dkk,2010:2).

Indonesia dalam melakukan pemungutan pajak menganut tiga sistem yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System* dan *Witholding System*, ketiga sistem ini mempunyai keistimewaan masing-masing, namun yang memiliki peran lebih dominan adalah pada *Self Assessment System* karena diterapkan pada pemungutan pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah, serta sebagian pada pajak bumi dan bangunan, pelaksanaan sistem yang baik akan dapat meningkatkan penerimaan karena semuanya dilakukan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan, penggunaan *Self Assessment System* menuntut Wajib Pajak untuk aktif dalam melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya pada awalnya, Negara Indonesia menganut sistem perpajakan *Self Assessment System* sebagai sistem pemungutan pajak yang melandasi ketentuan peraturan perpajakan di Indonesia (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

Self Assessment System adalah suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:101). *Self Assessment System* menyebabkan Wajib Pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri (Siti Kurnia Rahayu, 2010:102). Dalam pelaksanaan *Self Assessment System* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang masih ada Wajib Pajak yang salah dalam menghitung pajak terutangnya (Dhias Prayoga, 2014).

Dalam beberapa hal mengenai penerapan administrasi modern di sektor perpajakan yang saat ini dilakukan pemerintah juga mengalami gejala yaitu reformasi yang kehilangan substansi, sehingga pengadopsian teknologi informasi yang canggih justru menimbulkan beberapa permasalahan baru, sebagai contoh, pembayaran melalui bank yang telah menerapkan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3), membatasi waktu pembayaran (misalnya sampai jam 10.00) atau sistem *e-filling* yang justru membuat Wajib Pajak menerima bukti penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) lebih lama dibandingkan dengan sistem manual (Haula Rosdiana, dkk,2010:5). Permasalahan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang dalam hal Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem *e-filling* Wajib Pajak menerima bukti penyampaian lebih lama dibandingkan dengan sistem manual. Wajib Pajak merasa lebih nyaman dalam sistem manual dibandingkan melalui sistem *e-filling* (Asep Rohmat, 2014).

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Nuramalia Hasanah, dkk,2012). Dari segi Kualitas Pelayanan Pajak yang kurang baik dan tidak sesuai dengan keinginan Wajib Pajak menyebabkan Wajib Pajak merasa tidak puas dan tidak memenuhi standar pelayanan yang ada di Kantor Pajak Pratama Sumedang (Asep Rohmat, 2014).

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem Administrasi Perpajakan Modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *Compliant Center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak, selain itu sistem Administrasi Perpajakan Modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

Dengan demikian diperlukan Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semakin menambah kepercayaan bagi Wajib Pajak, diharapkan dengan kebijakan seperti itu maka akan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan dapat mengefektifkan penerimaan pajak (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Survey di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang)**".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian fenomena di latar belakang penelitian diatas, penulis identifikasikan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Self Assessment System* masih ada Wajib Pajak yang salah dalam menghitung pajak terutangnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

2. Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan sistem *e-filling* lebih lama dibandingkan dengan sistem manual di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

3. Kualitas Pelayanan Pajak yang kurang baik dan tidak sesuai dengan keinginan Wajib Pajak merasa tidak puas dan tidak memenuhi standar pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

2. Seberapa besar pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan serta informasi mengenai pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis besarnya pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

2. Untuk menganalisis besarnya pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Penelitian Dasar (*Basic Research*)

Menurut Uma Sekaran (2006:10), untuk kepentingan praktis atau *basic research* maka penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai meningkatkan pemahaman terhadap masalah pada judul yang diangkat yang kerap terjadi dan mencari metode untuk memecahkannya.

1.4.2 Penelitian Terapan (*Applied Research*)

Menurut Uma Sekaran (2006:10), untuk kepentingan pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitian tersebut.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1*Self Assessment System*

Menurut Rimsky K. Judisseno dan dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:102) mengemukakan *Self Assessment System* sebagai berikut:

> ”*Self Assessment System* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan pajak”.
>
> Menurut Mardiasmo (2009:7) mengemukakan *Self Assessment System* sebagai berikut:
> “Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menetukan sendiri besarnya pajak terutang”.
> Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2010:55**)** sebagai berikut:
> “Dalam sistem *Self Assessment System*, Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang”.

2.1.1.2 Indikator *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:101) dalam mengenai *Self Assessment System*, suatu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan menjelaskan bahwa dalam hal ini dikenal dengan sebagai berikut:

“ 1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak

2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang

3. Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi / kantor pos

4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak

5. Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan baik dan benar”.

2.1.2 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Mansury, Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2010:3) mengemukakan administrasi perpajakan sebagai berikut:

> "Administrasi perpajakan merupakan salah satu unsur dalam sistem perpajakan dan mempunyai tiga pengertian yaitu suatu instansi atau badan yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pungutan pajak, orang-orang yang terdiri dari pejabat dan pegawai yang bekerja pada instansi perpajakan yang secara nyata melaksanakan kegiatan pemungutan pajak dan kegiatan penyelenggaraan pungutan pajak oleh suatu instansi atau badan yang ditatalaksanakan sedemikian rupa sehingga dapat mencapai sasaran yang telah digariskan dalam kebijakan perpajakan berdasarkan sarana hukum yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan dengan efisien".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) mengemukakan modernisasi perpajakan sebagai berikut:

> "Modernisasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara lagsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) mengemukakan modernisasi administrasi perpajakan sebagai berikut:

> "Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan Negara yang baik dan berkesinambungan".

Menurut Haula Rosdiana & Edi Slamet Irianto (2010:5) mengemukakan Modernisasi Administrasi Perpajakan sebagai berikut:

> "Modernisasi Administrasi Perpajakan bisa diartikan dalam pengertian suatu aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang lebih canggih".

2.1.2.3 Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110), Modernisasi Administrasi Perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi sebagai berikut:

" 1. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
   Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit-belit adalah perbaikan *businessprocess*, yang mencakup metode, sistem dan prosedur kerja.Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama untuk pekerjaan yang sifatnya klerikal.
2. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia
   Departemen Keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Hal ini perlu dan mendesak untuk dilakukan, karena disadari bahwa elemen yang terpenting dari suatu sistem organisasi adalah manusianya.
   Secanggih apapun struktur, sistem, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung SDM yang *capable* dan berintegritas.
3. Pelaksanaan *Good Governance*
   Pelaksanaan *Good Governance* seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Dalam praktek berorganisasi, *good governance* biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak".

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Kotler dalam Wisnalmawati (2005:156) kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Kualitas Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan".

Menurut Tjiptono (2005:156) kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Menurut Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi (2006:81) kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *Service Quality* yang telah dikembangkan oleh parasuraman".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134), Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 mengartikan sebagai berikut:

"Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) sebagai berikut:

"Pelayanan pajak adalah termasuk pelayanan publik karena:

1. Dilaksanakan oleh instansi pemerintah
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan Tidak berorientasi pada laba".

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2006:70) sebagai berikut:

"1. *Reliability* (kehandalan)
   Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan)
   Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan)
   Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan".

2.1.4 Kerangka Pemikiran

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).

Selain itu upaya dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak yaitu dengan pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan, hal ini diharapkan dapat memaksimalkan usaha untuk mendapatkan

serta mencapai target yang telah ditetapkan, jika ada koordinasi antara pihak yang bertanggungjawab dalam Modernisasi Administrasi Perpajakan, maka usaha untuk mencapai target pajak mudah tercapai, hal ini dapat meningkatkan kepatuhan, kesadaran dan kepercayaan masyarakat secara kualitas pelayanan pajak bagi Wajib Pajak, usaha ini mengharapkan penerimaan pajak akan meningkat dan mencapai target yang telah ditetapkan atau bahkan bisa melampaui targetnya (Nuramalia Hasanah, dkk,2012).

2.2 Hipotesis

Perumusan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.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 empirik".

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan di atas maka penulis menarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis mengambil judul penelitian yaitu, "Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak". Adapun pengertian dari Objek penelitian sebagai berikut:

Pengertian objek penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006:118) sebagai berikut:

> "Objek penelitian (variabel penelitian) adalah apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian".

Pengertian Objek Penelitian menurut Sugiyono (2012:38)sebagai berikut:

> "Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarikkesimpulannya".

Sedangkan pengertian Objek PenelitianmenurutHusein Umar (2005:303)sebagai berikut:

> "Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan.Bisajuga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu".

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal. Objek penelitian ini adalahPelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

3.2 Metode Penelitian

Pengertian Metode Penelitian menurut Sugiyono (2012:2)sebagai berikut:

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis".
>
> Sedangkan menurut Umi Narimawati (2008:127)pengertianmetode penelitian sebagai berikut:
>
> "Metode penelitian merupakan cara penelitianyang digunakanuntuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu".

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data untuk mencapai tujuan tertentu.

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

PengertianMetodeDeskriptifmenurut Sugiyono (2012:147) sebagai berikut:

"Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan ataumenggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Sedangkan pengertian metode verifikatif menurut Mashuri dalam Umi Narimawati (2010:29)sebagai berikut:

"Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas tujuan metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (Structural Equation Model – SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *PartialLeast Square* (PLS).Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2012:38)sebagai berikut:

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

Sedangkan definisi operasionalisasi variabel menurut Nur Indriatonodalam Umi Narimawati (2010:31)sebagai berikut:

"Penentuan contruct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur, definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoprasionalkan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasipengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik".

Hipotesis yang akan diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas/*Independent* (variabel X_1dan X_2)

   Menurut Sugiyono (2012:39) pengertian variable bebassebagai berikut:

   "Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".

   Adapun variabel bebas *(independent variabel)* dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan *Self Assessment System* (variabel X_1) dan Modernisasi Administrasi Perpajakan (variabel X_2).

   Pelaksanaan *Self Assessment System* adalah Wajib Pajak sendiri yang menghitung, menetapkan, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang. Variabel Pelaksanaan *Self Assessment System* diukur dengan indikator-indikator yaitu Mendaftarkan diri di KPP, Menghitung & atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang, Menyetor pajak tersebut ke Bank persepsi/ Kantor Pos, Melaporkan penyetoran tersebut kepada DJP dan Menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT dengan baik dan benar.

   Modernisasi Administrasi Perpajakan merupakan sistem aplikasi teknologi informasi (TI) yang lebih "canggih". Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan dengan indikator-indikator yaitu Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan Pelaksanaan *Good Governance.*

2. Variabel Tidak Bebas/*Dependent*(variabel Y)

Definisi variable tidakbebas/*dependent* menurut Sugiyono (2012:39)adalah sebagai berikut:

"Variabel tidak bebas/*dependent*merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat,

3.3 Sumber Data

Sumberdata dapat dibagi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono (2009:137)sumber data primer dan sumber data sekunder sebagai berikut:

"Sumber data primeradalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya dari pihak lain atau lewat dokumen".

Berdasarkan penjelasan diatas, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti dengan menyebarkan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkandan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2012:6)metode survei sebagai berikut:

"Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur".

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner. MenurutUmi Narimawati(2010:40)dkk kuesioner sebagai berikut:

"Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian.

3.5 Metode Pengujian Data

3.8.1 Metode Analisis

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yangtelah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak.Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:41).Langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

" a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam limaalternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} x100\%$$

(Sumber: Umi Narimawati, 2010:45)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

2. Analisis 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)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.

Menurut Imam Ghozali (2006:1)*Partial Least Square* (PLS) sebagai berikut:

"*Partial Least Square* (PLS) merupakan 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".

Menurut Fornell yang dikutip Imam Ghozali(2006:1)kelebihan lain yang didapat dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai berikut:

"SEM berbasis *variance* atau PLS ini memberikan kemampuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai kedua dari analisis *multivariate*".

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, maka diketahui bahwa model analisis PLS merupakan pengembangan dari model analisis jalur, adapun beberapa kelebihan yang didapat jika menggunakan model analisis PLS yaitu data tidak harus berdistribusi tertentu, model tidak harus berdasarkan pada teori dan adanya *indeterminancy*, dan jumlah sampel yang kecil.

Di dalam PLS variabel laten bisa berupa hasil pencerminan indikatornya, diistilahkan dengan indikator refleksif (*reflectiveindicator*). Di samping itu, variabel yang dipengaruhi oleh indikatornya diistilahkan dengan indikator formatif (*formative indicator*). Adapun penjelasan dari jenis indikator tersebut menurut Imam Ghozali(2006:7) sebagai berikut:

"A.Model *refleksif* dipandang secara matematis, indikator seolah-olah sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten. Hal ini mengakibatkan bila terjadi perubahan dari satu indikator akan berakibat pada perubahan pada indikator lainnya dengan arah yang sama. Ciri-ciri model indikator reflektif adalah:

(a) Arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator.
(b) Antar indikator diharapkan saling berkorelasi (memiliki *interval consistency reliability*).
(c) Menghilangkan satu indikator dari model pengukuran tidak akan merubah makna dan arti variabel laten.
(d) Menghitung adanya kesalahan pengukuran (*error*) pada tingkat indikator.

B. Model formatif dipandang secara matematis, indikator seolah-olah sebagai variabel yang mempengaruhi variabel laten, jika salah satu indikator meningkat, tidak harus diikuti oleh peningkatan indikator lainnya dalam satu konstruk, tapi jelas akan meningkatkan variabel latennya. Ciri-ciri model indikator formatif adalah:

(a) Arah hubungan kausalitas seolah-olah dari indikator ke variable laten.
(b) Antar indikator diasumsikan tidak berkorelasi.
(c) Menghilangkan satu indikator berakibat merubah makna variabel.
(d) Menghitung adanya kesalahan pengukuran (*error*) pada tingkat variabel".

Menurut Imam Ghozali(2006:19)definisi PLS sebagai berikut :

"PLS adalah salah satu metode yang dapat menjawab masalah pengukuran indeks kepuasan karena PLS tidak memerlukan asumsi yang ketat, baik mengenai sebaran dari perubahan pengamatan maupun dari ukuran contoh yang tidak besar.Keunggulan PLS antara lain:

a) PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator refleksif dan indikator formatif.

b) Fleksibilitas dari algoritma, dimensi ukuran bukan masalah, dapat menganalisis dengan indikator yang banyak.

c) Sampel data tidak harus besar (kurang dari 100)".

Adapun cara kerja PLS menurut Imam Ghozali (2006:19)adalah sebagai berikut:
"*Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (keduanya variabel laten dan indikator diminimumkan".

Semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan, yaitu: (1)*inner model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), (2) *outer model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator atau variabel *manifest*nya (*measurement model*), dan (3) *weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi. Tanpa kehilangan generalisasi, dapat diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau *manifest* variabel diskala *zero means* dan unit *variance* sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dalam model.

Langkah-langkah dalam metode *Partial Least Square*yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Merancang Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten Pelaksanaan *Self Assessment System* terdiri dari 5variabel *manifest*. Kemudian untuk variabel laten ModernisasiAdministrasi perpajakan terdiri dari 3 variabel *manifest* dan untuk variabel laten Kualitas Pelayanan Pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari satu variabel laten eksogen (Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan) dan satu variabel laten endogen (Kualitas Pelayanan Pajak). *Inner Model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

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

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana β_{ji} dan γ_{jb}adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang *range* indeks i dan b dan ζ_j adalah *inner residual* variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Hubungan 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 hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model.

5) Estimasi

Pada tahapan ini nilai γ, β dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program SmartPLS. Dasar yang digunakan untuk dalam etimasi adalah *resampling* dengan *Bootestrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone (Imam Ghozali, 2006). Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta).

6) Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kecocokan model pada *structural equation modeling* melalui pendekatan *partial least square* terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran dan uji kecocokan model struktural dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

3.8.2 Pengujian Hipotesis

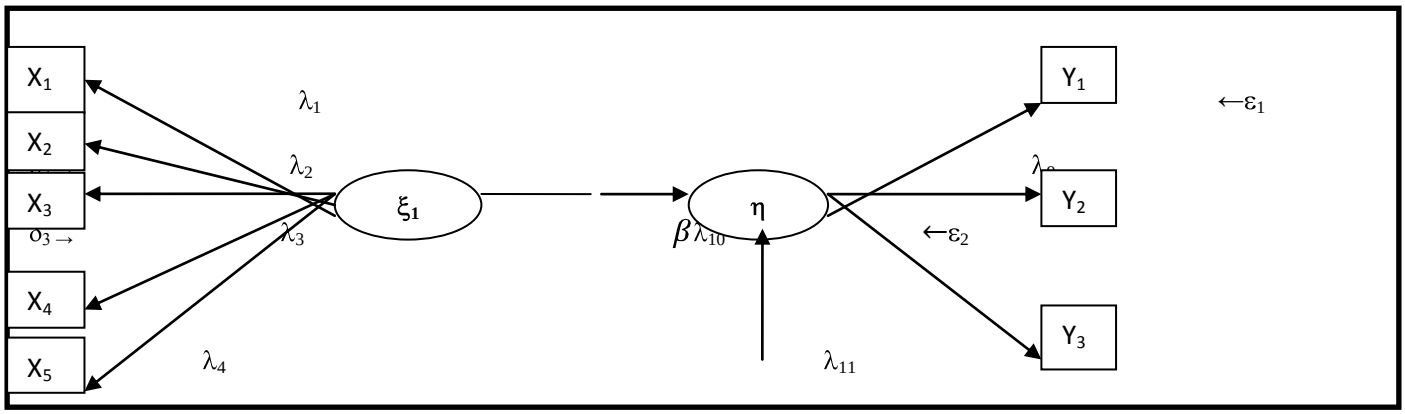
Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,1 sebesar 1,645.

Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini selanjutnya diuraikan sebagai berikut:

1) Hipotesis 1
Hipotesis pertama adalah Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Persamaan model struktural:

$$\eta = \beta\xi_1 + \zeta$$

Model pengukuran dan struktural terdiri dari 1*exogenous constructs* dan 5 indikator dan 1 endogenous constructs dengan 3 indikator. Model struktural yang akan diuji digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2
Struktur Analisis Pengaruh ξ_1 Terhadap η

Berdasarkan gambar 3.2, maka persamaan struktural hasil pengolahan hipotesis pertama menggunakan *software SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.11

Persamaan Struktural Hipotesis 1

Endogenous Construct	**=**	***Exogenous Construct***	**+**	***Error Variance***
H	=	Bξ	+	Z

Keterangan:

η = Variabel *Endogenous Construct* (Kualitas Pelayanan Pajak)

β = Koefisien pengaruh *Exogenous Construct* (Pelaksanaan *Self Assessment System*) terhadap *Endogenous Construct* (Kualitas Pelayanan Pajak)

ξ = Variabel *Exogenous Construct* (Pelaksanaan *Self Assessment System*)

ζ = Pengaruh Faktor Lain terhadap *Endogenous Construct* (Kualitas Pelayanan Pajak)

Untuk menguji hipotesis penelitiansecaraparsialdilakukanmelaluiuji hipotesisstatistik sebagai berikut:

Ho :β= 0 : Pengaruh ξ1terhadap ηtidak signifikan

H1 :β≠ 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap ηsignifikan

Statistik uji yang digunakan sebagai berikut:

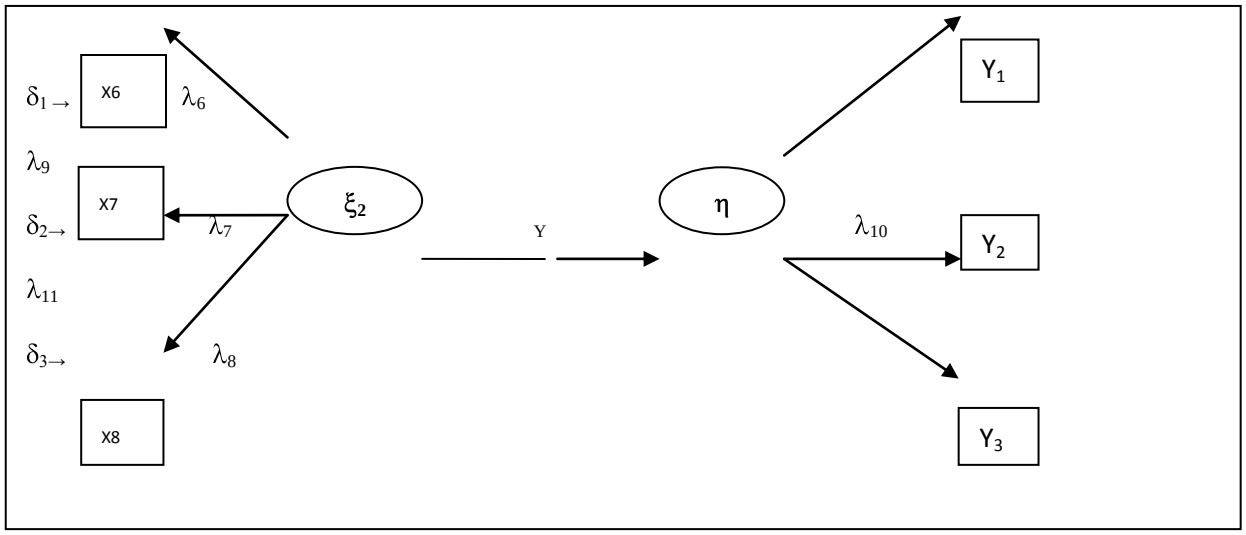
$$t = \frac{\beta}{SE\ (\beta)}$$

Tolak Ho jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan.Dimana t_{table}untuk α = 0,1sebesar 1,645.

2) Hipotesis 2

Hipotesis kedua adalahModernisasi Administrasi Perpajakan terhadap KualitasPelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang.Persamaan model struktural:

Model pengukuran dan struktural terdiri dari 1*exogenous constructs* dengan 3indikator dan 1 *endogenous constructs* dengan 3 indikator.Model structural yang akan diuji digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.3
Struktur Analisis Pengaruh ξ terhadap η_2

Berdasarkan gambar 3.3, maka persamaan struktural hasil pengolahan hipotesis kedua menggunakan *software SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.12

Persamaan Struktural Hipotesis 2

Endogenous Construct	**=**	***Exogenous Construct***	**+**	***Error Variance***
ξ_2	=	$B\xi_2$	+	Z

Keterangan:
ξ_2 = Variabel *Endogenous Construct* (Modernisasi Administrasi Perpajakan)
β = Koefisien pengaruh *Endogenous Construct* (Modernisasi Administrasi Perpajakan) terhadap*Endogenous Construct* (Kualitas Pelayanan Pajak)
η = Variabel *Endogenous Construct* (Kualitas Pelayanan Pajak)
ζ =Pengaruh Faktor Lain terhadap *Endogenous Construct* (Kualitas Pelayanan Pajak)

Untuk menguji hipotesis penelitiansecaraparsialdilakukanmelaluiujihipotesisstatistik sebagai berikut:

Ho :λ= 0 : Pengaruh $\xi_2$terhadap η tidak signifikan

H2 :λ ≠ 0 : Pengaruh $\xi_2$terhadap η signifikan

Statistik uji yang digunakan sebagai berikut:

$$t = \frac{\lambda}{SE\ (\lambda)}$$

Tolak H_o jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan.Dimana t_{tabel}untuk α = 0,1sebesar 1,645.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Verifikatif

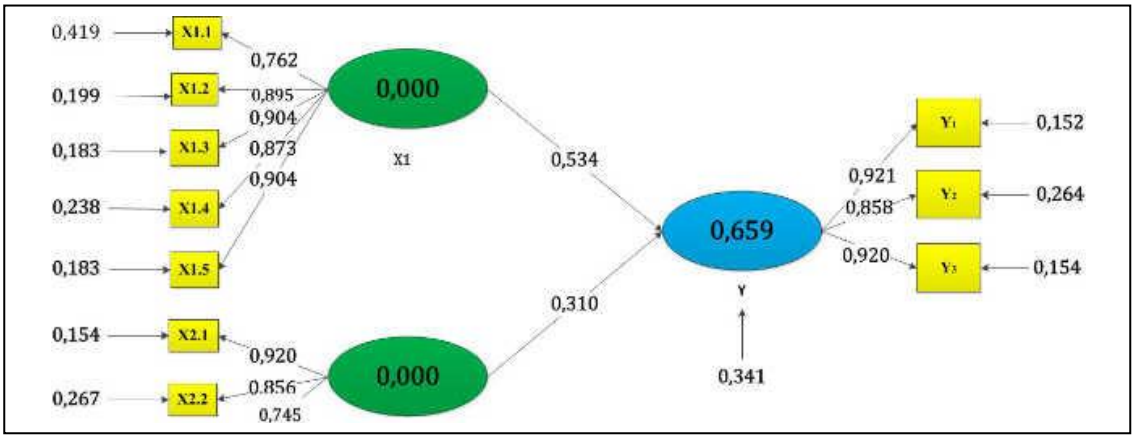
4.1.1.1 Hasil Analisis Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Selanjutnya sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menguji pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak maka penulis akan melakukan serangkaian analisis verifikatif yang relevan dengan tujuan penelitian. Karena data skor jawaban responden masih berbentuk skala ordinal maka agar data tersebut dapat diolah menggunakan *structural equation modeling* terlebih dahulu data ordinal dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval*dengan menggunakan *software* SPSS 16.0, yang selanjutnya diolah menggunakan *structural equation modeling* dengan metode alternatif *partial least square* menggunakan *software* SmartPLS 2.0.

Dalam *structural equation modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran menjelaskan proporsi variance masing-masing variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan di dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana yang lebih dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran masing-masing variabel laten diuraikan selanjutnya akan dijabarkan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten independen (*exogenous latent variable*) terhadap variabel laten dependen (*endogenous latent variable*).

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dengan 11 variabel *manifest*. Variabel Pelaksanaan *Self Assessment System* terdiri dari 5 variabel *manifest*, variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan terdiri dari 3variabel *manifest*, dan variabel Kualitas Pelayanan Pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*. Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:

Berikut akan disajikan model yang akan diujikan dalam penelitian ini:



Gambar 4.2
Hasil Perhitungan Variabel Penelian secara Keseluruhan

4.2 Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini, akan dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

4.2.1 Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh sebesar 42,4% yang diperoleh dari pengaruh langsung sebesar 28,5% dan pengaruh tidak langsung sebesar 13,9% serta, t_{hitung} untuk variabel Pelaksanaan *Self Assessment System* diperoleh sebesar 5,083. Nilai ini lebih besar dari t_{kritis} 1,645, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima H_1, yang berarti Pelaksanaan *Self Assessment System* memberikan pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak walaupun dengan nilai korelasi yang bersifat rendah sehingga Pelaksanaan *Self Assessment System* hanya cukup mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Sumedang.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti mengenai Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak yang dikemukakan oleh Dhias Prayoga (2014), yang mengatakan bahwa Pelaksanaan *Self Assessment System* di KPP Pratama Sumedang masih ada Wajib Pajak yang salah dalam menghitung pajak terutangnya. Fenomena itu terjadi pula pada KPP Pratama Sumedang, disebabkan oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam menghitung pajak terutangnya dan kurangnya mendapatkan informasi mengenai tata cara perhitungan pajak terutang. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan, dimana dapat dilihat indikator dalam Pelaksanaan *Self Assessment System* yang harus diberi fokus perhatian.

Indikator Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang, dimana Wajib Pajak harus mengetahui dan mengerti tentang tata cara perhitungan pajak terutang. Karena dalam Pelaksanaan *Self Assessment System* itu sendiri Wajib Pajak yang melakukan dalam memperhitungkan pajak tersebut. Tentunya tidak seharusnya ada lagi Wajib Pajak yang mengalami kesalahan dalam menghitung pajak terutangnya. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pegawai pajak harus lebih teliti dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Sedangkan pengertian dari Pelaksanaan *Self Assessment System*itu sendiri menurut Rimsky K. Judisseno dan dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:102) adalah *Self Assessment System* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakata dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan pajak.

Selain itu hasil penelitian terdahulu oleh Nuramalia Hasanah (2012), Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan. *Self Assessment System* yang bisa disebut dengan sistem pemungutan pajak mempunyai arti bahwa pemberian kepercayaan sepenuhnya pada Wajib Pajak (dapat dibantu konsultan pajak) untuk menentukan penetapan besarnya pajak yang terutang sendiri dan kemudian melaporkan pembayaran pajak dan penghitungan pajak secara teratur jumlah pajak terutang dan telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini akan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak apabila pegawai pajak teliti dalam Pelaksanaan *Self Assessment System* tersebut.

4.2.2 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh sebesar 23,5% yang diperoleh dari pengaruh langsung sebesar 9,6% dan pengaruh tidak langsung sebesar 13,9% serta, t_{hitung} untuk variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan diperoleh sebesar 2,863. Nilai ini lebih besar dari t_{kritis} 1,645, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima H_1, yang berarti Modernisasi Administrasi Perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak walaupun dengan nilai korelasi yang bersifat rendah sehingga Modernisasi Administrasi Perpajakan hanya cukup mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Sumedang.

Berdasarkan fenomena mengenai Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak yang di kemukakan oleh Asep Rohmat (2014) mengatakan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem *e-filling* atau bisa dikatakan penyempurnaan sistem yang saat ini sudah berfungsi di Kantor Pelayanan Pajak Sumedang Wajib Pajak menerima bukti penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) lebih lama dibandingkan secara manual. Wajib Pajak merasa lebih nyaman dalam sistem manual dibandingkan dengan sistem yang ada di KPP yaitu sistem *e-filling*. Fenomena itu terjadi di KPP Pratama Sumedang, disebabkan buruknya signal. Karena ini salah satu masalah dalam memperlambat penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan), dimana signal tidak akan selalu berjalan dengan baik. Pihak KPP harus lebih perhatian dalam sistem penyempurnaan teknologi yang lebih modern ini. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan dilapangan, dimana dapat dilihat dari indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan yang harus diberi fokus perhatian.

Indikator Modernisasi Administrasi Perpajakan mengenai Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dimana perbaikan proses bisnis secara modern merupakan pilar penting bagi Direktorat Jenderal Pajak bahkan bagi Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak harus merasa puas dan nyaman ketika melakukan sistem yang lebih canggih (*e-filling*) dalam penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan).Seharusnya jika sudah modern sistem penyempurnaan ini, tidak ada lagi keluhan dari Wajib Pajak dengan sistem *e-filling* yang berarti sistem penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) secara praktis. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pihak KPP atau pegawai pajak memikirkan solusi apa yang harus dilakukan dalam mengatasi perlambatan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem *e-filling*.

Sedangkan pengertian dari Modernisasi Administrasi Perpajakan itu sendiri menurut Haula Rosdiana & Edi Slamet Irianto (2011:5) adalah Modernisasi Administrasi Perpajakan bisa diartikan dalam pengertian suatu aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang lebih canggih.

Selain itu penelitian terdahulu oleh Nuramalia Hasanah (2012), Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan.Modernisasi Administrasi Perpajakan yang memiliki cirri khusus

antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *Account Representative*dan *Complien Center* untuk menampung keberatan Wajiib Pajak. Selain itu, sistem Administrasi Perpajakan Modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dapat diambil kesimpulan penelitian untuk menjawab rumusan, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Self Assessment System* terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Sumedang, artinya semakin baik Pelaksanaan *Self Assessment System* tersebut mampu membuat Wajib Pajak mengerti dan memahami tata cara yang ada di Kantor Pelayanan Pajak. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu Pelaksanaan *Self Assessment System* saat ini dilihat masih ada Wajib Pajak yang salah dalam hal menghitung pajak terutangnya. Oleh karenanya untuk menunjang Kualitas Pelayanan Pajak tersebut perlunya sosialisasi yang lebih intens lagi dilakukan oleh pegawai pajak sehingga Pelaksanaan *Self Assessment System* itu sendiri lebih baik dan dilakukan lebih hati-hati lagi oleh Wajib Pajak.
2. Modernisasi Administrasi Perpajakan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Sumedang. Artinya semakin berjalan dengan baik suatu sistem akan mengalami peningkatan pula pada Kualitas Pelayanan Pajak. Terkait masalah yang terjadi di dalam fenomena yang ada yaitu, adanya kelambatan dalam penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) dengan menggunakan sistem *e-filling*. Yang membuat Wajib Pajak merasa lebih nyaman melakukannya secara manual. Oleh karenanya untuk menunjang Kualitas Pelayanan Pajak tersebut diberikan solusi bagaimana penyempurnaan proses bisnis secara modern itu sendiri. Solusi yang dilakukan oleh pegawai pajak dalam mengatasi masalah keterlambatan penyampain SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem *e-filling*.

5.2 Saran

1. Pada Pelaksanaan *Self Assessment System* maka yang harus diberikan focus perhatian adalah pada indikator Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang, dimana Wajib Pajak harus mengetahui dan mengerti tentang tata cara perhitungan pajak terutang. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pegawai pajak harus lebih teliti dalam mengatasi kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam menghitung pajak terutangnya.
2. Pada Modernisasi Administrasi Perpajakan maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dimana perbaikan proses bisnis secara modern merupakan pilar penting bagi Direktorat Jenderal Pajak bahkan bagi Wajib Pajak itu sendiri. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pihak KPP atau pegawai pajak memikirkan solusi apa yang harus dilakukan dalam mengatasi perlambatan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem *e-filling*. Agar tidak ada lagi keluhan dari Wajib Pajak mengenai sistem yang tujuannya akan membuat Wajib Pajak merasa praktis dalam penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan).
3. Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator *Responsiveness* (daya tanggap/ketanggapan), dimana daya tanggap atau ketanggapan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap sangat diperlukan bagi Wajib Pajak. Untuk menghindari permasalahan seperti ini, pihak KPP atau pegawai pajak mengadakan konsultasi secara rutin tentang keluhan apa saja yang selalu diberikan Wajib Pajak terhadap pihak *Account Representative*. Karena dari situlah pihak KPP tau mengenai keluhan-keluhan yang terjadi pada Wajib Pajak yang salah satunya adalah daya tanggap atau ketanggapan pegawai pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Albari. 2009. *"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*.

Asep Rohmat. 2014. Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Bandung.

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

Barker et al. 2002. *Indeks Validitas*. Jakarta: Kompas.

Cooper, W.W., Seiford, L.M., & Tone, K. 2006. *Data Envelopment Analysis*. Boston, MA: Kluwer Academic Publishers.

Dhias Prayoga. 2014. *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. Bandung.

Drs. Andi Supangat, M. Si 2007. *Statistika*. Jakarta: Kencana.

Djazoeli Sadhani. 2005. *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Kompas

Dr. Haula Rosdiana, M.Si dan Dr. Edi Slamet Irianto, M.Si. 2010. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: VisiMedia

Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw Hill.

Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R. L., & Black, W.C 1995. *Multivarate Data Analysis. (5th Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Husein Umar. 2005. *Riset SDM dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Statistik Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Imam Ghozali, 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

John Hutagaol, 2005. *Self Assessment System implementasi dan kendalanya"*. Jurnal Perpajakan, hal 24-25.

Liberti Pandiangan. 2007. *Reformasi Perpajakan*. Jakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi. 2006. *Quality of Service*: Jakarta

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*: Yogyakarta

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*: Erlangga

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.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga. 2009. *"Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan kepada Kepatuhan Wajib Pajak"*. (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X").

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia.

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

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pebdekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono. 2005. *Riset Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS.* Diakses pada 4 April 2014 dalam <http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Mod el%20Riset.pdf>.

Uma Sekaran. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati 2007. *Pedoman Pengkategorian*. Genesis.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian, Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.

Wisnalmawati. 2005. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Salemba Empat.

Yamin dan Kurniawan. 2011. *Structural Equation Modeling*. Salemba Empat.