PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* TERHADAP PENGGELAPAN PAJAK

(Studi Kasus Pada Salah Satu Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung)

Siti Kamilaini
21113132

Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak pada wajib pajak badan yang terdaftar di salah satu Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung. Fenomena yang terjadi karena *self assessment system* menyebabkan peluang bagi wajib pajak untuk bersikap tidak jujur dalam membayar maupun melaporkan jumlah pajak yang sebenarnya ke dalam SPT.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik penelitian yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan sampel 81 wajib pajak badan. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak dan *Self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, *Self Assessment System*, Penggelapan Pajak

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penghindaran pajak dengan cara illegal adalah penggelapan pajak, hal ini mengacu pada perbuatan kriminal karena menyalahi aturan yang berlaku (Yustinus Prastowo, 2016). Penggelapan pajak di Indonesia sudah bukan lagi hal yang asing, hampir setiap harinya masyarakat disuguhkan dengan berita mengenai korupsi, tentu saja penggelapan pajak pun masih termasuk dalam tindak korupsi (Yustinus Prastowo, 2016).

Fenomena ini terjadi pada Tengku yang merupakan pemain lama dalam jaringan penerbit faktur pajak fiktif karena sudah pernah ditangkap pada tahun 2005, sejak 2014, jaringan Tengku menggunakan aplikasi *e-Faktur* dan menjual nomor faktur pajak, yang tidak berdasarkan transaksi asli, kepada para pengguna yang tersebar di Jawa dan Sumatera (Hestu Yoga Saksama, 2016).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:149) yang menyebabkan terjadinya *tax evasion* adalah kondisi lingkungan, pelayanan fiskus yang mengecewakan, tingginya tarif pajak dan sistem administrasi perpajakan yang buruk. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Suseno, 2010).

Hal ini terjadi pada pelayanan administrasi di salah satu kantor Pajak Pratama di Bekasi Timur yang mengecewakan lantaran seorang wajib pajak yang ingin menghapuskan sanksi administrasi akibat keterlambatan penyampaian SPT selama dua bulan tidak mendapat respon (Hermanto, 2016).

Selain itu faktor yang mempengaruhi penggelapan pajak adalah *self assessment system,* saat ini Indonesia menganut *self assessment system*, menurut Waluyo (2014:18) menjelaskan

bahwa *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besaranya pajak yang harus dibayar

Account Representative pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung, Agus Kustiaman (2017) mengatakan bahwa *self assessment system* menyebabkan peluang bagi wajib pajak untuk bersikap tidak jujur baik membayar maupun melaporkan jumlah pajak yang sebenarnya ke dalam SPT, hal ini sering terjadi pada wajib pajak badan.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, penelitian ini menggunakan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung sebagai obyek penelitian karena pekerjaan sebagai wiraswasta ataupun pengusaha rawan dengan perilaku penggelapan pajak mengingat kendali pemotong pajak menjadi kewenangan sendiri. Maka dari itu penulis mengangkat judul penelitian mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan *Self Assessment System* Terhadap Penggelapan Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak.
2. Seberapa besar pengaruh *self assessment system* terhadap penggelapan pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji sebuah pernyataan prediksi yang menghubungkan variabel independen terhadap variabel dependen (Kothari, 2004) yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak dan seberapa besar pengaruh *self assessment system* terhadap penggelapan pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *self assessment system* terhadap penggelapan pajak.

1.4 Kegunaan penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak
   Hasil penelitian ini, dapat memberikan informasi dan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak guna menghindari perilaku yang mengakibatkan pelanggaran pajak.
2. Bagi Wajib Pajak
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak terutama bagi wajib pajak badan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Penelitian ini mengharapkan hasil penelitian yang dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah referensi, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak.
2. Bagi Pengembangan Ilmu
   Hasil penelitian sebagai pembuktian empiris dari konsep-konsep yang telah dikaji yaitu hasi-hasil penelitian sebelumnya dan teori-teori yang telah ada mengenai

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan *Self Assessment System* Terhadap Penggelapan Pajak".

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:46), Kualitas Pelayanan pajak adalah sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan pajak adalah sebagai layanan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik atau non fisik".

2.1.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Parasuraman, Zeithamal dan Berry dalam Fandi Tjiptono (2012:174), menyatakan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan pajak, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

2.1.2 *Self Assessment System*

Menurut Waluyo (2014:18), *Self Assessment System* sebagai berikut:

"*Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar".

2.1.2.1 Indikator Self Assessment System

Menurut Waluyo (2014:18), indikator *Self Assessment System* meliputi:

1. Menghitung
2. Membayar
3. Melaporkan

2.1.3 Penggelapan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:147), penggelapan pajak sebagai berikut:

"Penggelapan pajak (*tax evasion*) merupakan usaha aktif wajib pajak dalam hal mengurangi, menghapuskan, manipulasi ilegal terhadap utang pajak atau meloloskan diri untuk tidak membayar pajak sebagaimana yang telah terutang menurut aturan perundang-undangan.

2.1.3.1 Indikator Penggelapan Pajak

Menurut M. Zain (2008:51), indikator penggelapan pajak meliputi:

1. Tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
2. Menyampaikan SPT dengan tidak benar
3. Menyalahgunakan NPWP atau pengukuran Pengusaha Kena Pajak (PKP)
4. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipungut atau dipotong
5. Berusaha untuk menyuap fiskus

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penggelapan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:149) mengatakan bahwa:

"Selain faktor psikologis wajib pajak kurang sadar terhadap kepatuhan pajak, salah satu hal lain penyebab wajib pajak menghindar dari pajak adalah pelayanan fiskus yang mengecewakan. Strategi pelayanan yang ditetapkan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak adalah yang berorientasi pada kepuasan wajib pajak. Melalui kepuasan wajib pajak atas pelayan yang diperolehnya, dapat

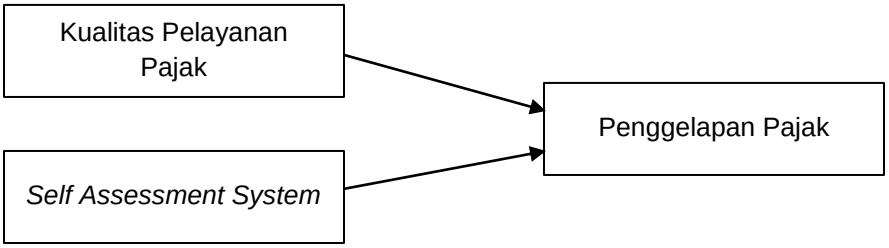
mendorongnya membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penggelapan pajak (*tax evasion*)".

2.2.2 Pengaruh Self Assessment System terhadap Penggelapan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:102) menyatakan bahwa:

"*Self Assessment System* menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktifitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri, karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan kecurangan".

Berdasarkan kerangka Pemikiran tersebut, maka penulis dapat menggambarkan paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Dantes (2012:164) menjelaskan bahwa:

"Hipotesis adalah praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian".

Berdasarkan hasil uraian kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak

H_2 : Self Assessment System berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Ulber Silalahi (2012:12), metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisir untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atau masalah tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:3), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:8), penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31), Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan

indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis,indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian. Variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas/ Variabel Independen (X_1 dan X_2)
   Menurut Uma Sekaran (2009:117), Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependen), entah secara positif atau negatif.
   Variabel independen dalam penelitian ini variabel X_1 adalah kualitas pelayanan pajak dan variabel X_2 adalah *self assessment system*.
2. Variabel Terikat/ Variabel Dependen (Y)
   Menurut Uma Sekaran (2009:117), Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti.
   Variabel dependen dalam penelitian ini variabel Y adalah Penggelapan Pajak.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Data merupakan hal penting dalam penelitian karena dengan data tersebut penelitian dapat berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Menurut Uma Sekaran (2011:242) data primer adalah sebagai berikut:

"Data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti".

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan (*library research*). Pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan *(Field Research)*:
   a. Observasi
      Melakukan pengamatan secara langsung pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung untuk memperoleh data yang diperlukan.
   b. Wawancara
      Menurut Umi Narimawati (2010:40), wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.
      Adapun wawancara yang dilakukan dengan *Account Representative* pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung.
   c. Kuesioner
      Menurut Umi Narimawati (2010:40), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.
      Adapun kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak badan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.
2. Penelitian Kepustakaan (Library Research)
   Pengumpulan data teoritis sebagai data pemecahan masalah dalam pembahasan. Data yang diambil bersumber dari buku, media cetak, dan internet sebagai bahan referensi pendukung dalam penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Tony Wijaya (2013:27), menjelaskan bahwa:

"Populasi adalah seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan".

Berdasarkan pengertian di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di salah satu Kantor Pelayanan Pajak wilayah Kota Bandung.

3.4.2 Sampel

Menurut Syarifudin Hidayat (2011:124), menjelaskan bahwa:

"Sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat atau karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel".

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan di salah satu Kantor Pelayanan Pajak wilayah Kota Bandung. Teknik Sampling Dengan demikian teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari *probability sampling*.

Simple Random Sampling menurut Soegiyono (2010:82) adalah sebagai berikut:

"Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu".

Karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, oleh karena itu peneliti mengambil jumlah sampel 81 wajib pajak badan dengan populasi 7.443 wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Zainal Arifin (2011:245) validitas adalah sebagai berikut:

"Validitas adalah suatu derajat ketepatan instrumen (alat ukur), maksudnya apakah instrumen yang digunakan betul-betul tepat mengukur apa yang akan diukur".

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umi Narimawati (2010:43) uji reliabilitas adalah:

"Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument".

3.6 Metode Pengujian Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan. Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1. Analisis Data Deskriptif

   Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak. Penelitian deskriptif ini dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan dengan cara menyebarkan kuisioner dan selanjutnya diolah menjadi data lalu dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

2. Analisis Data Verifikatif

   Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software Smart PLS* 2.0. 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 (2006:18), *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.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dipaparkan penguraian serta menganalisis data yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak.

4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Hasil Pengujian Validitas

   Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuisioner dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya > 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

   Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh nilai koefisien korelasi lebih besar dari kritis 0,30, hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk ketiga variabel telah memiliki persyaratan validitas dan tepat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data pada penelitian ini.

2. Hasil Pengujian Reliabilitas

   Selain valid, alat ukur juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut berulangkali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliabel).

   Berdasarkan Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang sudah tepat, dapat dipercaya (reliabel) atau andal.

4.1.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak dari 5 indikator dioperasionalisasikan menjadi 8 butir pernyataan. Dari data penelitian diperoleh penilaian responden yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Pajak dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Bukti Fisik	**558**	**810**	**68,89%**	**Baik**
2	Keandalan	**547**	**810**	**67,53%**	**Cukup Baik**
3	Daya Tanggap	**277**	**405**	**68,40%**	**Baik**
4	Jaminan	**544**	**810**	**67,16%**	**Cukup Baik**
5	Empati	**272**	**405**	**67,16%**	**Cukup Baik**
	Total	**2198**	**3240**	**67,84%**	**Cukup Baik**

Sumber: Data olah hasil kuisioner, 2017

Perhitungan: Skor Ideal = Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Tabel diatas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak yang diukur menggunakan lima indikator dan 8 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 67,84%.

4.1.3 Analisis Deskriptif *Self Assessment System* (X_2)

Tanggapan responden mengenai *Self Assessment System* dari 3 indikator dioperasionalisasikan menjadi 5 butir pernyataan. Dari data penelitian diperoleh penilaian responden yang digunakan untuk mengukur variabel *Self Assessment System* dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Self Assessment System*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Mengitung	**480**	**810**	**59,26%**	**Cukup Baik**
2	Membayar	**179**	**405**	**44,20%**	**Tidak Baik**
3	Melaporkan	**435**	**810**	**53,70%**	**Cukup Baik**
	Total	**1094**	**2025**	**54,02%**	**Cukup Baik**

Sumber: Data olah hasil kuisioner, 2017
Perhitungan: Skor Ideal = Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Tabel diatas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel *Self Assessment System* yang diukur menggunakan tiga indikator dan 5 item pernyataan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat pada variabel *Self Assessment System* sebesar 54,02%.

4.1.4 Analisis Deskriptif Penggelapan Pajak (Y)

Tanggapan responden mengenai Penggelapan Pajak dari 5 indikator dioperasionalisasikan menjadi 7 butir pernyataan. Dari data penelitian diperoleh penilaian responden yang digunakan untuk mengukur variabel Penggelapan Pajak dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penggelapan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Tidak menyampaikan SPT pajak	**602**	**810**	**74,32%**	**Baik**
2	Menyampaikan SPT dengan tidak benar	**266**	**405**	**65,68%**	**Cukup Baik**
3	Menyalahgunakan NPWP atau pengukuran PKP	**273**	**405**	**67,41%**	**Cukup Baik**
4	Tidak menyetorkan pajak yang telah dipungut atau dipotong	**586**	**810**	**72,35%**	**Baik**
5	Berusaha untuk menyuap fiskus	**174**	**405**	**42,96%**	**Tidak Baik**
	Total	**1901**	**2835**	**67,05%**	**Cukup Baik**

Sumber: Data olah hasil kuisioner, 2017
Perhitungan: Skor Ideal = Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Tabel diatas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel Penggelapan Pajak yang diukur menggunakan lima indikator dan 7 item pernyataan. Dari tabel tersebut

diketahui bahwa nilai persentase yang didapat pada variabel Penggelapan Pajak sebesar 67,05%.

4.1.5 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penggelapan Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software *SmartPLS 2.0* maka hasil analisis verifikatif Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penggelapan Pajak dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dengan Penggelapan Pajak (Y) adalah sebesar 0,544 dan termasuk dalam kategori hubungan yang sedang berada pada interval korelasi antara 0,400-0,599. Artinya Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggelapan Pajak.
2. Nilai koefisien determinasi (parsial) Kualitas Pelayaan Pajak (X_1) memberikan pengaruh sebesar 18,9% terhadap Penggelapan Pajak (Y) dan termasuk ke dalam kriteria pengaruh yang cukup atau sedang antara 0,16≤R2<0,49. Sedangkan selisihnya sebesar 81,10% merupakan faktor lain yang tidak diteliti seperti kepatuhan pajak, tarif pajak, diskriminasi serta teknologi dan informasi.

4.1.6 Hasil Analisis *Self Assessment System* terhadap Penggelapan Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software *SmartPLS 2.0* maka hasil analisis verifikatif *Self Assessment System* terhadap Penggelapan Pajak dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara *Self Assessment System* (X_2) dengan Penggelapan Pajak (Y) adalah sebesar 0,640 dan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat berada pada interval korelasi antara 0,600-0,799. Artinya Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggelapan Pajak.
2. Nilai koefisien determinasi (parsial) Kualitas Pelayaan Pajak (X_1) memberikan pengaruh sebesar 32,4% terhadap Penggelapan Pajak (Y) dan termasuk ke dalam kriteria pengaruh yang cukup atau sedang antara 0,16≤R2<0,49. Sedangkan selisihnya sebesar 67,60% merupakan faktor lain yang tidak diteliti seperti keadilan pajak, pengetahuan wajib pajak, ketepatan pengalokasian dan pemeriksaan pajak.

4.1.7 Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penggelapan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 6,619. Nilai tersebut lebih besar dari t_{kritis} 1,980, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima $H_{a,}$ artinya bahwa Kualitas Pelayanan Pajak terbukti berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung dengan kontribusi pengaruh sebesar 18,9%.

2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Self Assessment System Terhadap Penggelapan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 7,413. Nilai tersebut lebih besar dari 1,980, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima $H_{a,}$ artinya bahwa *Self Assesment System* terbukti berpengaruh terhadap Penggelapan Pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung dengan kontribusi pengaruh sebesar 32,4%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penggelapan Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,619 lebih besar dari t_{tabel} yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penggelapan Pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa ada masalah di Kualitas Pelayanan Pajak, yaitu pelayanan administrasi di salah satu kantor Pajak Pratama di Bekasi Timur yang mengecewakan lantaran seorang wajib pajak yang ingin menghapuskan sanksi administrasi akibat keterlambatan penyampaian SPT selama dua bulan tidak mendapat respon.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,84% dan termasuk cukup baik yang artinya Kualitas Pelayanan Pajak belum baik. Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan melalui indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator empati sebesar 67,16%, terdapat *gap* sebesar 32,84%, hal itu menandakan masih adanya masalah pada Empati.

4.2.1 Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Penggelapan Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 7,413 lebih besar dari t_{tabel} yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 2 signifikan. Artinya *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Penggelapan Pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Fenomena yang terjadi dilapangan masih ada masalah pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung, menurut Agus Kustiaman (2017), seorang *Account Representative* mengatakan *self assessment system* menyebabkan peluang bagi wajib pajak untuk bersikap tidak jujur dalam melaporkan jumlah pajak yang sebenarnya ke dalam SPT.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel *Self Assessment System* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 54,02% dan termasuk cukup baik yang artinya *Self Assessment System* belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah membayar dengan persentase sebesar 44,20%, terdapat gap sebesar 55,80%, hal itu menandakan masih adanya masalah pada indikator membayar.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena pada latar belakang penelitian, rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung. Terkait masalah yang terjadi di dalam kualitas pelayanan pajak, disebabkan karena kualitas pelayanan pajak yang masih terbilang belum maksimal terdapat pada indikator empati. Hal ini mengakibatkan Wajib pajak sering kali berprasangka negatif kepada petugas pajak sehingga akan mengurangi rasa empati petugas terhadap wajib pajak.
2. *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap penggelapan pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung. Terkait masalah yang terjadi di dalam *self assessment system*, disebabkan karena *Self Assessment System* tidak diperankan secara maksimal, dari hasil pengolahan data terlihat masih ada gap yang cukup besar sehingga masyarakat enggan untuk membayar pajak hal ini dilatarbelakangi oleh maraknya kasus penggelapan dana pajak oleh pegawai pajak.

5.2 Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Sebaiknya prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif. Sebab, prasangka negatif ini akan menyebabkan para wajib pajak bersikap defensif dan tertutup. Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak koperatif. Mereka akan berusaha meminimalisasi nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi seminimal mungkin. Perlu usaha keras dari lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut. Adanya persepsi masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.
2. Sebaiknya sosialisasi mengenai objek yang terkena pajak dan batasan pembiayaan yang dikenakan pajak dan berapa besaran pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, semuanya harus disosialisasikan secara jelas dan detail kepada seluruh masyarakat agar tidak terjadi penyelewengan pajak. Realisasi yang lebih nyata perlu dilakukan pada waktu pemanfaatan pajak dari rakyat, sehingga rakyat tidak ragu lagi dalam membayar pajak. Keterbukaan dan transparansi sangat diperlukan dalam pengelolaan pajak sehingga tingkat penggelapan pajak akan semakin berkurang.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap penggelapan pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

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

Chandra, Fandy Tjiptono. 2012. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta.

Ellitan, Lena, and Anatan Lina. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern.* Bandung: Alfabeta.

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

Hermanto. 2016. *Pelayanan di KPP Pratama Bekasi Utara Mengecewakan.* 05 27. Accessed 05 27, 2016. http://harianwartanasional.com/pelayanan-di-kpp-pratama-bekasi-utara-mengecewakan/7290/.

Kothari, C. 2004. *Methodology Method and Techniquei.* New York: New Age International (p) limited.

Murni, Linda Puspa Sari, Tarjo, and Erfan Muhammad. 2013. "Pengaruh Keadilan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kemungkinan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Tax Evasion." *Jurnal Akuntansi Universitas Trunojoyo Madura.*

Narimawati, Umi. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah.* Jakarta: Genesis.

Prastowo, Yustinus. 2016. *Apa Perbedaan Praktik Penghindaran Pajak dan Penggelapan Pajak?* 04 14. Accessed 04 14, 2016. http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2016/04/14/083000826/Apa.Perbedaan.Praktik.Penghindaran.Pajak.dan.Penggelapan.Pajak.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Saksama, Hestu Yoga. 2016. *Ditjen Pajak Tangkap Otak Jaringan Penerbit Faktur Pajak Fiktif.* 08 20. Accessed 08 20, 2016. https://nasional.tempo.co/read/news/2016/08/20/063797519/ditjen-pajak-tangkap-otak-jaringan-penerbit-faktur-fiktif.

Sedarmayanti, Syarifudin Hidayat. 2011. *Metodologi Penelitian.* Bandung: Mandar Maju.

Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis).* Jakarta: Salemba Empat.

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial.* Jakarta: Salemba Empat.

Soegiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Suwandhi, Rezki Suhairi. 2010. "Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Pelaksanaan Self Assessment System Dalam Keterkaitannya Dengan Tindakan Tax Evasion Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying. ." *Jurnal Universitas Komputer Indonesia.*

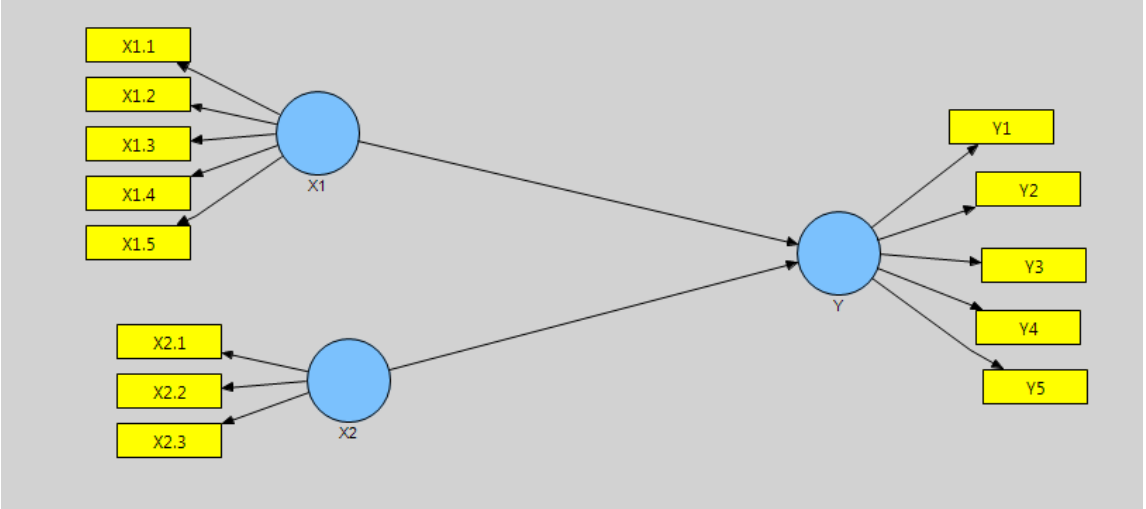
Waluyo. 2014. *Perpajakan Indonesia .* Jakarta : Salemba Empat.

Wijaya, Tony. 2013. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

LAMPIRAN

Koefisien Jalur Struktural



Keterangan:
X_1 = Kualitas Pelayanan Pajak
$X_{1.1}$ = Bukti Fisik
$X_{1.2}$ = Keandalan
$X_{1.3}$ = Daya Tanggap
$X_{1.4}$ = Jaminan
$X_{1.5}$ = Empati

X_2 = *Self Assessment System*
$X_{2.1}$ = Menghitung
$X_{2.2}$ = Membayar
$X_{2.3}$ = Melaporkan

Y = Penggelapan Pajak
Y_1 = Tidak menyampaikan SPT
Y_2 = Menyampaikan SPT dengan tidak benar
Y_3 = Menyalahgunakan NPWP atau pengukuran PKP
Y_4 = Tidak menyetorkan pajak yang telah dipungut atau dipotong
Y_5 = Berusaha menyuap fiskus

Tabel 4.31
Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis
(*Path Coefficients*)

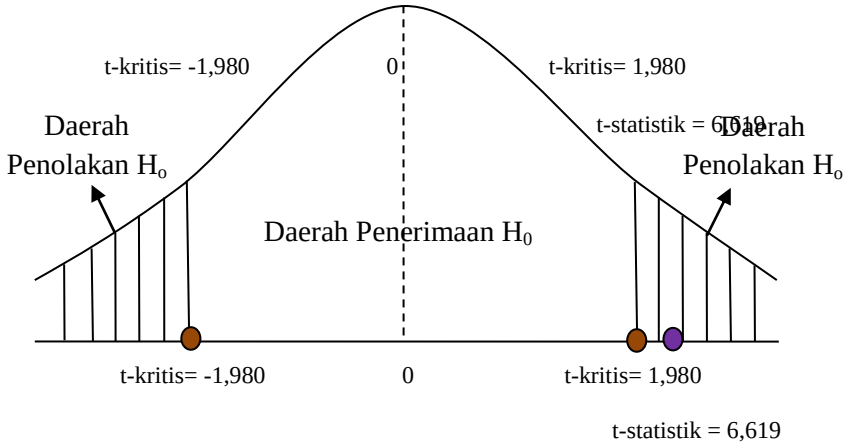
	***Original Sample* (O)**	**T *Statistics* (|O/STERR|)**
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) -> Penggelapan Pajak (Y)	-0,348	6,619
***Self Assesment System* (X_2) -> Penggelapan Pajak (Y)**	0,506	7,413

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

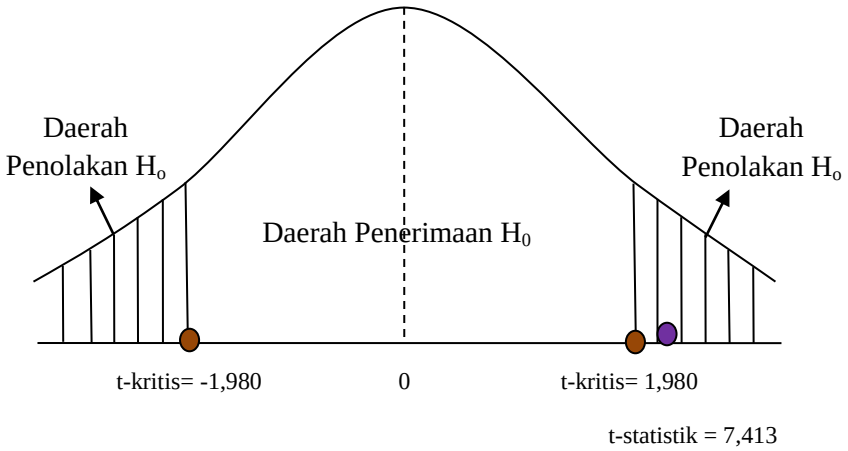
Tabel 4.32
Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan Y	Pengaruh (%)
Kualitas Pelayanan Pajak(X_1) -> Penggelapan Pajak (Y)	-0,348	-0,544	18,9%
***Self Assesment System* (X_2) -> Penggelapan Pajak (Y)**	0,506	0,640	32,4%
TOTAL PENGARUH (R^2)			51,3%

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS



Gambar 4.4
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1 terhadap Y



Gambar 4.5
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Y