PENGARUH EFEKTIVITAS PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN MODERNISASI ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK

(Studi Kasus pada Wajib Pajak di KPP X)

Oleh :

YESI NOVIYANTI
NIM : 21113168

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
Email : novianty.yesi@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Efektivitas pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di KPP X dimana peneliti memfokuskan penelitian pada wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Regresi, dan menggunakan data primer dengan menyebar kuesioner, teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *non probability sampling*, dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa besar pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak ? dan seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak ? hasil yang didapat oleh peneliti yaitu pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 17,7%. Sedangkan Pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 32,2%. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial menyatakan bahwa Efektivitas pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak dan modernisasi administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak.

Kata Kunci : *Self Assessment System*, Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit, dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat, salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak, sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan, salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak (Ni Luh Supadmi, 2010).

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. (Ni Luh Supadmi, 2010). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *Service Qualit* (Parasuraman, 2013:103).

Fenomena Kualitas Pelayanan Pajak (KPP) yang terjadi di Indonesia diantaranya terjadi di Kantor Pelayanan Pajak pada tahun 2016, KPP dipenuhi warga yang mengurus Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Kolektif, terdapat sejumlah warga yang antri untuk mendapat pelayanan pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) (Herianto, 2016).

Sistem perpajakan yang baik ditunjukan dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien, dan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati, 2010 : 23). 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 *self assessment system* menuntut wajib pajak untuk aktif dalam melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya pada awalnya.

Fenomena *self assessment system* diantaranya kesadaran warga Indonesia untuk membayar pajak hingga saat ini masih rendah. hal ini terlihat dari masih minimnya jumlah wajib pajak, baik pribadi maupun perusahaan, yang membayar pajak (Fuad Rahmany, Direktur Jenderal Direktorat Jenderal Pajak, 2013). Pajak merupakan instrumen yang penting dalam kehidupan bernegara. Seluruh kebutuhan pembangunan negara, baik pembangunan infrastruktur, belanja subsidi, dan kebutuhan belanja pegawai, dibayar dengan uang pajak. Tapi sebagian besar masyarakat masih belum paham mengenai keberadaan pajak (Fuad Rahmany, Direktur jenderal Direktorat Jenderal Pajak, 2013). Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan meminta para konsultan pajak berperan aktif untuk mensosialisasikan masalah perpajakan kepada masyarakat Pihaknya akan berperan aktif dalam membantu sosialisasi pentingnya membayar pajak kepada masyarakat.

Fenomena yang terjadi di KPP X diantaranya terkait dengan self assessment system yaitu masih banyak wajib pajak yang tidak mengerti cara menghitung pajak terhutangnya sendiri, sehingga SPT yang dilaporkannya salah atau dengan kata lain wajib pajak tidak mengisi SPT dengan benar (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

Fenomena lainnya yang terjadi di KPP X terkait dengan modernisasi administrasi pajak mengenai aplikasi e-filling yaitu, walaupun aplikasi e-filing bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan nya tetapi masih banyak Wajib Pajak yang memilih menyampaikan Surat Pemberitahuan secara manual, karena Wajib Pajak merasa takut ketika mereka menggunakan aplikasi e-filing bermasalah dengan jaringan error dan akses yang kurang fleksibel memungkinkan data yang mereka masukan tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk ke database DJP, sehingga mengancam keamanan data dari setiap wajib pajak (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

Masalah yang terjadi diantaranya yaitu dalam penggunaan fasilitas *e-filling, e-filling* pajak merupakan bentuk modernisasi administrasi dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online melalui melalui situs jejaring *e-filling* pajak dari DJP atau penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP. Hal ini bertujuan agar wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pengisian SPT secara manual dan datang ke KPP untuk menyampaikan SPT-nya dengan antrian panjang yang memakan banyak waktu.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1) Masih rendahnya kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak.
2) Adanya masalah terkait jaringan internet dan wajib pajak yang belum paham dengan sistem online.
3) Kualitas pelayanan pajak yang buruk.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalahnya yaitu :

1) Seberapa besar pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak ?

2) Seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak ?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji sebuah pernyataan prediksi yang menghubungkan variabel independen terhadap variabel dependen (Kothari, 2008:3). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yakni, sebagai berikut :

1) Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak pada wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2) Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak pada wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis (*Applied research*)

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

Dari penjelasan diatas, maka dapat dikatakan bahwa kegunaan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi tentang efektivitas pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak. Diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengadakan perbaikan yang terkait atau berhubungan dengan penelitian ini.

1.5.2 Kegunaan Akademis (*Basic research*)

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:99) kegunaan hasil penelitian adalah kelanjutan dari tujuan penelitian. Apabila penelitian telah selesai mengadakan penelitian dan memperoleh hasil, ia dapat diharapkan menyumbangkan hasil itu kepada program studi Akuntansi, atau khususnya kepada bidang yang diteliti, pembicaraan tentang kegunaan penelitian ini menjadi penting setelah beberapa peneliti tidak dapat mengatakan sebenarnya hasil apa yang diharapkan, dan sejauh mana sumbangannya terhadap kemajuan ilmu pengetahuan.

Hasil penelitian ini digunakan sebagai pengembangan ilmu melalui pengujian empiris dan konsep-konsep yang telah diharapkan dapat membuktikan kembali teori-teori penelitian terdahulu mengenai, pengaruh efektivitas *self assessment system* dan modernisasi adminstrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak.

Adapun yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan pengetahuan dan informasi atau referensi serta untuk memperkuat teori yang diperlukan dalam penelitian lebih lanjut di bidang yang sama tentang pengaruh efektivitas *self assessment system* dan modernisasi adminstrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Efektivitas dan *Self Assessment System*

2.1.1.1 Definisi Efektivitas

Menurut Handayaningrat Soewarno (2011:16) definisi efektivitas adalah :

“Unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program”. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

2.1.1.2 Definisi *Self Assessment System*

Menurut Diana Sari (2013:79) definisi *Self Assessment System* adalah :

"Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan (menghitung atau menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terhutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku".

2.1.1.3 Indikator *Self Assessment System*

Indikator *Self Assessment System* diambil dari karakteristik self assessment system, menurut Mardiasmo (2013:7) adalah sebagai berikut :

1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
2) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

2.1.2 Modernisasi Administrasi Pajak

2.1.2.1 Definisi Modernisasi

Menurut Soerjono Soekanto (2010:303) definisi modernisasi adalah :

"Suatu bentuk dari perubahan sosial, yang biasanya berupa perubahan sosial yang terarah dan didasarkan pada suatu perencanaan, modernisasi merupakan suatu tradisi baru yang mengacu pada urbanisasi atau sampai sejauh mana proses pengikisan sifat-sifat pedesaan suatu masyarakat dapat berlangsung".

2.1.2.2 Definisi Administrasi Pajak

Menurut Sophar Lumbantoruan dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:93) definisi administrasi pajak adalah :

"Cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak, administrasi pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, dan penagihan pajak, tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (tax evasion)".

2.1.2.3 Definisi Modernisasi Administrasi Perpajakan

Menurut Diana Sari (2013:14) modernisasi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut :

"Adanya perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak".

2.1.2.4 Indikator Modernisasi Administrasi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:110-115) sistem modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya sebagai berikut :

1. Restrukturisasi organisasi.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).
4. Pelaksanaan *Good Governance*

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Definisi Kualitas

Menurut Tjiptono (2012:51) definisi kualitas adalah :

"Suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

2.1.3.2 Definisi Pelayanan

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:135) definisi pelayanan adalah :

"Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan".

2.1.3.3 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011:59) definisi kualitas pelayanan adalah :

"Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan."

2.1.3.4 Definisi Pajak

Menurut P.J.A Adriani dalam Diana Sari (2013:34) definisi pajak adalah :

"Iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".

2.1.3.5 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) definisi kualitas pelayanan pajak adalah :

"Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan".

2.1.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Parasuraman, Zeithlm dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono (2011:69) bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan, diantaranya:

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

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Pelaksanaan self assessment system berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak. Artinya pelaksanaan self asessessment system ternyata mempengaruhi seorang wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Nur Aini Iribaram:2011).

2.2.2 Modernisasi Administrasi Pajak Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan keterkaitan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan secara umum sebagai berikut :

"Administrasi yang baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak".

Sistem pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan Self Assessment System (Uum Helmina Chaerunisak, Suyanto, 2014)

2.3 Hipotesis

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

H_1 : Efektivitas pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.

H_2 : Modernisasi administrasi pajak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Darmadi (2013:153) definisi metode penelitian adalah sebagai berikut :

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

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian menurut Kasiram (2010:149) terdapat dua jenis metode penelitian yaitu metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.

"Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui".

"Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah".

3.1.2 Objek Penelitian

Menurut Supriati (2012:38) definisi objek penelitian adalah sebagai berikut :

"Variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan".

Sedangkan menurut Iwan Satibi (2011:74) definisi objek penelitian adalah sebagai berikut :

"Suatu objek penelitian dengan memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara komperhensif, yang meliputi karakteristik wilayah, sejarah perkembangan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi lain-lain sesuai dengan pemetaan wilayah penelitian yang dimaksud".

3.1.3 Unit Analisis

Definisi Unit Analisis menurut Hamidi (2010: 75-76) bahwa :

"Satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian".

3.2 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasionalisasi variabel menurut Nur Indriantoro dalam Umi Narimawati (2010:31) adalah 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 replikasi pengukuran 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:

a) Variabel bebas / Independen (X)

Menurut Uma Sekaran (2014:117) variabel independen adalah

"Variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependen), entah secara positif atau negatif".

Menurut Sugiyono (2012:59) pengertian variabel bebas/independen yaitu :

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

b) Variabel tidak bebas/dependen (Y)

Menurut Uma Sekaran (2014:116) definisi variabel dependen adalah sebagai berikut :

"Variabel yang menjadi perhatian utama peneliti".

Menurut Sugiyono (2012:59) Variabel tidak bebas/dependent (variabel Y) yaitu :

"Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian, diperlukan data yang akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan pembahasan dan analisis. Sumber data dalam penelitian menurut Sugiyono (2012:225) terdiri dari sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a) Angket atau Kuesioner

Menurut Kusumah (2011:78) definisi kuesioner adalah sebagai berikut :

"Daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner ada dua macam yaitu kuesioner

berstruktur atau bentuk tertutup dan kuesioner tidak terstruktur atau terbuka. Kuesioner tertutup berisi pertanyaan yang disertai pilihan jawaban, kuesioner terbuka berisi pertanyaan yang tidak disertai dengan jawaban".

b) Metode Wawancara

Menurut Setyadin dalam Gunawan (2013:160) definisi wawancara adalah sebagai berikut :

"Suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik".

c) Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) definisi dokumen adalah sebagai berikut :

"Catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif".

d) Metode Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:199) definisi observasi adalah sebagai berikut :

"Observasi yang disebut juga pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra".

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Arikunto (2013:173) definisi populasi adalah sebagai berikut :

"Keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian".

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak yang terdapftar di Kantor Pelayanan Pajak Majalaya yang berjumlah 171.894 orang.

3.4.2 Penarikan Sampel

Untuk membuktikan kebenaran jawaban yang masih sementara (hipotesis), maka peneliti melakukan pengumpulan data pada obyek tertentu. Karena obyek sebagai populasi terlalu luas, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Menurut Arikunto (2013:174) definisi sampel adalah sebagai berikut :

"Sebagian atau wakil populasi yang diteliti".

Menurut Umi Narimawati (2010:38) Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus *Slovin*.

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diambil

N : Jumlah populasi

e : Persentase kesalahan sampel, e = 10% atau 0,1

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{171.894}{1 + 171.894\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{171.894}{1{,}718.95}$$

$$n = 99{,}99$$

Atau $n = 100$ Sampel

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Pengertian waktu penelitian adalah kapan saat penelitian ini dilakukan. Sedangkan

pengertian lokasi penelitian adalah tempat dimana sebenarnya penelitian dilakukan dan dimana sebenarnya peneliti menangkap keadaan dari objek-objek yang sedang diteliti. Sedangkan pengertian waktu penelitian adalah kapan saat penelitian ini dilakukan.

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2017, sedangkan tempat yang menjadi penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.

3.6 Metode Analisis Data

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

1) Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi administrasi perpajakan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

2) Analisis Verifikatif

Menurut Umi Narimawati (2010:46) definisi analisis data verifikatif adalah :

"Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif."

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat perhitungan data analisisnya menggunakan bantuan dari *software* SPSS *(Statistical Product and Service Solutions).*

Definisi SPSS menurut Iyan Andriana (2009:1) adalah sebagai berikut :

"Suatu *software computer* yang digunakan sebagai alat bantu pada proses pengolahan data statistik dengan cepat, tepat dan mempunyai daya tahan yang handal".

3.7 Metode Pengujian Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013: 211) definisi uji validitas adalah sebagai berikut:

"Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid".

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012:186) reliabilitas (keandalan) adalah sebagai berikut :

"Ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner".

3.7.3 Uji Normalitas

Menurut Husein Umar (2011:182) menyatakan bahwa :

"Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak".

Uji normalitas data penelitian ini menggunakan Kolmogorov-smirnov Test. Dengan pengambilan dasar keputusan berdasarkan probabilitas (Asymtotic Significance).

Menurut Singgih Santoso (2002:393) yaitu sebagai berikut :

1) "Jika probabilitas > 0.05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
2) Jika probabilitas < 0.05 maka tidak berdistribusi secara normal".

Selain itu uji normalitas digunakan untuk mengetahui bahwa data yang diambil berasal dari populasi berdistribusi normal.

3.7.4 Uji Multikolinieritas

Menurut Husein Umar (2011:177) menyatakan bahwa :

"Uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen)".

3.7.5 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Husein Umar (2011:179) menyatakan bahwa :

"Uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain".

3.8 Rancangan Analisis

Umi Narimawati (2010:41) menyatakan bahwa :

"Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain."

Analisis yang peneliti gunakan terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode analisis deskriptif (kualitatif) dan verifikatif (kuantitatif) dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2012:8) mendefinisikan analisis kualitatif sebagai berikut:

3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Garis Regresi menurut Andi Supangat (2010:352) adalah sebagai berikut:

"Garis regresi (*regression line/line of the best fit/estimating line*) adalah suatu garis yang ditarik diantara titik-titik (*scatter diagram*) sedemikian rupa sehingga dapat dipergunakan untuk menaksir besarnya variabel yang satu berdasarkan variabel yang lain, dan dapat juga dipergunakan untuk mengetahui macam korelasinya (positif atau negatifnya)".

3.8.2 Analisis Koefisien Korelasi

Andi Supangat (2010:339) menjelaskan bahwa :

"Koefisien korelasi adalah tingkat hubungan antar dua variabel atau lebih. Selanjutnya Umi Narimawati (2010:49) menjelaskan bahwa pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan Y". Analisis koefisien korelasi yang digunakan yaitu sebagai berikut:

3.8.2.1 Analisis Korelasi Parsial

Definisi korelasi parsial menurut Jonathan Sarwono (2011:89) yaitu sebagai berikut:

"Korelasi parsial merupakan korelasi antara dua variabel ketika pengaruh dari satu atau lebih variabel yang berhubungan yang berperan sebagai variabel ketiga dikendalikan atau diparsialkan. Tujuannya ialah untuk memperoleh varian unik dalam hubungan antara kedua variabel yang dikorelasikan dan menghilangkan varian variabel ketiga yang dapat berpengaruh terhadap hubungan kedua variabel tersebut. Hubungan antar variabel bersifat linier dan data harus berdistribusi normal".

3.8.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Menurut Andi Supangat (2010:340) :

"Analisis korelasi berganda dapat mengukur tingkat hubungan yang terjadi antara dua variabel atau lebih".

Menurut Umi Narimawati (2010:49) ketentuan untuk koefisien korelasi yaitu sebagai berikut:

Koefisien korelasi mempunyai nilai $-1 \leq r \leq +1$ dimana:

a. Apabila r = +1, maka korelasi antara kedua variabel dikatakan sangat kuat dan searah, artinya jika X naik sebesar 1 maka Y juga akan naik sebesar 1 atau sebaliknya.
b. Apabila r = 0, maka hubungan antara kedua variabel sangat lebar atau tidak ada hubungan sama sekali.
c. Apabila r = -1, maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan berlawanan arah, artinya apabila X naik sebesar 1 maka Y akan turun sebesar 1 atau sebaliknya.

3.8.2.3 Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Umi Narimawati (2010:50) analisis koefisiensi determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

3.9 Metode Pengujian Hipotesis

Menurut Dantes (2012:164) definisi hipotesis adalah sebagai berikut :

"Praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh melalui penelitian".

Menurut Pendapat M. Iqbal Hasan (2013:54), "Pengujian Hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis terebut". Hipotesis merupakan bagian penting dalam suatu penelitian, karena dengan adanya hipotesis, penelitian menjadi lebih terarah. Hipotesis dapat dijadikan sebagai petunjuk kearah penyelidikan lebih lanjut. Oleh karena itu, hipotesis harus diuji kebenarannya melalui uji statistik.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan dari Pelaksanaan *Self Assessment System* (Variabel X1) dan Modernisasi Administrasi Pajak (X2) sebagai variabel bebas dengan Kualitas Pelayanan Pajak (Variabel Y) Sebagai variabel terikat. Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

Menurut Santoso (2010:300) pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap varibel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka digunakan *probability* sebesar 5% (α= 0,05).

1. Jika sig > ά (0,05), maka H0 diterima H1 ditolak.
2. Jika sig < ά (0,05), maka H0 ditolak H1 diterima.

1) Pengujian Secara Parsial

Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan dari variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik t.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dengan cara menyebar angket/kuesioner penelitian kepada wajib pajak yang melakukan kegiatan di KPP X. Jumlah responden yang menjadi subjek penelitian sebanyak 100 responden, jumlah ini telah sesuai dengan perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer ordinal, yang kemudian data tersebut ditransformasi ke data interval sebelum diolah dalam SPSS.

4.1.1.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak di wilayah KPP Pratama Majalaya. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir.

4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.1.2.1 Validitas

Pengujian validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui validitas atau ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur akan dinyatakan *valid* atau sah jika memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari titik kritis sebesar 0,3. Pengujian nya dihitung menggunakan *software* SPSS dengan hasil uji menyatakan bahwa seluruh instrumen pertanyaan yang digunakan dinyatakan *valid*.

4.1.2.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Split Half* yaitu untuk menggunakan teknik belah dua, untuk menguji keandalan dari alat ukur. Variabel akan dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7. Hasil yang diperoleh dari perhitungan menggunakan SPSS yaitu diperoleh seluruh variabel lebih besar dari 0,7 sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliable.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diuraikan di atas, penulis menyimpulan bahwa keseluruhan jumlah pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah teruji (*valid* dan reliabel) sehingga seluruh instrumen pertanyaan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

4.1.3 Analisis Deskriptif

4.1.3.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* (X1)

Variabel Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dibentuk oleh 5 pertanyaan, berikut disajikan hasil analisis deskriptif dan berdasarkan pendekatan distribusi frekuensi, persentase dan persentase skor.

Dilakukan pengolahan data kuesioner diambil 2 pertanyaan dari indikator ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel diperoleh presentase sebesar 65,1%, nilai tersebut menyatakan bahwa ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel di KPP Majalaya adalah tergolong cukup.

4.1.3.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Modernisasi Administrasi Pajak (X2)

Variabel Modernisasi Administrasi Pajak dibentuk oleh 5 pertanyaan, berikut disajikan hasil analisis deskriptif dan berdasarkan pendekatan distribusi frekuensi, persentase dan persentase skor.

Dilakukan pengolahan data kuesioner diambil 1 pertanyaan dari indikator restrukturisasi organisasi diperoleh presentase sebesar 63,4%, nilai tersebut menyatakan bahwa restrukturisasi organisasi di KPP Majalaya adalah tergolong cukup.

4.1.3.3 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel Kualitas Pelayanan dibentuk oleh 8 pertanyaan, berikut disajikan hasil analisis deskriptif dan berdasarkan pendekatan distribusi frekuensi, persentase dan persentase skor.

Dilakukan pengolahan data kuesioner diambil 2 pertanyaan dari indikator *tangibles* (bukti langsung) diperoleh presentase sebesar 64,8%, nilai tersebut menyatakan bahwa *tangibles* (bukti langsung) di KPP Majalaya adalah tergolong cukup.

4.1.4 Analisis Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* (X1) dan Modernisasi Administrasi Pajak (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

4.1.4.1 Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pembentukan model regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi supaya model yang terbentuk memberikan estimasi yang tidak bias. Pengujian yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

a) Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah residu model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun alat pengujian yang digunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan tes *Kolmogorov Smirnov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Hasil yang diperoleh dari perhitungan menggunakan SPSS yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,286 dan lebih besar dari 0,05, karena nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b) Hasil Uji Multikolinieritas

Uji miltikolinearitas adalah untuk mengetahui korelasi yang kuat antara variabel bebas, keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1). Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1.

Hasil yang diperoleh dari perhitungan SPSS yaitu nilai *tolerance* kedua variabel bebas > 0,1 dan nilai VIF semua variabel < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada data.

c) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas
- Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil yang didapat yaitu Dari grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar merata baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y itu menyatakan tidak terjadi heterokedaktisitas pada model regresi.

4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuat estimasi koefisien-koefisien persamaan linier, mencakup satu atau dua variabel bebas yang dapat digunakan secara tepat untuk memprediksi nilai variabel terikat, dalam hal ini variabel Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan, persamaan linier berganda yang akan dibentuk adalah :

$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$

Keterangan :

Y = Nilai taksiran Kualitas Pelayanan
X_1 = Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System*
X_2 = Modernisasi Administrasi Pajak
b_0 = Konstanta
b_1,b_2 = Koefisien Regresi

Dari perhitungan regresi yang telah diolah diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$Y = 8{,}103 + 0{,}612X_1 + 0{,}641X_2$

Koefisien yang terdapat pada persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

b_0= 8,103 — Artinya jika kedua variabel bebas (X) bernilai konstan (nol) maka Kualitas Pelayanan (Y) akan bernilai sebesar 8,103.

b_1= 0,612 — Artinya jika Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* (X1) meningkat sebesar satu dan variabel lainnya konstan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,612.

b_2= 0,641 — Artinya jika Modernisasi Administrasi Pajak (X2) meningkat sebesar satu dan variabel lainnya konstan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,641.

4.1.4.3 Analisis Korelasi

Analisis korelasi berfungsi untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Hubungan antara Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dengan Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,547 termasuk dalam hubungan yang sedang karena berada pada rentang 0,40-0,599, nilai korelasi bertanda positif menunjukan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah, yang artinya semakin baik efektivitas pelaksanaan *self assessment system* maka akan diikuti pula oleh semakin tingginya kualitas pelayanan pajak. Sedangkan hubungan antara Modernisasi Administrasi Pajak dengan Kualitas Pelayanan pajak adalah sebesar 0,645 termasuk dalam hubungan yang kuat karena semakin baik modernisasi administrasi pajak maka akan diikuti pula oleh semakin tingginya kualitas pelayanan pajak

4.1.4.4 Koefisien Determinasi

Untuk melihat bersar pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan formula *Beta x Zero Order*.

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa pengaruh terbesar 32,2% berasal dari variabel Modernisasi Administrasi Pajak sedangkan variabel Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* hanya memberikan pengaruh sebesar sebesar 17,7%.

4.1.4.5 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial (uji-t) dilakukan untuk membuktikan apakah Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan menggunakan program SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

Adapun hipotesis statistik secara parsial yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Ho : $\beta_1 = 0$, Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- Ha : $\beta_1 \neq 0$, Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- Ho : $\beta_2 = 0$, Modernisasi Administrasi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- Ha : $\beta_2 \neq 0$, Modernisasi Administrasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Tingkat signifikasnsi (α) sebesar 5%, dk= (n-k-1) 100-2-1 = 97, dengan pengujian 2 pihak sehingga diperoleh t-tabel sebesar -1,985 atau 1,985.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Sef Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara efektivitas pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,547. Nilai 0,547 menurut Sugiyono (2014:184) berada pada interval 0,40 − 0,599 termasuk kategori kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara pengetahuan peraturan pajak dengan kesadaran membayar pajak, dimana semakin baik pengetahuan tentang peraturan pajak maka akan diikuti semakin baik pula kesadaran akan membayar pajak.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* (X_1) sebesar 4,033 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (4,033 > 1,985) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Dari nilai thitung tersebut dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya penerapan *self assessment system* ternyata mempengaruhi seorang wajib pajak untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Besarnya pengaruh efektivitas pelaksanaan *self assessment system* terhadap kualitas pelayanan pajak yaitu sebesar 17,7% dan sisanya sebesar 82,3% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selain itu fenomena yang terjadi pada Kantor KPP X menurut (Miraj Sidik, 2017) masih ada Wajib Pajak yang belum sadar akan membayar pajak karena banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut yaitu kurangnya pengetahuan, kurangnya itikad baik dari Wajib Pajak, prosedur yang sangat detail yang membuat Wajib Pajak sulit untuk mengerti, dan teknologi informasi yang tidak banyak diketahui oleh Wajib Pajak di KPP X.

Hasil penelitian juga didukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya menyatakan bahwa dengan meningkatnya efektivitas pelaksanaan self assessment system melalui diadakannya sosialisasi oleh petugas pajak akan berdampak positif terhadap terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Siti Kurnia Rahayu, 2010:41).

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengaruh efektivitas pelaksanaan self assessment system maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak.

Sehingga saran yang baik untuk dilakukan oleh KPP X yaitu KPP harus lebih sering mengadakan penyuluhan sosialisasi perpajakan secara intensif dan kontinyu sehingga akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak,

4.2.2 Pengaruh Modernisasi Adminitrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara modernisasi adminitrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,645. Nilai 0,645 menurut Sugiyono (2014:184) berada pada interval 0,40 − 0,599 termasuk kategori kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara modernisasi administrasi pajak dengan kualitas pelayanan pajak, dimana semakin baik modernisasi administrasi pajak maka akan diikuti semakin baik pula kualitas pelayanan pajak.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk modernisasi administrasi pajak (X_2) sebesar 6,231 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (6,231 >1,985) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya modernisasi administrasi pajak dapat dipengaruhi secara signifikan. Hal ini membuktikan bahwa modernisasi administrasi pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak yaitu bahwa sistem administrasi pajak modern yang meliputi struktur organisasi, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam penyempurnaan proses bisnis, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia serta pelaksanaan *good governance* secara keseluruhan sudah dilaksanakan dengan baik.

Besarnya pengaruh modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak yaitu sebesar 32,2% dan sisanya sebesar 67,8% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Masalah yang terjadi diantaranya yaitu dalam penggunaan fasilitas *e-filling, e-filling* pajak merupakan bentuk modernisasi administrasi dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara online melalui melalui situs jejaring *e-filling* pajak dari DJP atau penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP. Hal ini bertujuan agar wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pengisian SPT secara manual dan datang ke KPP untuk menyampaikan SPT-nya dengan antrian panjang yang memakan banyak waktu.

Hasil Penelitian juga didukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya menyatakan bahwa masalah modernisasi adminitrasi pajak terkait sistem online *e-filling* terkait masalah jaringan internet, untuk mengatasi persoalan jaringan internet, disediakan layanan penggunaan fasilitas e-filing pada setiap kantor pajak. Di samping juga untuk melakukan sosialisasi serta edukasi untuk Wajib Pajak (Mekar Satria Utama, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, 2013).

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat modernisasi administrasi pajak yang dijalankan maka semakin baik kualitas pelayanan pajak. Pemanfaatan teknologi yang baru dalam dunia perpajakan harus diiringi dengan kemampuan dan keahlian dalam menjalankan teknologi baru tersebut. Seperti dalam menggunakan sistem *online,* wajib pajak harus tahu bagaimana cara menggunakannya, dan itu diperlukan yang namanya sosialisasi dari petugas. Saran yang baik untuk dilakukan oleh KPP X yaitu petugas KPP harus lebih meningkatkan sosialisasi tentang perpajakan terutama terkait sistem *online*, agar wajib pajak mengetahui sistem *online* terbaru saat ini.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak di KPP X. Efektivitas pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh dikarenakan pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Modernisasi administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Hal ini dikarenakan modernisasi administrasi pajak dapat meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan yang prima, sehingga dengan begitu masyarakat lebih nyaman dan dapat meningkatkan efektivitas penerimaan pajak itu sendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis akan mengajukan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Ada pun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah**.**

5.2.1 Saran Operasional

1) Dalam melaksanakan pemungutan pajak perlu adanya sosialisasi yang jelas terkait sistem yang baru, sosialisasi *self assessment system* yang disampaikan oleh para petugas kantor pelayanan pajak pratama majalaya harus jelas dan dapat dipahami oleh wajib pajak, dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak.
2) Pemanfaatan teknologi yang baru dalam dunia perpajakan harus diiringi dengan kemampuan dan keahlian dalam menjalankan teknologi baru tersebut. Seperti dalam menggunakan sistem *online,* wajib pajak harus tahu bagaimana cara menggunakannya, dan itu diperlukan yang namanya sosialisasi dari petugas. Petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus lebih tepat waktu dalam penyelesaiannya seperti dalam pengurusan NPWP, pengurusan pajak penghasilan harus sesuai dengan waktu yang dijanjikan petugas/fiskus agar wajib pajak merasa petugas pajak dapat dipercaya. Meningkatkan kualitas pelayan fiskus sebagai upaya untuk meningkatkan kemauan membayar pajak para wajib pajak di kantor pelayanan pajak.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi penelitian selanjutnya untuk menambah variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi intensitas dalam pelaksanaan *self assessment system* dan modernisasi admknistrasi pajak yang diduga dapat mempermudah para wajib pajak untuk melakukan transaksi atau pembayaran pajak.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Andi Supangat. 2010. *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Dantes Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Darmadi Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.

Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. CV Andi Offset.

Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Fandy Tjiptono. dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Jonathan Sarwono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Nur Indriantoro. 2010. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Cetakan 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

M. Iqbal Hasan. 2013. *Pokok-pokok materi statistik 2 (statistik deskriptif)*. Jakarta: Bumi aksara. *Nonparametrik*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Parasuraman, A. Valerie, 2013. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.

Siti Kurnia Rahayu & Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan, Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu.

Soekanto Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajagrafindo persada (rajawali perss).

Soewarno Handayaningrat. 2011. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

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

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyati. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Labkat Press Unikom.

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2014. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

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

JURNAL :

Amalia. D. Lestari. 2010. "*Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees*".

Daulat Freddy. 2013. "*Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak*". Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul. Jakarta.

Ni Luh Supadmi. 2010. "*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*". Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana.

Nur Aini Iribaram. 2016. "*Pengaruh Pelaksanaan Sistem Self Assessment terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Serta implikasinya terhadap Kepuasan Wajib Pajak".* Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

BERITA :

Carlos Roy Fajarta Barus & Herianto. 2016. "*Kantor Pelayanan Pajak Koja Dipenuhi Warga Urus SPT Kolektif*". Megapolitan, 11 maret 2013. Melalui: http://www.beritasatu.com/megapolitan/354201-kantorpelayanan-pajak-koja-dipenuhi-warga-urus-spt-kolektif.html

Dwi Astuti. 2016. "*Wajib Pajak Kesal Dengan Pelayanan Petugas Pajak*". Liputan6.com. 31 maret 2016. Melalui: http://bisnis.liputan6.com/read/2472234/wajib-pajak kesaldenganpelayanan-petugas-pajak

Mekar Satria Utama, 2016. "*Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat e-filing*". 20 maret 2016. Finance.detik.com. Melalui: https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing

Supriyono, Maully dan Febri, 2014. "*Masyarakat Belum Terbiasa Setor Pajak Lewat e-Filing*". 31 maret 2014. Melalui: http://bisnis.liputan6.com/read/2030402/masyarakat-belum-terbiasa-setor-pajak-lewat-e-filing

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	Nomor Kuesioner
X1 : Pengaruh Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System*	*Self Assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2013:7).	Indikator Penggunaan Sistem Menurut Hendi Haryadi (2009:53) Indikator yang digunakan dalam penelitian ini: 1. Ketersediaan yang luas dan akses yang flexible 2. Keamanan yang komprehensif dan sederhana	Ordinal	1, 2 3
X2: Modernisasi Administrasi Pajak	Modernisasi administrasi pajak adalah perubahan sistem administrasi dalam perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak (Diana Sari, 2013:14)	Indikator modernisasi administrasi pajak 1) Restrukturisasi organisasi 2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi 3) Penyempurnan manajemen SDM *4)* Pelaksanaan *good governance* (Siti Kurnia Rahayu, 2010:110)	Ordinal	4 5, 6 7 8
Y : Kualitas Pelayanan Pajak	Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2014)	Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan : 1) *Tangibles* (bukti langsung) 2) *Reliability* (kehandalan) 3) *Responsivieness* (daya tanggap) 4) *Assurance* (jaminan) 5) *Emphaty* (empati) (Parasuraman, Zeithlm, dan Berry dikutip oleh Tjiptono, 2011:69)	Ordinal	9, 10 11, 12 13, 14 15 16

Tabel 3.2
Kriteria Tanggapan Responden

No	% Jumlah	Kriteria
1	20.00%-36.00%	Tidak Baik
2	36.01%-52.00%	Kurang Baik
3	52.01%-68.00%	Cukup
4	68.01 – 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Umi Narimawati (2010:85)

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas

Variabel	No.P	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Self Assesment system	1	0,867	0,300	*Valid*
	2	0,877	0,300	*Valid*
	3	0,848	0,300	*Valid*
Modernisasi Administrasi Pajak	4	0,783	0,300	*Valid*
	5	0,762	0,300	*Valid*
	6	0,750	0,300	*Valid*
	7	0,811	0,300	*Valid*
	8	0,758	0,300	*Valid*
Kualitas Pelayanan Pajak	9	0,817	0,300	*Valid*
	10	0,833	0,300	*Valid*
	11	0,646	0,300	*Valid*
	12	0,491	0,300	*Valid*
	13	0,416	0,300	*Valid*
	14	0,572	0,300	*Valid*

	15	0,383	0,300	*Valid*
	16	0,726	0,300	*Valid*

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Tabel 4.4

Rekap Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur

No	Variabel	*Alpha Cronbach's*	Titik Kritis	Kesimpulan
1	*Self Assesment System*	0,781	0,700	Reliabel
2	Modernisasi Administrasi Pajak	0,823		Reliabel
3	Kualitas Pelayanan Pajak	0,771		Reliabel

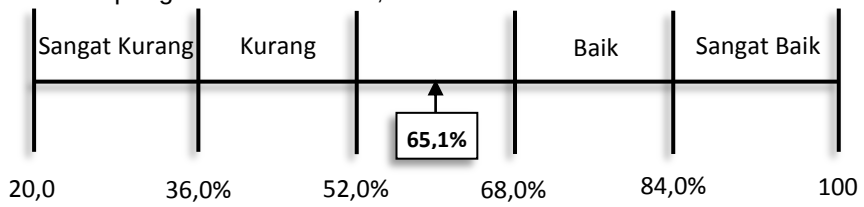
Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketersediaan yang Luas dan Akses yang Fleksibel

No	Butir Kuesioner		Skor *(Likert Scale)*					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
			5	4	3	2	1			
1	Apakah *Self Assessment System* memberikan kemudahan dalam membayar pajak terutang ?	F	1	27	68	4	0	325	500	65,0%
		%	1,0	27,0	68,0	4,0	0,0			
2	Apakah *Self Assessment System* memberikan kemudahan dan menghemat waktu dalam pengurusan pembayaran pajak terutang ?	F	1	26	71	2	0	326	500	65,2%
		%	1,0	26,0	71,0	2,0	0,0			
Total Akumulasi								**651**	**1000**	**65,1%**

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner, 2017



Grafik 4.1

Garis Kontinum Indikator Ketersediaan yang Luas dan Akses yang Fleksibel

Tabel 4.20

Uji Normalitas Model Regresi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,991620
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,058
	Negative	-,099
Kolmogorov-Smirnov Z		,985
Asymp. Sig. (2-tailed)		,286

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Tabel 4.21

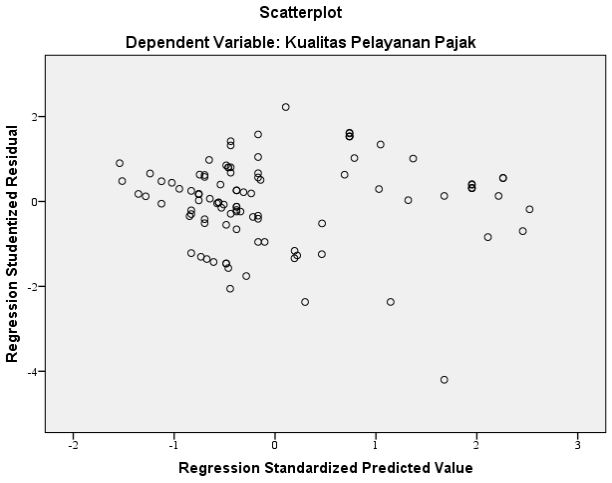
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Self Assesment	,801	1,249
	Modernisasi Administrasi Pajak	,801	1,249

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS



Grafik 4.2

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.22

Hasil Estimasi Persamaan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,103	1,477		5,485	,000
	Self Assesment	,612	,152	,324	4,033	,000
	Modernisasi Administrasi Pajak	,641	,103	,500	6,231	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Pajak

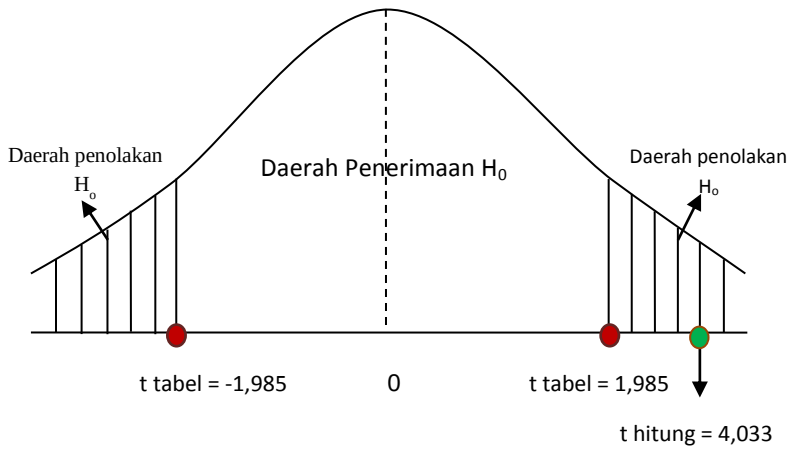
Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Tabel 4.24
Koefisien Korelasi Parsial

Correlations

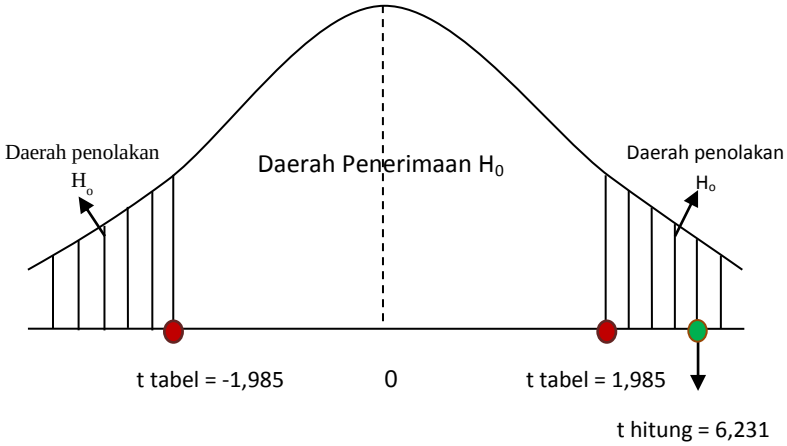
		Kualitas Pelayanan Pajak
Self Assesment	Pearson Correlation	,547
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Modernisasi Administrasi Pajak	Pearson Correlation	,645
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS



Grafik 4.16

Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Variabel Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)



Grafik 4.17

Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Variabel Modernisasi Administrasi Pajak (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)