

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN MODERNISASI
ADMINISTRASI PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK(STUDI KASUS
PADA KPP KEBON JERUK 1)**

Nuramalia Hasanah, Susi Indriani

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Efektifitas pelaksanaan Self Assessment System dan modernisasi administrasi pajak terhadap kualitas pelayanan pajak KPP Kebon Jeruk 1 di Jakarta Barat dimana peneliti memfokuskan sampel penelitian pada wajib pajak pribadi.

Penelitian ini menggunakan data primer. Metode yang dipakai adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi. Teknik pengambilan sampling adalah metode non probability sampling, yaitu convenience sampling method dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak pribadi. Hasil regresi dari penelitian ini adalah Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Kata kunci: Self Assessment System, Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

I. PENDAHULUAN

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Tujuannya agar basis pajak

dapat semakin diperluas dan potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Indonesia dalam melakukan pemungutan pajak menganut tiga sistem yaitu *official assessment system*, *self assessment system* dan *withholding system*. Ketiga sistem ini mempunyai keistimewaan masing-masing. Namun

yang memiliki peran lebih dominan adalah pada *self assessment system* karena diterapkan pada pemungutan pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah, serta sebagian pada pajak bumi dan bangunan. Pelaksanaan sistem yang baik akan dapat meningkatkan penerimaan karena semuanya dilakukan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan. Penggunaan *self assessment system* menuntut wajib pajak untuk aktif melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya. Pada awalnya, negara Indonesia menganut sistem perpajakan *Self Assessment System* sebagai sistem pemungutan pajak yang melandasi ketentuan peraturan perpajakan di Indonesia.

Self Assessment System memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, sehingga wajib pajak melakukan sendiri dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan pajak, dan melaporkan pajak terutang. Penerapan *Self Assessment System* dalam sistem perpajakan, tidak sepenuhnya berjalan dengan baik, karena sebagian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) masih

mendapatkan kendala dan hambatan dalam pelaksanaan perpajakan, salah satunya yaitu Surat Pemberitahuan (dikenal dengan sebutan SPT) yang diisi dan dilaporkan oleh Wajib Pajak tidak dapat terdeteksi kebenarannya, yang mengetahui kebenaran dari isi SPT adalah Wajib Pajak itu sendiri. Hal ini dikarenakan Direktorat Jenderal Pajak tidak memiliki perangkat pengawasan yang memadai, yaitu data yang lengkap dan akurat mengenai usaha Wajib Pajak. Selain itu banyak Wajib Pajak yang enggan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dengan sendirinya. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan *self assesment system* mengakibatkan belum maksimalnya Efektifitas Penerimaan Pajak.

Pelaksanaan *Self Assessment System* sangat berkaitannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya, karena semakin Wajib Pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya maka secara langsung dapat meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak. Namun pada kenyataannya, hal itu berbanding terbalik karena pemerintah masih mengalami tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah, hal ini terbukti dari jumlah SPT yang dikembalikan oleh Wajib Pajak di

Indonesia dimana setiap tahunnya hanya dibawah 50% saja yang dikembalikan dari seluruh SPT yang dikirim oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Tidak hanya kondisi kepatuhan Wajib Pajak yang rendah, sistem administrasi perpajakan yang masih dalam proses penyempurnaan dan tidak adanya sumber data yang terintegrasi untuk pembentukan pusat data (karena banyaknya instansi-instansi penerbit data misal: data Perbankan, data dari Bea dan cukai, data dari Deperindag serta lainnya yang belum terintegrasi) pun menyebabkan lemahnya sistem pengawasan perpajakan selama ini. Dalam kenyataannya banyak sekali Wajib Pajak yang mengeluh karena seringkali harus membayar lagi sejumlah pajak yang dianggap kurang dibayar. Tidak tanggung-tanggung, sangat mungkin jumlah yang harus dibayar itu besarnya puluhan atau bahkan ratusan kali lipat dari jumlah pajak yang telah dibayarkan oleh Wajib Pajaknya.

Pelaksanaan pemungutan pajak membutuhkan suatu sistem yang efektif dan efisien agar memudahkan semua kalangan masyarakat dalam pembayaran pajak. Selain itu masih dari segi pelayanan yang kurang baik dari petugasnya yang menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk

membayar pajak karena dianggap berbelit-belit dan susah. Sedangkan dari segi produktivitas pegawai itu masih banyak aparat yang masih melakukan kecurangan yang dapat merugikan negara seperti kasus Gayus yang melakukan kecurangan dengan cara bekerja sama dengan Wajib Pajak yang seharusnya membayarkan pajaknya bisa puluhan juta namun dengan bantuannya hanya membayar sebiayannya saja. Hal tersebut yang membuat masyarakat tidak percaya untuk membayar pajak sehingga dapat mengakibatkan menurunnya Efektifitas penerimaan pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sehingga dalam rangka meningkatkan Efektifitas penerimaan pajak, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dibarengi dengan Modernisasi Administrasi Perpajakan sehingga semakin meningkatnya kepatuhan, kesadaran dan kepercayaan bagi Wajib Pajak yang dapat meningkatkan Efektifitas penerimaan pajak.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap Wajib Pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru.

Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi

Dengan demikian diperlukan Modernisasi Administrasi Perpajakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semakin menambah kepercayaan bagi Wajib Pajak. Diharapkan dengan kebijakan seperti itu maka akan dapat meningkatkan penerimaan pajak dan dapat mengefektifkan penerimaan pajak. Berkenaan dengan kondisi diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh Efektifitas pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap kualitas pelayanan pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Pengertian Self Assessment System

Self Assessment terdiri dari dua kata bahasa Inggris, yakni *self* yang artinya sendiri, dan *to asses* yang artinya menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian, pengertian *self assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. Wajib pajak sendirilah yang menghitung dan menilai pemenuhan kewajiban perpajakannya. Jadi, *self assessment system* adalah suatu sistem yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan

membayar sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Selain itu Wajib Pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perpajakan. Pembayaran pajak selama tahun berjalan pada dasarnya merupakan angsuran pajak untuk meringankan beban Wajib Pajak pada akhir tahun pajak.

Hakikat *Self Assessment System* adalah penetapan sendiri besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Pada sistem ini, masyarakat Wajib Pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang lebih besar untuk melaksanakan kewajibannya, yaitu menghitung, memperhitungkan, membayar serta melaporkan kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam hal ini dikenal dengan :

1. Mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak.
2. Menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
3. Menyetor pajak tersebut ke bank persepsi/ kantor pos.
4. Melaporkan penyetoran tersebut kepada Direktur Jenderal Pajak.

Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi

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

Tata cara pemungutan pajak dengan *self assessment system* akan berhasil dengan baik apabila masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana, penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh wajib pajak Menurut Rimsky K. Judisseno selanjutnya dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu dan Sony Devano, menjelaskan bahwa: “*Self assessment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya, masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan”. (2010:102)

Self assessment system menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Wajib pajak harus

melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang. Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari wajib pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian perhitungan jumlah pajak, penggelapan jumlah pajak yang harusnya dibayarkan. Adapun ciri *self assessment system*, antara lain :

- a. Wajib pajak (dapat dibantu oleh konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- b. Wajib pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
- c. Pemerintah dalam hal ini instansi perpajakan, melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak, melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

Sistem pemungutan pajak tersebut mempunyai arti bahwa pemberian kepercayaan sepenuhnya pada wajib pajak

(dapat dibantu konsultan pajak) untuk menentukan penetapan besarnya pajak yang terutang sendiri dan kemudian melaporkan pembayaran pajak dan penghitungan pajak secara teratur jumlah pajak terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundangundangan perpajakan.

Modernisasi Administrasi Pajak

Konsep dari modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan tujuan pelaksanaan *good governance*. Tujuannya, meningkatkan kepatuhan pajak dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Hal mendasar dalam modernisasi pajak adalah terjadinya perubahan paradigma perpajakan yang lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada masyarakat yang didukung oleh fungsi pengawasan, pemeriksaan maupun penagihan pajak. Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan disuatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dengan menghasilkan Efektifitas Penerimaan Pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif

melaksanakan sistem perpajakan disuatu negara yang dipilih.

Pengertian modernisasi administrasi perpajakan menurut Djazoeli Sadhani adalah Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Definisi kualitas pelayanan yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan, Ph.D dan Lina Anatan, Msi menjelaskan bahwa: “Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta

Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi

keteapan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan”. (2007:25)

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu,

tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak memiliki uang.

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan umum yang wajar

Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.

g. Pelayanan umum yang terjangkau

Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelanggan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

Di samping itu, juga kemudahan dalam

melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Karante seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu menjelaskan bahwa:

“Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak”. (2010: 28)

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah:

(1) Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi

(2) Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.

(3) Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 81 tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Kendati DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tercapai, berbeda dengan organisasi lain. Hal ini disebabkan karena adanya sistem perpajakan yang disebut *Self assessment system*. Unsur-unsur yang terkandung dalam sistem tersebut adalah

- a) Unsur otomatis, di mana Wajib Pajak akan secara otomatis menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang terhutang dalam suatu periode tertentu.
- b) Unsur ditegakkannya hukum di mana adanya sifat dapat dipaksakan dengan pemberian sanksi jika undang-undang dan peraturan yang mengaturnya dilanggar.
- c) Unsur kekuasaan di mana kekuasaan dapat digunakan untuk menjamin ditaatinya semua hukum dan peraturan.

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

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka

Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran :

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Apabila setiap pegawai DJP dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder maka setiap pekerjaan baik yang berkaitan dengan tuntutan Negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan Negara. Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan Negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu :

1. Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat.
2. Mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti.
3. Mendapat pelayanan yang tepat waktu.

4. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

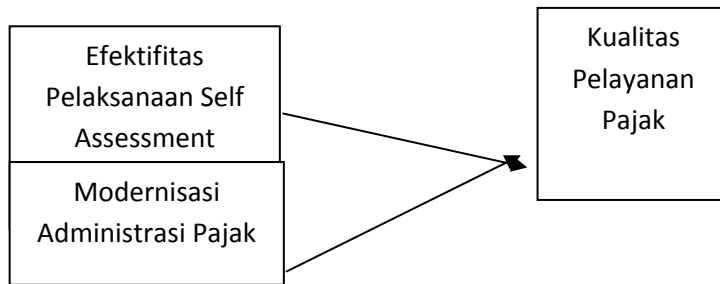
Pengembangan Hipotesis

Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak, maka selayaknya diimbangi dengan adanya pengawasan yang diberikan tidak disalahgunakan. Ini menjadikan tugas Direktorat Jenderal Pajak untuk menetapkan pajak setiap Wajib Pajak menjadi berkurang. Dalam prinsip *self assesment system*, penentuan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assesment* menjadi *self assesment*, merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak

Selain itu, upaya yang dilakukan oleh DJP dalam meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak yaitu dengan pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan. Hal ini diharapkan dapat memaksimalkan usaha untuk mendapatkan serta mencapai target yang telah ditetapkan. Jika ada koordinasi antara

pihak yang bertanggung jawab dalam Modernisasi Administrasi Perpajakan, maka usaha untuk mencapai target pajak mudah tercapai. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan, kesadaran dan kepercayaan masyarakat serta kualitas

pelayanan pajak bagi Wajib Pajak. Usaha ini mengharapkan penerimaan pajak akan meningkat dan mencapai target yang telah ditetapkan atau bahkan bisa melampaui targetnya.



Gambar: Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka pemikiran dan asumsi di atas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

- H1: Efektifitas Pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
- H2: Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- H3: Efektifitas Pelaksanaan Self assessment system dan Modernisasi Administrasi Pajak berpengaruh simultan terhadap kualitas pelayanan pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah 32.725 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Satu. Untuk menentukan ukuran sampel Wajib Pajak Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebon Jeruk Satu digunakan teknik perumusan sampel dari Roscoe, yaitu sebagai berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 – 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: Pria-Wanita, Pegawai Negeri-Swasta, dan lain-lain), maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.

III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi

3. Bila dalam penelitian akan dilakukan analisis multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

Dari hasil pendapat Roscoe diatas di dapat hasil untuk penelitian ini kira-kira 80 wajib pajak pribadi yang di perlukan untuk melakukan analisis ini. Untuk mempermudah perhitungan maka jumlah wajib pajak badan yang digunakan untuk penelitian ini dibulatkan menjadi 100 wajib pajak pribadi. Tingkat kesalahan/ eror yang digunakan adalah sebesar 5% dengan mengangkat dasar bahwa penelitian ini adalah penelitian dibidang ilmu sosial, dimana tingkat kesalahan sebesar 5% masih bisa ditolerir (Hanif,2002).

Definisi Operasionalisasi Variabel

1. Pelaksanaan self assessment system

Self Assessment System adalah suatu sistem yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan

membayar sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2. Modernisasi Administrasi Perpajakan

Administrasi Perpajakan yaitu restrukturisasi organisasi, perbaikan *business process*, penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia dan tujuan pelaksanaan *good governance*.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.

Tabel 3.1 Indikator Variabel

Keterangan	Indikator	Sumber
Efektifitas Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak 2. Menghitung Pajak oleh Wajib pajak 3. Membayar Pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak. 4. Pelaporan dilakukan oleh Wajib Pajak 	Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu (Siti Kurnia Rahayu, 2006)
Modernisasi Administrasi Perpajakan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia 2. Business Process 3. Good Governance 4. Restruktur Organisasi 	Ruang Lingkup Modernisasi Administrasi Perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010)
Kualitas Pelayanan Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayanan 2. Kecepatan Pelayanan 3. Kenyamanan pelayanan 4. Etika Pelayanan 	Kualitas Pelayanan, Zethamal dan Berry, dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan

Sumber : data diolah Peneliti

Metode Pengumpulan Data

Menurut J, Supranto dalam Vicky Wicaksana (2007), pada dasarnya ada tiga macam metode pengumpulan data dalam riset yaitu: metode sensus, metode *sampling*, metode studi kasus. Metode pengumpulan data

dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *sampling*, yaitu suatu cara penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta atau gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner pada wajib pajak pribadi di

KPP Kebon Jeruk 1. Kuisisioner berisi pertanyaan yang mewakili setiap variabel yang ada di penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara-cara mengolah data yang telah terkumpul kemudian dapat memberikan interpretasi. Hasil pengolahan data ini digunakan untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linear berganda dengan SPSS 18.

Langkah-langkah dalam menganalisa data menggunakan *SPSS 18* adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
Uji ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedesitas
3. Analisis data
Menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
4. Pengujian Hipotesis
Menggunakan Uji F untuk melihat pengaruh secara simultan, dan Uji T untuk melihat pengaruh secara parsial.

IV. PEMBAHASAN

Dari hasil analisa dengan menggunakan *SPSS 18* dapat dijelaskan Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Pajak. Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas variabel. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak layak digunakan dalam analisis dan memenuhi asumsi validitas dan reliabilitas.

1. Pengaruh Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Penerapan *Self Assessment System* menghasilkan nilai t-hitung 2,571 terhadap kualitas pelayanan pajak, nilai ini lebih besar daripada nilai t-tabel 2,042. Dari nilai T hitung tersebut dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya penerapan self asesessment system ternyata mempengaruhi seorang WP untuk lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini terjadi karena WP terbiasa dengan datang langsung ke kantor pajak untuk melakukan kewajibannya dalam bidang pajak karena sudah terbiasa dan lebih prosedural.

2. Pengaruh Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Pengujian statistik yang telah dilakukan memberikan hasil T hitung $5.005 > 1.984$, hal ini membuktikan bahwa modernisasi administrasi pajak mempunyai pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kualitas Pelayanan pajak yaitu bahwa sistem administrasi perpajakan 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. Hasil tersebut sesuai dengan pernyataan Dessy Kusuma (2010) yang menyatakan Pelaksanaan Sistem Administrasi perpajakan modern pada kantor pelayanan pajak pratama di wilayah Kota Bandung berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak, dengan arah hubungan positif.

3. Pengaruh simultan Efektifitas Pelaksanaan self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Model penelitian ini memiliki nilai signifikansi sebesar 0.00 dan berada di bawah nilai signifikansi 0.05 atau 5%, maka dapat dikatakan bahwa model regresi linear berganda layak digunakan dalam penelitian ini. Dan nilai F hitung 14.889 yang berarti lebih besar daripada F table sebesar 3.936, hal ini menunjukkan bahwa variable efektifitas pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi

Administrasi perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Hal itu terlihat dari t tabel ($2.571 > 1.984$) artinya Efektifitas 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. Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Hal ini dikarenakan Modernisasi Administrasi Perpajakan dapat meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan Wajib Pajak dengan pelayanan yang prima, pengawasan intensif dengan tujuan *Good Governance* sehingga dengan begitu masyarakat lebih nyaman dan dapat meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak itu sendiri.

3. Efektifitas Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Pajak secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung 14.889 yang berarti lebih besar daripada F tabel sebesar 3.936, hal ini menunjukkan bahwa variabel efektifitas pelaksanaan *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang telah disampaikan adalah sebagai berikut :

Praktis

1. Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak.
2. Menjalinkan kerjasama dengan pihak ketiga dalam rangka mempermudah upaya Sosialisasi Modernisasi Administrasi

Perpajakan dan diharapkan akan meningkatkan kesadaran, kepatuhan dan kepercayaan wajib pajak diiringi peningkatan Efektivitas Penerimaan Pajak yang signifikan.

Akademik

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan faktor-faktor lain yang dapat digunakan untuk melihat pengaruhnya Kualitas Pelayanan Pajak. Penelitian hanya dilakukan dalam lingkup populasi yang sangat kecil, yaitu di kelurahan Kebon Jeruk Jakarta Barat, maka diharapkan sampel diperluas agar dapat menggambarkan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini secara keseluruhan. Misalnya di seluruh wilayah Jakarta sebagai ibukota Indonesia yang relatif heterogen.
2. Peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lain selain Variabel *Self Assessment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan yang bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak. Selain itu bisa mengeksplorasi pencapaian efektifitas pelaksanaan *Self Assessment System* agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai Direktorat Jendral Pajak.
3. Mengingat keterbatasan peneliti dalam hal waktu yang tersedia, maka disarankan

kepada peneliti selanjutnya untuk lebih aktif dalam pencarian dan pengumpulan data agar dapat menyempurnakan

penelitian ini dengan data yang lebih dari cukup

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Dwi Lestari, "Tinjauan atas Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Pada Seksi Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees", 2010
- Andhika Ari Winidyah, "Pelaksanaan Self- Assessment System dalam Memenuhi Kewajiban Pajak dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya kepada fiskus", 2010
- Boediono B., *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineke Cipta, 2003
- Devano Sony, Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*, 2006, Jakarta: Prenada Media Group.
- Dessy Kusuma Dewi, "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung", 2010
- Farida Aryani. "Peranan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak", 2005
- Gunadi M, Djoned, *Administrasi Pajak*. Jakarta : Lembaga Pengkajian Keuangan Publik dan Akuntansi Pemerintah Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, 2005
- Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir. "Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia", 2005
- Harahap Abdul Asri., *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*, 2004
- Ismawan Indra, *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001
- John Hutagaol, *Self Assessment Implementasi & Kendalanya* ,Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 4, No 4, 2005
- Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Revisi 2006*. Yogyakarta : Andi.
- Ni Luh Supadmi, *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*, 2005
- Rahayu, Siti Kurnia, *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009

Rapina, Jerry, Yenni Carolina, *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*, Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011

Sadhani, Djazoeli, *Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Pajak*, [online], tersedia://www.bisnisindonesia.com [23 Mei 2005]

Sitinjak, Tumpal JR dan Sugiarto, Lisrel.Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005

Sugiyono, "Metode Penelitian Bisnis", Bandung : Alfabeta, 2009

Soemitro Rochmat. *Asas dan Dasar Perpajakan*, 2004,Bandung : PT Refika Aditama.

Tedy Iswahyudi, "Sistem E-Registration Antara Tantangan dan Harapan", 2004

Tjiptono Fany. *Manajemen Jasa*. 2002, Yogyakarta : Andi.

Tri Handarani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama", 2010

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16, Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 6, Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Penerbit Buku Berita Pajak.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17, Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7, Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Jakarta: Penerbit Buku Berita Pajak www.pajak.go.id