

PENGARUH KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Empiris Tentang Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada
Kantor Pelayanan Pajak Kota Metro)

By:

Suharto

(Lecturer Faculty of Economics, UM Metro)

Abstract

Tax reforms that have been annouced by the goverment since early 2000, including the application of modern tax administration sistem. Application of a new sistem of tax composed of so many parts, some of which are merging service functions income tax, VAT and rtthe united nations integrated services in places, the appointment of account representative to provide personalized service to taxpayers and a more transparent process in the agency offices the tax.

The study population was registered taxpayers in KPP City Metro. Relative to the large number of tax payers, researchers used a purposive sample by the number of 50 respondents. The variables in this study include satisfaction as independent variables and compliance as the dependent variable. Methods of data collection methods used were questionnaires and interviews to support the questionnaire that has been deployed. Data analysis methods used is descriptive analysis and Spearman Rank analysis techniques with the help of SPSS 17.0 statistical program.

Results showed that satisfaction with the taxpayer on the application of modern tax administration sistem is quite high. Results of analysis using the Spearman Rank shows that p count of greater than 0.546 p tables (0363) to fit the testing criteria that is if p count > table p ($\alpha = 1\%$) then the null hypothesis (H_0) is rejected and alternative hypothesis (H_a) are accepted. Alternative hypothesis proposed in the study is the satisfaction of the taxpayer significant affect on taxpayer compliance application of modern tax administration sistem.

Based on these findings, the authors propose suggestions to the leadership of Metro City KPP DAPT improve quality of service to taxpayers, especially at the help desk, the inspection process as well as information about how the tax compulation. It aims to increase taxpayer satisfaction and leads to an increase taxpayer compliance.

Keywords: Satisfaction, Compliance, Tax Payer.

A. Pendahuluan

Pajak sebagai sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan memang peranan penting dalam kemandirian APBN. Dalam rentang waktu 5 (lima) tahun terakhir ini, target penerimaan pajak mengalami peningkatan rata-rata sebesar 17,7%. Rata-rata peningkatan pajak ini sangat ditentang dengan peningkatan penerimaan pajak untuk tahun 2008 sebesar 34,2%. Sedangkan target penerimaan pajak tahun 2011 ini mengalami peningkatan sekitar 13% atau menjadi 839,5 triliun dari target penerimaan pajak pada tahun 2010 yang sebesar 743,3 triliun. Target penerimaan pajak di tahun 2011 ini berarti sekitar 77% dari total pendapatan Negara dan hibah yang tercantum dalam APBN 2011.

Direktorat Jenderal pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara structural berada di bawah Kementerian Keuangan merupakan pengemban amanah mulia ini. Merupakan amanah yang mulia karena pengelolaan pajak yang di dalamnya berkebutuhan dengan administrasi serta pelayanan pajak akan sangat menentukan tingkat kemandirian APBN. Selanjutnya, dengan semakin mandirinya APBN, Negara tidak akan tergantung lagi dengan penerimaan migas ataupun hibah yang tidak dapat lagi digunakan sebagai sandaran utama dalam pembiayaan pemerintah serta pembangunan. Akhirnya,

kemuliaan untuk dapat menyejahterakan masyarakat melalui pengelolaan pajak yang profesional itulah yang menjadi cita-cita Direktorat Jenderal Pajak. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak mulai awal tahun 2000 mencoba untuk menggulirkan sebuah perubahan dengan tajuk modernisasi perpajakan. Hal itu dilakukan dengan tujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntutan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan. Dalam menilai keberhasilan dari modernisasi tersebut, ada beberapa dasar sekaligus sasaran sebagai acuan penilaian, diantaranya (1) aspek kepatuhan wajib pajak, dan (2) aspek administrasi perpajakan (Liberti Pandiangan, 2007: 23).

Dalam hal administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak telah mencoba untuk merubah paradigma yang selama ini berkembang di masyarakat, diantaranya pelayanan pada bagian yang berbeda untuk setiap jenis pajak, akses informasi perpajakan yang sulit, proses kerja yang masih manual, serta pembayaran maupun pelaporan pajak yang merepotkan. Perubahan yang dilakukan dimulai dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern yang pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002. Secara nasional, pembentuk unit-unit modern, baik itu kanwil, KPP ataupun kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) berlangsung tidak dalam hitungan bulan saja. Pembentukan unit modern di seluruh Indonesia dinyatakan efektif berlaku pada akhir tahun 2008.

KPP Kota Metro sebagai salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk menjalankan amanah mulia tersebut. Dengan target penerimaan pajak yang mencapai 671 milyar di tahun 2011 ini yang berarti terdapat peningkatan target penerimaan pajak lebih dari 20% dari

tahun sebelumnya membuat KPP Kota Metro harus bekerja ekstra keras untuk dapat mencapainya. Modernisasi di KPP Kota Metro memang baru efektif pada awal tahun 2009, namun bukan berarti proses yang telah dijalani selama ini tidak bermuara pada tujuan yang sama yaitu *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat.

Aspek selanjutnya adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), baik masa ataupun tahunan, kesadaran untuk menyetorkan pajak sesuai dengan perhitungan sebenarnya yang akhir dari semuanya ini adalah *tax ratio*. *Tax ratio* merupakan salah satu indikator kinerja perpajakan yang diperoleh dari perbandingan antara pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Untuk tahun 2011 ini, pemerintah bersama DPR RI telah menetapkan target *tax ratio* Indonesia sebesar 12% atau naik sebesar 0,1% dari tahun 2010.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat menjadi solusi bagi peningkatan penerimaan pajak. Bagi wajib pajak, keberadaan tempat pelayanan terpadu akan sangat memudahkan mereka untuk

memenuhi kewajiban perpajakan, tidak hanya PPh maupun PPN namun juga PBB yang dahulu terpisah pengelolaannya dengan kantor pelayanan pajak. Selain itu keberadaan *account representative* sebagai petugas pajak yang bertugas untuk memberikan pelayanan prima atas segala permasalahan perpajakan diharapkan dapat membantu wajib pajak untuk lebih nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selanjutnya, pada tahap pemeriksaan pajak, semakin transparannya hasil pemeriksaan dengan didukung ketentuan-ketentuan yang ada, menjadikan wajib pajak semakin percaya diri dalam menjalankan prinsip *self assessment*.

Tempat pelayanan terpadu, *account representative* serta transparansi dalam hal pemeriksaan pajak merupakan beberapa diantaranya banyak perubahan dalam sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Kota Metro. Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungan baiknya. Jika wajib pajak merasa puas terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern khususnya dalam tiga hal tadi, diharapkan para wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak. Kepuasan wajib pajak tergantung pada pelayanan yang diterima,

baik di tempat pelayanan terpadu yang memberikan pelayanan berupa pelaporan SPT, penyampaian surat dan pembuatan NPWP, oleh *account representative* dalam wujud pemberian konsultasi dan bimbingan teknis masalah perpajakan, maupun pada saat dilakukan pemeriksaan dengan pembahasan hasil pemeriksaan sebagai wujud transparansi dari proses pemeriksaan pajak itu sendiri. Beberapa hal tersebut merupakan bagian dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang berlaku di KPP Kota Metro.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di KPP. Penelitian terdahulu Gughi Rama Nugraha menunjukkan bahwa secara menyeluruh (uji F) variable bebas yaitu kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* menghasilkan F hitung $> F$ tabel (73,506 $> 3,94$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa kepuasan wajib pajak atas kinerja *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan pada KPP Jakarta Kebayoran Lama.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh kepuasan wajib pajak

terhadap kepatuhan wajib pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Kota Metro.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bermula ketika penulis melihat tingkat kepatuhan wajib pajak yang berbeda antara sebelum modernisasi perpajakan dengan setelah dilakukan modernisasi perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah tingkat kepuasan wajib pajak terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Kepuasan atau dalam bahasa asingnya *satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti cukup, dan *facere* yang berarti melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bias memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup. Tingkatan cukup inilah yang akan selalu menjadi perdebatan. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk

yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah ke-nyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Kepuasan terhadap penggunaan produk ataupun jasa merupakan hak dari para pelanggan. Pada penelitian kali ini, peneliti lebih menyoroti masalah jasa karena output dari penerapan sistem administrasi modern adalah pelayanan dan pelayanan merupakan jasa. Menurut *Berry, Zeithaml, dan Parasuraman* (1990) kualitas jasa memiliki sepuluh dimensi yang sama. Jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) memiliki dimensi yang sama. Dimensi ini dinilai sewaktu pelanggan diminta untuk menyatakan *expected* dan *perceived service* yang diterimanya. Setelah melakukan berbagai pengujian, *Berry et. al*, mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi *servqual*. Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kelima dimensi tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

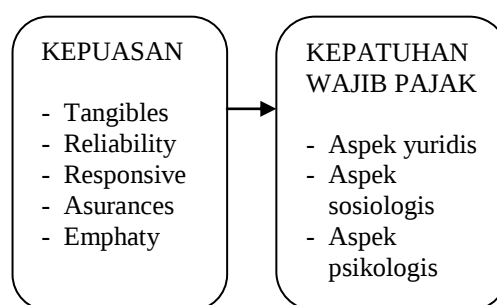
Sedangkan kepatuhan menurut terjemahan bebas berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh sebuah lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Dalam kaitannya dengan wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Dimensi kepatuhan menurut Chaiza Nasuha (2004) terdiri atas 3 (tiga) aspek, yaitu:

- a) Aspek Yuridis, yaitu pemenuhan kepatuhan wajib pajak dilihat dari ketaatan terhadap prosedur administrasi perpajakan yang ada. Aspek ini meliputi laporan perkembangan penyampaian surat pemberitahuan (SPT), laporan perkembangan penyampaian SPT secara persentase yang diisi secara benar dan tidak benar, serta laporan perkembangan penyampaian angsuran berdasarkan perkembangan SPT Masa.
- b) Aspek Psikologis, yaitu kepatuhan wajib pajak dilihat dari persepsi wajib pajak terhadap penyuluhan pelayanan dan pemeriksaan pajak.

- c) Aspek Sosiologis, yaitu kepatuhan wajib pajak dilihat dari aspek social sistem perpajakan, antara lain kebijakan public, kebijakan fiscal, kebijakan perpajakan, dan administrasi perpajakan.

Dan dari hal tersebut, dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar dalam kerangka pemikiran tersebut dapat dijelaskan bahwa terdapat dua jenis variable yang akan dilakukan pengujian pada penelitian ini, yaitu variable yang akan dilakukan pengujian pada penelitian ini, yaitu variable bebas (*independent*) dan variable terikat (*dependent*). Analisa ini akan menggunakan variable bebas yang meliputi kepuasan wajib pajak, sedangkan variable terikat adalah kepatuhan wajib pajak.

D. Kajian Teori

Teori kepuasan pelanggan

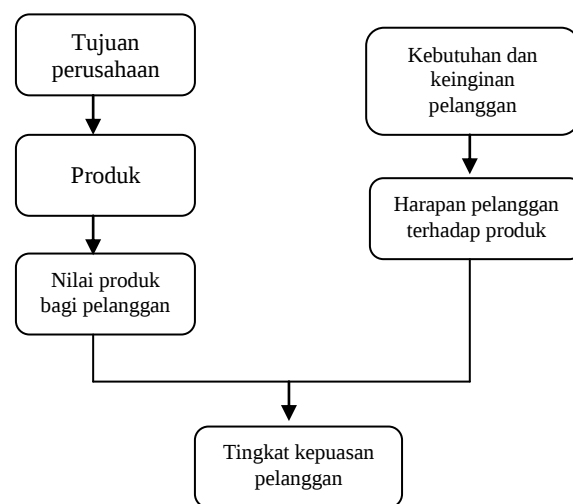
Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan akhir-

akhir ini semakin besar. Pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini semakin banyak. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen.

Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan maupun instansi sector public harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*.

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Kotler (1996) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang ia rasakan dengan yang diharapkan. Engel, et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Konsep kepuasan pelanggan

Menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990) kualitas jasa memiliki sepuluh dimensi dasar. Jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) memiliki dimensi yang sama. Dimensi ini dinilai sewaktu pelanggan diminta untuk menyatakan *expected* dan *perceived service* yang diterimanya. Setelah melakukan berbagai pengujian, Berry et. al, mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 (lima) dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi *servqual*. Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kelima dimensi tersebut adalah:

- a. *Tangibles*, yaitu keberwujudan (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta komunikasi
- b. *Reliability*, berarti kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* berarti daya tanggap yang mencakup keinginan para staf dan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance*, berarti jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
- e. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut Gregorius Chandra (2002), ada delapan dimensi utama kepuasan kerja, yaitu:

1. Kinerja (*Performance*)
Karakteristik operasi dasar dari suatu produk, misalnya kecepatan pengiriman barang serta jaminan keselamatan barang.
2. Fitur (*features*)

Karakteristik pelengkap khusus yang dapat menambah pengalaman pemakaian produk, contohnya minuman gratis pada saat penerbangan

3. Reliabilitas (*reliability*)
Yaitu probabilitas terjadinya kegagalan atau kerusakan produk dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan, semakin handal produk yang bersangkutan.
4. Konformasi (*conformance*)
Yaitu tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan, misalnya ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api
5. Daya Tahan (*Durability*)
Yaitu jumlah pemakaian produk sebelum produk bersangkutan harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan, semakin besar pula daya tahan produk.
6. Service ability
Yaitu kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahan staf layanan.
7. Estetika (*Aesthetics*)
Menyangkut penampilan produk yang bisa dinilai dengan panca indra (rasa, bau, suara, dst).

8. Persepsi terhadap kualitas (*perceived quality*)

Yaitu kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi penjual. Misal BMW, SONY, dll. Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada kepuasan pelanggan.

Tanpa mengurangi kebenaran teori yang dikemukakan oleh kedua penulis di atas, peneliti lebih condong menggunakan dimensi kepuasan menurut Berry, Parasuraman dan Zeithaml. Hal ini karena lima dimensi seperti yang diutarakan oleh Berry, Parasuraman dan Zeithaml lebih padat serta merupakan konklusi dari delapan dimensi seperti yang diutarakan oleh Gregorius Chandra. Penjelasannya adalah sebagai berikut. *Perceived quality*, fitur serta estetika terdapat pada dimensi tangibles (keberwujudan). *Reliability* (kehandalan) mewakili dimensi kinerja, reliabilitas, dan konformasi. Daya tahan dan service diwakili oleh assurance. Satu hal yang menjadi kelebihan dimensi kepuasan menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990) adalah adanya *emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Tinjauan Perpajakan Secara Umum

Ada berbagai pengertian atau definisi tentang pajak yang diberikan oleh para ahli, khususnya para ahli di bidang keuangan negara (*Public Finance*), ekonomi maupun hukum. Pajak dalam istilah asing disebut *tax*, *import contribution* (Inggris); *tace*, *drou* (Prancis); *steuer*, *abgabe*, *gebuehr* (Jerman); *impuesto contribution*, *tribute*, *gravamen*, *tasa* (Spanyol); dan *belasting* (Belanda). Dalam literature amerika selatan istilah *tax* dikenal pula istilah *tariff* (Safri Nurmantu, 2005: 11-12).

Untuk mengetahui definisi pajak Wirawan B. Illyas dan Richard Burton (2007) dalam bukunya, hukum pajak, yang dikutip dari pengantar ilmu hukum pajak karangan Santoso Brotodihardjo. (1995) mengemukakan beberapa pendapat pakar antara lain sebagai berikut:

Feldmann (2006) mengatakan bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontra prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Sedangkan Rochmat Soemitro. 2004 berpendapat bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular

ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”.

Dari kedua pendapat di atas, dapat diketahui unsur-unsur pajak adalah sebagai berikut: (1) iuran, (2) berdasarkan undang-undang/peraturan, (3) dapat dipaksakan, (4) tidak ada kontraprestasi langsung, (5) untuk membiayai pengeluaran negara.

Safri Nurmantu dalam bukunya pengantar perpajakan menjelaskan bahwasannya secara umum dikenal 2 (dua) macam fungsi pajak yaitu:

a. Fungsi *Budgetair*

Fungsi *budgetair* disebut fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*) yaitu suatu fungsi dalam mana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali timbul. Berdasarkan fungsi ini, pemerintah, yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan, memungut pajak dari penduduknya.

Yang dimaksud dengan memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku adalah jangan sampai ada wajib pajak/subjek pajak yang tidak memenuhi sepenuhnya kewajiban perpajakan, atau ada objek pajak yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak, atau ada objek pajak yang terlepas dari pengamatan atau perhitungan fiskus (Safri Nurmantu, 2005:30).

b. Fungsi *Regulerend*

Fungsi *regulerend* atau fungsi mengatur disebut juga fungsi tambahan, yaitu suatu fungsi dalam mana pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Disebut sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini hanya sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak, yaitu fungsi *budgetair*. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pajak dipakai sebagai alat kebijaksanaan, misalnya pemerintah menentukan tujuan untuk memberantas/menghilangkan kebiasaan mabuk-mabukan di kalangan generasi muda. Di sini pemerintah dapat menggunakan pajak sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut dengan cara memajaki harga minuman keras sedemikian rupa, sehingga tidak terjangkau lagi oleh

sebagian besar generasi muda (Safri Nurmantu, 2005:36).

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax Policy*, *Tax Law* dan *Tax Administration*. *Tax Administration* ini sendiri dalam perkembangannya menjadi unsur-unsur yang harus dapat dipenuhi guna mendapatkan penerimaan pajak itu sendiri. Unsur-unsur itu adalah *The Institution* (lembaga), *the person who work there* (para pegawai), dan *the procedure* (prosedur perpajakan). Sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara.

Menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2007), sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah sebagai berikut:

a. *Official Assessment Sistem*

Menurut suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya utang pajak.

b. *Semi Self Assessment Sistem*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya utang pajak.

c. *Withholding Sistem*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong / memungut besarnya pajak yang terutang.

d. *Self Assessment Sistem*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang wajib pajaknya boleh menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetor, dalam sistem ini, wajib pajak bersifat aktif, sedangkan pemerintah (fiskus) bersifat pasif.

Tinjauan Sistem Administrasi

Perpajakan Modern

a. Pengertian administrasi

Pengertian administrasi seperti dikemukakan kembali oleh Yeremias T. 2004 Keban yaitu bahwa: administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja

akademik dan teoritis. Definisi di atas menunjukkan batasan istilah administrasi yang secara langsung menepis anggapan bahwa administrasi selalu diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur berkas, membuat laporan administratif, dan sebagainya.

b. Administrasi Perpajakan

Menurut ensiklopedia perpajakan yang ditulis oleh Sophar Lumbantoruan (1997:582), “Administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan, Liberty Pandiangan mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

c. Reformasi Perpajakan

Seperti halnya yang dilakukan oleh berbagai negara dalam membangun fundamental penerimaan negara yang kuat dan berkesinambungan, melalui reformasi perpajakan (*tax reform*) merupakan salah satu perubahan mendasar yang dilakukan pemerintah di bidang perpajakan. Bila ditelusuri dari sisi waktu pelaksanaannya, kata atau

istilah atau langkah reformasi bukanlah hal baru bagi perpajakan nasional. Reformasi perpajakan sudah dilakukan pemerintah pada dua dekade yang lalu. Tujuan utama reformasi perpajakan saat itu adalah untuk lebih menegakkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan jalan lebih mengarahkan segenap potensi dan kemampuan dari dalam negeri, khususnya dengan cara meningkatkan penerimaan negara melalui perpajakan dari sumber-sumber di luar minyak bumi dan gas alam.

Berdasarkan pembaruan peraturan tersebut, telah dilakukan perubahan sistem penetapan pajak dari sebelumnya *official assessment sistem* menjadi *self assessment sistem*. Bila dengan *official assessment sistem*, maka yang menghitung dan menetapkan besarnya pajak terutang yang harus dibayar oleh masyarakat adalah pihak kantor pajak (*fiskus*) yakni berdasarkan dan informasi yang dimiliki. Dalam hal ini, dikeluarkan ketetapan pajak (*kohir*) bagi setiap wajib pajak, dan pajak yang besarnya harus dibayar sesuai dengan ketetapan pajak tersebut. Sedangkan dengan *self assessment sistem*, maka diberikan kepercayaan kepada masyarakat

(wajib pajak) untuk menghitung sendiri besar pajak yakni sesuai dengan transaksi atau kondisi yang dialami dan kemudian dibayar ke kas negara.

Mengenai reformasi administrasi, Gerald E. Caiden (1969) seperti dikutip oleh Soesilo Zuhar (Jakarta, 2002:6), mengemukakan bahwa reformasi administrasi didefinisikan sebagai berikut: “*The artificial inducement of administration transformation against resistance.*”

Definisi dari Caiden ini mengandung beberapa implikasi: reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia (*manmade*) tidak bersifat eksidental, otomatis maupun alamiah, (2) reformasi administrasi merupakan suatu proses, (3) resistensi beriringan dengan proses reformasi administrasi.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Definisi sistem pada dasarnya adalah sekelompok elemen yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan. Dapat dikatakan, sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan

kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan.

Beberapa ciri khusus sistem administrasi perpajakan modern yakni perbaikan pelayanan melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya *e-filing*, *e-payment*, *e-registration*, dan *e-counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif. Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem bagi wajib pajak adalah *simplicity*, dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan *account representative*; *certainty* yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di kantor pelayanan pajak.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern melalui program dan kegiatan dalam kerangka reformasi administrasi perpajakan jangka menengah berikut ini diuraikan

dalam dimensi-dimensi sistem administrasi perpajakan modern, yaitu:

- a. Struktur organisasi
- b. Modernisasi prosedur organisasi
- c. Modernisasi strategi organisasi
- d. Modernisasi budaya organisasi

Dalam kaitannya dengan wajib pajak sebagai *stakeholders* utama, modernisasi prosedur organisasi menjadi sangat penting bagi mereka. Hal ini karena semua aspek dalam prosedur organisasi berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak, yaitu:

- a. Pelayanan satu pintu melalui account representative.

Penunjukkan account representative yang bertanggungjawab secara khusus melayani dan mengawasi administrasi perpajakan beberapa wajib pajak dengan mengembangkan konsep pelayanan satu pintu sehingga mengurangi persinggungan antara wajib pajak dengan petugas pajak yang kemungkinan dapat menimbulkan ekses negatif.

- b. Penyederhanaan prosedur administrasi dan meningkatkan standar waktu dan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak.

Keberadaan tempat pelayanan terpadu sebagai awal semua pelayanan perpajakan akan mempermudah

administrasi serta menjamin ketetapan waktu pelayanan. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap proses pemeriksaan, terutama dalam hal ketepatan waktu sesuai dengan *Standar Operating Procedur* (SOP) yang telah ditentukan.

- c. Dukungan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak

Dalam menjalankan administrasi perpajakan dan meningkatkan pelayanan dikembangkan aplikasi seperti *e-regristation*, *e-fillin*, *e-SPT* serta *fasilitas help desk* di setiap KPP.

Tinjauan Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu, kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai “suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Terdapat dua macam kepatuhan menurut Safri Nurmantu, yakni: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur,

lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Dalam penerapannya, dimungkinkan untuk digunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Isu kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan menjadi agenda penting di negara-negara maju, apalagi di negara-negara berkembang. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, baik dengan fraud dan illegal yang disebut *tax evasion*, maupun pengindaran pajak tidak dengan fraud dan dilakukan secara legal yang disebut *tax avoidance*. Pada akhirnya *tax evasion* dan *tax avoidance* mempunyai

akibat yang sama, yaitu berkurangnya penyetoran pajak ke kas negara.

Dalam rangka menilai kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, terdapat suatu istilah yang disebut *tax gap* (jurang kepatuhan). *Tax Gap* adalah selisih antarpenerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan merupakan pengukuran yang lebih akurat atas efektifitas administrasi perpajakan. Penyebab *tax gap* terutama lemahnya administrasi perpajakan. Keberhasilan pengumpulan pajak hanyalah merupakan akibat semakin sempitnya jurang kepatuhan. Semakin patuh rakyat membayar pajak berarti jurang kepatuhan semakin sempit dan berarti pemungutan pajak lebih berhasil. Sebaliknya, semakin lebar jurang kepatuhan maka semakin sedikit pajak yang berhasil dikumpulkan. Upaya mengurangi kesenjangan kepatuhan dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan. Rendahnya *tax ratio* menunjukkan terdapatnya kesenjangan yang tajam di mana hal ini terkait erat dengan administrasi pajak. Masalah lemahnya administrasi perpajakan dialami oleh banyak negara sedang berkembang.

Pengalaman dan banyaknya kejadian terkait perpajakan khususnya masalah kepatuhan wajib pajak

dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui administrasi perpajakan antara lain dengan membuat program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya bagi wajib pajak yang belum patuh, meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan atau ditingkatkan, dan meningkatkan kepatuhan dengan program dan kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan (*combatting noncompliance*).

E. METODE PENELITIAN

Definisi konseptual, operasional dan pengukuran variabel

Penelitian ini mempunyai operasional variabel yang digunakan yaitu:

- a. Kepuasan wajib pajak (X), merupakan kepuasan wajib pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern di KPP Kota Metro khususnya atas pelayanan di TPT, *account representative* dan pemeriksaan.
- b. Kepatuhan wajib pajak (Y), adalah ketaatan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan (pemeriksaan khusus), investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.
- c. Pengukuran variabel
Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, memiliki variasi nilai dan berbeda satu sama lain. (Nazir, 2010:108). Objek pada penelitian kali ini terdiri atas dua variabel, yaitu:
- d. Variabel bebas X (*independent variable*),
Yaitu variabel stimulus atau variabel yang dapat mempengaruhi variabel

lain. Pengukuran variabel X dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak (X) yang merupakan selisih persepsi dengan harapan yang dirasakan oleh wajib pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi pelayanan di TPT, *account representative* dan pemeriksaan. Kepuasan ini dapat diukur dengan indikator antara lain *tangibles* (keberwujudan), *reliability* (keyakinan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurances* (keandalan), *emphaty* (perhatian).

- e. Variabel terikat Y (*dependent variable*)

Yaitu variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak yang dinyatakan dengan skor totalhasil pengukuran responden mengenai kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator antara lain: penyampaian SPT, informasi perpajakan, kemudahan memahami informasi, prosedur pelayanan dan cara pemeriksaan, komunikasi antar wajib pajak dan aparat pajak, sarana dan prasarana, pelanggan dan tujuan pemeriksaan.

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel dependen dan independen adalah dengan menggunakan skala Likert. Pada metode ini, responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dan jawaban dibagi dalam lima macam kategori, yaitu: “Sangat Setuju” (SS), “Setuju (S), “Kurang Setuju” (KS), “Tidak Setuju” (TS), “Sangat Tidak Setuju” (STS).

Populasi dan Sampling

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Nazir, 2010: 108). Sedangkan populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar pada KPP Kota Metro. Populasi terjangkau adalah 60 orang wajib pajak. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini yakni simple random sampling dengan teknik bilangan random. Penentuan besarnya sample menggunakan rumus Taro Yamane yang dikutip dari Riduan (1998:82), yakni $n = N/(1+Nd^2)$ (n adalah sampel; N adalah populasi; dan d adalah presisi yang ditetapkan = 10%), dan dari hasil perhitungan diperoleh besaran sampel sebesar 50 orang wajib pajak.

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Hamzah B. Uno, 2007:54). Uji validitas diperlukan untuk mengukur derajat ketepatan antara data yang menjadi objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan. Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy)(\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[(N \sum x^2 - (\sum x)^2)][(N \sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

Pengajuan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi dengan signifikansi 5%) maka instrumen pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- Jika $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi dengan signifikansi 5%) maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Uji Reliabilitas

Instrumen yang *reliable* berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas diperlukan untuk

mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran itu dilakukan berulang-ulang. Rumus yang digunakan untuk jenis data *essay* atau yang bersumber dari angket adalah teknik *Alfa Cronbach* (Djaali dan Muljono, 2004: 103).

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh $> 0,60$ (Imam Ghozali, 2002:133).

Uji Homogenitas Dan Linieritas Data

Uji Homogenitas Data

Uji ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi analisis multivariat program SPSS yang bertujuan untuk melihat apakah kedua sampel mempunyai varians yang homogen atau tidak. Pada analisis regresi, uji homogenitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki varians yang sama. Persyaratan analisis yang dibutuhkan adalah bahwa galat regresi untuk setiap

pengelompokkan berdasarkan variabel terikatnya memiliki varians yang sama.

Uji Linieritas Data

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu. Jadi uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel X dan Y bersifat linier atau tidak. Uji Linieritas ini dilakukan dengan menggunakan distribusi Fisher dan Probabilitas.

Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

a. Korelasi *Spearman Rank*

Korelasi *Spearman Rank* merupakan korelasi yang paling awal dikembangkan dan paling dikenal baik hingga saat ini. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan

ρ : *Rho* atau koefisien korelasi *Spearman Rank*

b^2 : Kuadrat dari nilai perbedaan ranking

n : Jumlah yang diuji

Pengujian kesesuaian ini dilakukan dengan menggunakan derajat

signifikansi 5%. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika ρ hitung $> \rho$ tabel (taraf signifikansi 5%) maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima
- Jika ρ hitung $\leq \rho$ tabel (taraf signifikansi 5%) maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak

F. Hasil Penelitian dan Pembahasan Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

a. Pengujian Validitas Data

Hasil r hitung untuk variabel kepuasan wajib pajak dengan menggunakan program SPSS statistics 17.0 diperoleh hasil yang valid seperti yang tertera dalam tabel berikut:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded	0	0
	Total	50	100.00

Item Statistics

	r hitung	r tabel	Keterangan
PU 1	.388	.281	Valid
PU 2	.515	.281	Valid
.....			
.....			
PU19	.815	.281	Valid
PU20	.544	.281	Valid

Sedangkan hasil r hitung untuk variabel kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan program SPSS statistics 17.0 juga dihasilkan data yang valid.

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	50	100.0
Excluded	0	0
Total	50	100.00

Item Statistics

	r hitung	r tabel	Keterangan
PU 1	.388	.281	Valid
PU 2	.515	.281	Valid
.....			
.....			
PU19	.815	.281	Valid
PU20	.544	.281	Valid

b. Pengujian Reliabilitas Data

Hasil pengujian tersebut diperoleh reliabilitas data dari masing-masing variabel seperti yang diuraikan pada tabel berikut. Semakin tinggi nilai koefisien yang didapatkan maka reliabilitasnya juga semakin tinggi.

Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh $> 0,60$ (Imam Ghozali, 2002:133). Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS statistics 17.0 untuk masing-masing variabel diperoleh hasil yang reliabel dan disajikan dalam tabel sebagai berikut

Reliabilitas data masing-masing variabel

Variabel	Reliabilitas (Alpha)	Keterangan
X	0.916	Reliabel
Y	0.806	Reliabel

Pengujian Homogenitas Data

a. Pengujian Homogenitas Data

Uji homogenitas bertujuan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Persyaratan analisis yang dibutuhkan dalam analisis regresi adalah bahwa galat regresi untuk setiap pengelompokan berdasarkan variabel terikatnya memiliki variansi yang sama.

Uji Homogenitas Varians

Test of homogeneity of variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
1.356	12	28	0.244

Berdasarkan uji homogenitas varians yang diperoleh dari analisis *One Way ANOVA* tersebut, diperoleh nilai p -value (Sig.) sebesar 0,244. Hal ini berarti bahwa kedua variabel itu, yakni kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak bila diuji dengan $\alpha < 0.244$ atau 24,4% maka uji varians kedua variable itu dinyatakan tidak signifikan. Dengan demikian, masing-masing kelompok memiliki varians sampel yang sama (homogen).

b. Pengujian Linieritas Data

Uji linieritas X terhadap Y

Anova tabel

	F	Sig
PT*PU between groups (Combined)	1.404	.198
Linearity	11.928	.002
Deviation from linearity	.878	.613

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa antara kepuasan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang cukup signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. *Linearity* sebesar 0,002, sedangkan sig. Dev. From *linearity* sebesar 0,613. Artinya pengujian yang dilakukan terhadap dev. From *linearity* $p < 61,3$, hasilnya tidak akan signifikan, sehingga model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bisa dikatakan linier.

Teknis analisis data dan uji hipotesis korelasi Spearman Rank

Hasil analisis dengan menggunakan korelasi Spearman Rank melalui aplikasi SPSS statistics 17.0 adalah sebagai berikut:

Tabel
Correlations

			PU	PT
Spearman's rho	PU	Correlation coefficient	1.000	.546
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	50	50
	PT	Correlation coefficient	.546	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	50	50

** correlation is significant at the 0.01 level (2 tailed)

Dengan taraf signifikansi 1% dan jumlah responden 50, diperoleh nilai rho tabel 0.363. Berdasarkan hal tersebut kemudian dilakukan uji p yaitu dengan membandingkan nilai p hitung terhadap p tabel.

Dari data di atas diperoleh p hitung lebih besar daripada p tabel ($0.546 > 0.363$) sehingga sesuai dengan kriteria pengujian jika p hitung $> p$ tabel (taraf signifikansi 1% maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hipotesis alternatif yang diajukan adalah kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan analisis secara keseluruhan yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa nilai p hitung $> p$ tabel. Artinya kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern di KPP Kota Metro. Hal ini dapat dilihat dari uji analisis dengan Spearman Rank dimana p hitung sebesar 0,546 lebih besar

dari pada p tabel (0.363) sehingga sesuai dengan kriteria pengujian yakni bila p hitung $> p$ tabel (taraf signifikansi 1%) maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. H_a yang diajukan dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern di KPP Kota Metro.

Hal ini semakin menunjukkan bahwa wajib pajak merasa puas atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern, minimal atas bagian-bagian yang langsung dapat dirasakan oleh wajib pajak, seperti tempat pelayanan terpadu, pelayanan oleh *Account Representative* dan proses pemeriksaan. Dengan semakin meningkatnya tingkat kepuasan wajib pajak inilah diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya di KPP Kota Metro dapat meningkat.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Gughi Rama Nugraha (2010) yaitu kepuasan wajib pajak atas kinerja *Account Representative* menghasilkan F hitung $> F$ tabel ($73,506 > 3,94$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa kepuasann wajib pajak atas kinerja *Account Representative*

berpengaruh sangat signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa bagian yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan adalah pelayanan *help desk*, cara perhitungan pajak dan proses pemeriksaan. Secara umum, pengetahuan wajib pajak masih terbatas, namun mereka merasa terbantu dengan informasi yang mereka peroleh baik dari media maupun dari penyuluhan perpajakan.

Dalam hal kepuasan terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern khususnya pelayanan di tempat pelayanan terpadu, *Account Representative*, serta proses pemeriksaan, wajib pajak sudah cukup merasa puas. Meskipun demikian, ada beberapa hal yang mungkin perlu ditingkatkan kualitas pelayanan antara lain *help desk*, proses pemeriksaan serta informasi mengenai cara perhitungan pajak.

Ketersediaan informasi bagi wajib pajak yang selama ini dilakukan masih dianggap sesuatu yang belum menduduki prioritas, terutama berkenaan dengan pembekalan dan penempatan pegawai dilingkungan *help desk*, sehingga ada kesan terhadap proses pemeriksaan bahwa tahapan ini merupakan sesuatu proses yang rumit

dan memberatkan. Hal yang selama ini dilakukan juga belum sepenuhnya memberikan penjelasan terkait alur pemeriksaan serta hak-hak wajib pajak dalam proses pemeriksaan. Berkenaan dengan perhitungan pajak, proses penyuluhan kepada masyarakat wajib pajak belum dilakukan sepenuhnya dan dilaksanakan secara terus menerus.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan bagi pihak-pihak yang berkepentingan hal-hal sebagai berikut:

Dalam hal kepuasan terhadap penerapan sistem administrasi perpajakan modern khususnya pelayanan di tempat pelayanan terpadu, *Account Representative*, serta proses pemeriksaan, wajib pajak sudah cukup merasa puas. Meskipun demikian, ada beberapa hal yang mungkin perlu ditingkatkan kualitas pelayanan antara lain pada *help desk*, proses pemeriksaan serta informasi mengenai cara penghitungan pajak.

Penempatan pegawai khusus untuk *help desk* dirasa sangat penting guna menunjang ketersediaan informasi bagi wajib pajak. Mengenai proses pemeriksaan, pihak KPP harus dapat memberikan pencerahan terkait kesan

pemeriksaan yang banyak dianggap sebagai proses yang rumit dan memberatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih memberikan penjelasan terkait alur pemeriksaan serta hak-hak wajib pajak dalam proses pemeriksaan. Terkait dengan penghitungan pajak, proses penyuluhan harus terus dilakukan. Selain itu, kelas perpajakan di KPP untuk waktu-waktu tertentu juga harus dijalankan kembali agar wajib pajak merasa terbantu dan lebih paham mengenai tata cara perhitungan pajak. Hal tersebut tentunya juga untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak yang bermuara pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. Zeithaml, V., Parasuraman, A. (1990) *The Service-Quality Puzzle. Business Horizons*
- Brotodihardjo, R. Santoso, 1995. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Bandung: Pt Eresco*
- Chaiza Nasuha, 2004. *Reformasi Administrasi Publik. Jakarta: Pt. Grasindo*
- Caiden. Gerald E. 1969. *Administrative Reform, Chicago: Allen Lane The Penguin Press*

- Direktorat Jenderal Pajak.
<http://www.pajak.go.id/Node/560.Kpp>
Pratama Metro
- Djaali Dan Muljono, P. 2004. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan. Program Pascasarjana Universitas Negara Jakarta: Jakarta*
- Engel. J.F. et. al, 1990: *Consumer Behavior*, 6 Th Ed, Chicago: The Dryden Press
- Ghozali, Imam. (2002). *Aplikasi Analisis Multi Variat Dengan Program Spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gregorius Chandra. (2002)., *Strategi Dan Program Pemasaran*. Andi, Yogyakarta
- Nugraha, Gughu Rama. 2010.
- Hamzah B.Uno. (2007). *Teori Motivasi Dan Pengukurannya Analisis Di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Keuangan.
<http://www.kemenkeu.go.id./Sites/Default/Files/Subkatalogdata/Th.%202011%20-%20apbnp.Pdf>.
- Kotler. Philip, 1996. *Marketing Jilid 1 (Adisi Bahasa Indonesia Dari Marketing Essentials)*. Diterjemahkan Oleh: Herujati Purwoto, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Pt Elek Media Komputindo.
- Lumbantoruan, Sophar, 1997. *Ensiklopedia Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Erlangga.
- Feldmann. 2006. *“De Over Heidsmiddelen Indonesia (Terjemahan)*
- Nazir, Moh. 2010. *Metode Penelitian Jakarta: Ghalia Indonesia*
- Rochmat Soemitro, 2004, *Asas Dan Dasar Perpajakan I*, Refika Aditama, Bandung.
- Riduan. 1998. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung, Alfabeta
- Safri Nurmantu, 2005, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit
- Soesilo Zauhar. 2002. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, Dan Strategi*. Jakarta: Penerbit Bumi Kasara
- Wirawan B. Ilyas, Richard Burton. 2007. *Hukum Pajak*, Jakarta: Salemba Empat
- Yeremias T. Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik: Konsep, Teori Dan Isu*, Yogyakarta, Gaya Media.