

PENGARUH KEMUDAHAN SISTEM SELF ASSESSMENT, SOSIALISASI SISTEM PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN KANTOR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN TULUNGAGUNG TAHUN 2014

Evan Wiradharma Sundah dan Agus Arianto Toly

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra
e2005blues@yahoo.com

ABSTRAK

Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat untuk membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya perhatian terhadap variabel-variabel berikut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan sistem self assessment, sosialisasi sistem perpajakan, dan pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan data primer yang didapatkan langsung dari responden dengan cara membagikan kuesioner, serta data jumlah Wajib Pajak terdaftar. Statistik uji yang digunakan adalah regresi linier berganda dan data diolah secara komputerisasi dengan program SPSS versi 19. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kemudahan self assesment dan pelayanan kantor pajak memiliki pengaruh yang signifikan, dan pelayanan kantor pajak memiliki pengaruh paling dominan.

Kata Kunci :

Kemudahan Self Assesment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, Pelayanan Kantor Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Tax is an instrument for the government to get direct or indirect revenues from the public, for routine expenses, national development, and public economical. Therefore there was a need of attention in this kind of variables. The purpose of the research was to know the affect of ease of self-assessment system ,tax system socialization, and the tax office services to taxpayer`s compliance in carrying out their obligations.

This study used primary quantitative data, obtained directly from the respondents by distributing questionnaires, and also the data of registered taxpayers . Test statistic used was multiple linear regression and the data processed by computerized with SPSS version 19. The results showed that the ease of self assessment and services tax office had significant influence , and services tax office had the most dominant influence.

Keywords :

Ease of Self Assesment system, tax system socialization, the tax offiice services, taxpayer compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat untuk membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Sesuai perkembangan masyarakat dan negara, sistem perpajakan akan selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu, baik dalam bidang kenegaraan maupun bidang dalam bidang sosial dan ekonomi. Pemungutan pajak merupakan suatu bentuk kewajiban warga negara selaku Wajib Pajak serta peran aktif untuk membiayai berbagai keperluan negara yaitu berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara. Dalam

menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut didapat dari berbagai sumber penghasilan antara lain kekayaan alam, barang-barang yang dikuasai oleh pemerintah, denda-denda, atau warisan yang diberikan kepada negara, hibah, wasiat, dan iuran masyarakat kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung.

Wajib Pajak memiliki peranan penting dalam sistem pemungutan pajak, karena mereka sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi tax gap. Menurut James yang dikutip oleh Gunadi (2005, p. 4) menyatakan bahwa: "Besarnya tax gap mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (tax compliance)".

Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Kepatuhan yang dimaksudkan merupakan istilah tingkat sampai dimana Wajib Pajak mematuhi undang-undang perpajakan dan memenuhi bidang perpajakan. Misal jika Wajib Pajak membayar dan melaporkan pajak terutang nya tepat waktu, maka Wajib Pajak dapat dianggap patuh.

Sejalan dengan reformasi perpajakan (tax reform) tahun 1983 yang menghasilkan perubahan yang mendasar pada sistem dan mekanisme pemungutan pajak (dari Official assessment menjadi Self Assessment System), dimana dalam hal ini Wajib Pajak lah yang harus aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, mulai dari mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, menghitung, memperhitungkan, membayar serta melaporkan pajaknya dengan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) nya.

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.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mita Kuraesin (2009) tentang Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Self Assessment System terhadap Kepatuhan Pajak menunjukkan hasil bahwa kepatuhan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengetahuan pajak dan Self Assessment System. Besarnya pengaruh pengetahuan pajak dan Self Assessment System terhadap kepatuhan pajak adalah sebesar 50,8 % dan sisanya 49,2% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Pada penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Setianto (2010) tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pelaksanaan Self Assesment System Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Cilandak menunjukkan sosialisasi perpajakan dan self assesment system berpengaruh signifikan terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 51,3% atau dengan kata lain 48,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan analisis tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh kemudahan sistem Self Assessment terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan kewajibannya.

H1 : Ada pengaruh kemudahan sistem Self Assessment terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung.

Penelitian yang dilakukan oleh Nilla Ayu Puspitasari (2012) tentang Analisis Sosialisasi Peraturan Perpajakan dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan

Wajib Pajak menunjukkan bahwa penyelenggaraan sosialisasi perpajakan oleh Kanwil DJP Jatim I secara rutin dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, hal ini ditunjukkan dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya, jumlah SPT yang diterima Kanwil DJP Jatim I, dan juga penerimaan pajak Kanwil DJP Jatim I dari yaitu dari tahun 2010-2012. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan (media, materi, dan waktu sosialisasi) secara rutin oleh KPP memberikan pengaruh yang dominan dalam usaha peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Kemudian pada penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Soebagyo (2005) tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan oleh Ditjen Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Kemayoran menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan mampu mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan nilai 10,4% dan Wajib Pajak Orang Pribadi 8,3%.

Dalam kaitan dengan prosedur dan proses dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mencanangkan suatu program yang diistilahkan sebagai Pelayanan Prima. Melalui program ini diharapkan aparatur pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan serta tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi, memberikan solusi yang optimal, terbaik, excellent bagi kebutuhan masyarakat. Dalam pemasaran proses ini disebut dengan Service Excellent. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak penyedia jasa dapat berpedoman pada faktor pelayanan prima (service excellence) yang menurut Barata (2004) terdiri dari kemampuan (ability), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability), dan sikap (attitude).

Penelitian yang dilakukan oleh Restiani (2011) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial dan simultan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Cianjur.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yohannah (2012) tentang Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative dalam upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan) menunjukkan masih kurangnya kesadaran dan penolakan Wajib Pajak untuk memahami perpajakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan analisis tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan kewajibannya.

H1 : Ada pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan kewajibannya.

Perubahan sistem pemungutan pajak dari Official assessment menjadi Self Assessment, merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak. Pemungutan pajak di suatu Negara, menurut Gunadi (1997: 1), dianggap sukses apabila terdapat enam kondisi pendukung, yaitu:

- a. Sebagian besar aktifitas ekonomi dilaksanakan dalam transaksi uang.
- b. Tingkat illiterasi (buta huruf) masyarakat rendah.
- c. Adanya praktek pembukuan (administrasi) yang sehat dan dapat dipercaya (reliable).
- d. Tingkat kepatuhan dan disiplin yang tinggi.
- e. Tersedianya jaringan dan akses terhadap informasi serta komunikasi yang efektif dengan sedikit (menghilangkan) kerahasiaan (untuk tujuan perpajakan).
- f. Rendahnya tingkat sektor (ekonomi) informal (underground, black market economy).

Sejak diterapkannya sistem Self Assessment dalam undang-undang perpajakan Indonesia, peranan positif Wajib Pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya (tax compliance) menjadi semakin mutlak diperlukan.

Agar sistem Self Assessment berjalan secara efektif, keterbukaan dan pelaksanaan penegak hukum merupakan hal yang paling penting. Penegakan hukum ini dapat dilakukan dengan adanya pemeriksaan/penyidikan pajak dan penagihan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan instrumen yang baik untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, baik formal maupun material dari peraturan perpajakan, yang tujuannya untuk menguji dan meningkatkan kepatuhan perpajakan seorang Wajib Pajak (Priatara 2000), kepatuhan ini akan sangat berdampak baik secara langsung maupun tak langsung pada penerimaan pajak.

Wajib Pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, oleh karena itu mereka harus mendapatkan tempat yang paling terhormat, mendapatkan pelayanan yang terbaik, kebutuhannya akan kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dijamin.

Namun pada kenyataannya banyak Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan; petugas yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, complain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan kewajiban

perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dengan adanya indikasi penurunan penyampaian SPT Tahunan, berkurangnya pembayaran pajak, berkurangnya jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak, akibatnya rencana penerimaan tidak akan tercapai. Hal ini mengindikasikan semakin tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan (Wajib Pajak) atau semakin menurunnya kinerja layanan yang diterima dan tidak sesuai dibanding layanan yang diharapkan akibat dari menurunnya kualitas pelayanan, oleh karena itu Wajib Pajak mulai meninggalkan instansi dengan cara melaksanakan hanya sebagian kewajiban atau tidak melaksanakan kewajiban perpajakan mereka sama sekali, pada akhirnya berakibat pada penurunan kepatuhan dalam penyampaian kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan Supadmi (2009) diungkapkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan oleh aparat pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, dan pelayanan fiskus yang baik dapat menciptakan kenyamanan. Penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) berpendapat bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. Profesionalisme layanan penyedia jasa dipahami akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara formal. Oleh karena itu upaya peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sendiri dalam menjalankan perannya sebagai Wajib Pajak yang baik. Berdasarkan analisis tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh pelayanan Kantor Pajak Kantor Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan kewajibannya.

H1 : Ada pengaruh pelayanan Kantor Pajak Kantor Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan kewajibannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain explanasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem Self Assessment, sosialisasi perpajakan, dan efektivitas pelayanan Kantor Pajak Kantor Pelayanan Pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen, yaitu kemudahan self assesment, sosialisasi sistem perpajakan, dan pelayanan kantor pajak serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner dibagikan langsung kepada

responden. Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah rasio, menggunakan skala Likert.

Populasi dari penelitian ini adalah semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Tulungagung. Sedangkan sampel yang diambil adalah 100 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan metode Purposive Sampling dengan menggunakan rumus Slovin seperti berikut ini :

$$n = N/(1+Ne^2)$$

$$n = 471.930/(1+(471.930 \times (0,1)^2))$$

$$n = 471.930/(1+4719,3)$$

$n = 99,97$ dibulatkan menjadi 100 orang.

Unit analisisnya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang resmi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Tulungagung. Instrumen dan pengumpulan data adalah kuesioner yang dibagikan langsung, menggunakan skala Likert empat poin, dan instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 28 item pertanyaan.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang telah terdaftar di Kabupaten Tulungagung dan memiliki NPWP. Kuesioner yang disebar adalah sebanyak 110, yang terdiri dari 100 kuesioner valid, 7 kuesioner tidak valid, dan 3 kuesioner tidak kembali. Responden dari kuesioner yang valid tersebut terdiri dari 58% adalah pria dan 42% adalah wanita.

Untuk kuesioner tentang kepatuhan wajib pajak dinilai sudah valid dan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,731 maka dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima, sedangkan nilai dari setiap Corrected Item-Total Correlationnya lebih besar dari r-tabelnya (0,1966) sehingga dapat dikatakan valid. Sedangkan untuk kuesioner tentang kemudahan self assesment juga dinilai sudah valid dan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,783 maka dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima sedangkan nilai dari setiap Corrected Item-Total Correlationnya lebih besar dari r-tabelnya maka dapat dikatakan telah valid. Selanjutnya tentang sosialisasi perpajakan juga dinilai telah valid dan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,783 maka dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima sedangkan nilai dari setiap Corrected Item-Total Correlationnya lebih besar dari r-tabelnya maka dapat dikatakan telah valid. Untuk kuesioner tentang pelayanan kantor pajak juga dinilai sudah valid dan reliabel, namun demikian hanya ada 1 pertanyaan yang dinilai tidak valid yaitu pada PKP9, yaitu mengenai pendingin ruangan, hal ini disebabkan karena mungkin pendingin ruangan tidak dapat

dijadikan indikator baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak.

Dalam suatu penelitian dengan sistem regresi harus terbebas dari masalah multikolinieritas maka diperlukan uji ini. Suatu model regresi dikatakan bebas dari masalah multikolinieritas jika korelasi antara variabel independennya lebih kecil dari 0,5. Cara lain untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah multikolinieritas adalah dengan mengamati besaran VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance. Penelitian ini terbebas dari masalah multikolinieritas. Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi tidak terjadi kesamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan *scatterplot*. Hasil tersebut diperkuat dengan korelasi *rank spearman* antara variabel bebas dengan nilai residual. Jika korelasi *rank spearman* menghasilkan nilai signifikansi $> 0,05$ ($\alpha=5\%$), maka disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi adanya normalitas atau tidak yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Pertimbangannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas, namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan pernyataan serta perhitungan yang telah dilakukan maka dapat dibuat model persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,001 + 0,262X_1 + 0,090X_2 + 0,383X_3$$

Beberapa hal yang dapat diketahui dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut : 1) Koefisien X_1 , X_2 , dan X_3 bernilai positif, yang berarti bahwa apabila X_1 , X_2 , dan X_3 akan berakibat meningkatnya kepatuhan wajib pajak. 2) Angka R square adalah 0,222, yang artinya adalah 22,2 % Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kemudahan Self Assessment, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak, sisanya sebesar 77,8 % dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. 3) Hasil uji F menunjukkan angka 9,107 dengan signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib pajak di Kabupaten Tulungagung, atau dengan kata lain Kemudahan Self Assesment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk menguji hipotesis antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut.

Hipotesis 1 yaitu nilai t hitung (2,905) lebih besar daripada nilai t tabel ($TINV(0,05;96) = 1,985$), maka H_1 diterima. Sedangkan berdasarkan tingkat signifikansi (Sig.) adalah 0,05 maka dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Jadi berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kemudahan sistem Self Assessment dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis 2 yaitu nilai t hitung (0,987) lebih kecil daripada t tabel ($TINV(0,05;96) = 1,985$), maka H_0 diterima. Sedangkan berdasarkan tingkat signifikansi (Sig.) adalah 0,326 maka dikatakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan karena $> 0,05$. Jadi berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh sosialisasi perpajakan dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mungkin disebabkan karena pemberian sosialisasi terbatas hanya pada hal yang mendasar saja seperti tentang manfaat membayar pajak, pemberian NPWP, dan sistem self assessment mungkin sosialisasi akan lebih berpengaruh jika mencakup mengenai peraturan perpajakan atau undang-undang yang berlaku atau akan diberlakukan dan juga lebih pada sistem pemungutan pajak dan sanksi perpajakan, sehingga hal tersebut nantinya akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hipotesis 3 yaitu nilai t hitung sebesar 3,316, sehingga nilai ini lebih besar dari nilai t tabel ($TINV(0,05;96) = 1,985$), maka H_1 diterima. Sedangkan berdasarkan tingkat signifikansi (Sig.) adalah 0,001 maka dikatakan memiliki pengaruh yang sangat signifikan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang sangat dominan dari pelayanan kantor pajak dan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Kemudahan self assesment yang diberikan yaitu berupa kemudahan dalam proses penghitungan, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan penyetoran pajak ternyata memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Tulungagung. Selain itu dengan adanya sosialisasi yang memadai bukan hanya berupa sosialisasi tentang manfaat membayar pajak, manfaat NPWP, dan mengenai sistem tetapi meliputi sosialisasi peraturan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Tulungagung itu sendiri. Hal ini tentunya harus diimbangi dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pajak di kabupaten Tulungagung sebagai satu-satunya instansi pemerintah dalam hal pemungutan pajak. Pelayanan Kantor Pajak memiliki pengaruh yang sangat dominan, maka diharapkan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan yang diharapkan karena hal ini

yang nantinya yang akan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

SARAN

Berikut adalah beberapa saran yang diberikan oleh penulis setelah melakukan analisis dari penelitian :

1. Kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dalam upaya merealisasikan target pendapatan pajak sebagai salah satu pemasukan negara ternyata memberikan dampak yang positif. Hal ini dibuktikan dengan semakin mudahnya kita sebagai Wajib Pajak dalam melakukan proses perhitungan, memperhitungkan, dalam hal penyetoran, dan juga melaporkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Kita juga mengetahui dari hasil analisis yang dilakukan bahwa sosialisasi sistem perpajakan dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak walaupun itu tidak signifikan, tetapi lain halnya jika pemerintah juga melakukan sosialisasi dalam hal peraturan perpajakan dan juga perkembangan lain di bidang perpajakan bukan hanya sebatas sistem saja, mungkin hal ini akan menjadi lebih signifikan.
3. Pelayanan atau *Service* menjadi suatu hal yang penting dalam hal pemberian jasa. Pelayanan yang baik akan meningkatkan minat kita sebagai pembeli untuk melakukan transaksi. Begitu juga dalam hal Kantor Pajak dalam memberikan pelayanan dalam bidang pajak. Jika Kantor Pajak selaku instansi pemerintah beserta aparat perpajakan lain bersedia memberikan pelayanan yang baik bagi Wajib Pajak, maka otomatis kita sebagai Wajib Pajak tidak akan segan pula untuk melaksanakan kewajiban kita sebagai Wajib Pajak.

KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil akhir penelitian. Keterbatasan tersebut antara lain untuk variabel kemudahan self assesment diukur menggunakan 4 (empat) butir pertanyaan, diharapkan agar penelitian berikutnya tidak hanya terbatas dengan kemudahan sistem saja tetapi dengan kemudahan lain sehingga kuesioner dapat menghasilkan pertanyaan yang lebih banyak dan bervariasi. Variabel sosialisasi sistem perpajakan (X_2) diukur dengan kuesioner berisi 4 (empat) butir pertanyaan, diharapkan agar penelitian berikutnya tidak hanya terbatas mengukur pada sosialisasi sistem saja melainkan pada sosialisasi tentang peraturan yang ada, sehingga pertanyaan yang diberikanpun akan lebih bervariasi dan hasilnya akan lebih valid.

DAFTAR REFERENSI

- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Faizan Mohsan, Muhammad Musarrat Nawaz, M. Sarfraz Khan, Zeeshan Shaukat, Numan Aslam. 2011. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan*.
- Gunadi, 2005. *Akuntansi Pajak*, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Harahap Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*.
- Ismawan Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Jatmiko, Nugroho Agus (2006), *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Keputusan DirJen Pajak Nomor KEP-27/PJ/2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak
- Kiswanto, dan Wahyuddin. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen*, Daya Saing Vol. 8 No. 2 April 2007.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pabelan Surakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Perpajakan*. Edisi Revisi Tahun 2002. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mita Kuraesin. (2009), *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Self Assessment System terhadap Kepatuhan Pajak*.
- Mohd Shoki Md Ariff, Leong Ooi Yun, Norhayati Zakuan, Khalid Ismail. *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking*.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ni Luh Supadmi. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*.
- Nilla Ayu Puspitasari. (2012), *Analisis Sosialisasi Peraturan Perpajakan dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Pandiangan, Liberti. 2010. *Modernisasi & reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Republik Indonesia. *Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 114/PJ./2005 Tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan*. Sekretariat Kabinet RI. Jakarta.
- Restiani, Metti. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Komputer, Bandung.
- S.K Chadha & Deepa Kapoor. 2009. *Effect of Switching Cost, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Cellular Service Providers in Indian Market*.
- Setianto, Eka. 2010. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Cilandak*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan “Veteran”, Jakarta.
- Soebagyo, FX Ivan Somolegyono. 2005. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan oleh Ditjen Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Jakarta Kemayoran*. Tesis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yohannah. (2012). *Tinjauan Atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan*.
- Zain, Mohammad (2004), *Manajemen Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.