

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KANTOR PAJAK BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI, TARIF PAJAK DAN ATURAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN DALAM MELAPORKAN PAJAK PENGHASILAN DI KPP MADYA TANGERANG

RANANDA SEPTANTA S.E.I., M.AK

Prodi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang, Banten

*Email: Rheidsymento@gmail.com

ABSTRACT

By using the sample of taxpayers of individuals registered in KPP Madya Tangerang. Researchers test whether there is influence from the Perceptions of Quality of Tax Office Services for Individual Taxpayer, Tax Rate and Application of e-SPT Against Compliance Rate In Reporting Income Tax In KPP Madya Tangerang. Data is analyzed by using SPSS. Based on the existing analysis, it is evident that the variable of service quality does not affect the level of compliance in reporting income tax in KPP Madya Tangerang. However, the variable tax rate and Application of e-SPT in this case have an influence on tax compliance level, especially in reporting income tax at KPP Madya Tangerang.

Keywords: Quality Perception, Tax Rate, Tax Rules and Compulsory Taxpayer

1. PENDAHULUAN

Segala bentuk pelayanan publik yang tidak baik tentu saja dapat mengurangi profesionalisme pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahannya, tapi juga mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi. Dalam hal ini pelayanan mengakibatkan menurunnya langkah penanam modal baik lokal maupun asing untuk berinvestasi di Tanah Air.

Pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan tentu saja menjadi impian masyarakat terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Pemberian pelayanan oleh pemerintah bersifat unik, karena tidak ada peluang bagi masyarakat untuk berpindah pada instansi lain dalam hal memperoleh suatu hal pelayanan yang serupa. Situasi inilah yang pasti dan harus disadari oleh instansi pemerintah dengan cara meningkatkan pelayanannya sesuai dengan standar yang baik.

Tentu saja seluruh masyarakat sudah pasti akan puas jika mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar biaya, waktu, prosedur yang telah ditentukan apalagi bila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan standar yang sudah ada. Oleh karena itu, jelas hal inilah yang akhirnya tentu saja dapat menimbulkan persepsi positif.

Kantor pajak diwajibkan memompa efektivitas dan efisiensi semua pelayanan yang ada. Walaupun terdapat beberapa perbedaan antara karakteristik layanan publik dan layanan konsumen yang ada di dunia bisnis. Oleh karena itu, layanan publik harus dapat mengikuti pola di dunia bisnis yang telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Para pegawai lembaga pemerintah wajib menganggap dirinya sebagai penjual jasa dan menganggap masyarakat sebagai penerima jasa atau pelanggan.

Saat ini perkembangan yang semakin maju menuntut pemerintahan yang transparan, kredibel dan akuntabel sebagai bukti dari hal tersebut pemerintah wajib mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak wajib menyadari pentingnya peningkatan kualitas pelayanan.

Hal ini tercermin dalam visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara dan juga Misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat. (sumber. www.djp.go.id)

Pandiangan (2008:8) mengungkapkan bahwa tujuan modernisasi perpajakan adalah sebagai berikut :

1. Mencapai tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap semua administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Pemerintah telah melakukan peningkatan pajak dengan cara penyesuaian kebijakan penggalan potensi pajak atas sektor unggulan. Penyesuaian ini antara lain bakal melibatkan aktivitas pemantapan tugas pokok dan fungsi Kantor Pelayanan Pajak dan jasa lembaga surveyor. Akan tetapi, Kepala bidang humas kanwil Banten winahyu mahartono menjelaskan bahwa jumlah karyawan di Banten terdapat 900.000 orang. Tetapi, hanya 309.000 yang melaporkan SPT nya. Hal ini dijelaskan pada tanggal 14 februari 2014. Jadi, dalam hal ini Banten memiliki permasalahan yang harus diselesaikan agar dapat mengoptimalkan pendapatan pajak terutama dari sektor pajak penghasilan pribadi. Untuk itu penulis ingin melakukan penelitian tentang persepsi pengaruh kesediaan tarif pajak, Penerapan e-SPT dan kualitas pelayanan kantor pajak bagi wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam melaporkan pajak penghasilan di provinsi Banten dengan mengamati kualitas pelayan kantor pajak dan kepuasan Wajib Pajak serta tingkat tarif pajak apakah sudah relevan di masyarakat Banten ini.

Pentingnya penelitian ini adalah sebagai acuan dalam pembenahan dalam segi pelayanan KPP, Penerapan e – SPT dan tarif pajak agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat Banten tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya sesuai dengan tingkat penghasilan yang diterima oleh masyarakat.

Penelitian ini tidak hanya memberikan unsur aturan pajak saja melainkan unsur kualitas pelayanan, penerapan e - SPT dan tarif pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak penghasilan di KPP Madya Tangerang.

2. TINJAUAN TEORI

2.1 Teori Motivasi

Hasibuan (2006:141) mengungkapkan bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan. Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja.

Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana

2.2 Teori Hukum

Dirjosisworo (2010:25) mengungkapkan bahwa bahwa ilmu hukum adalah suatu pengetahuan yang obyeknya adalah hukum dan yang khusus mengajarkan perihal hukum dalam segala bentuk manifestasinya. Ilmu hukum sebagai ilmu kaidah, ilmu hukum sebagai ilmu pengertian dan ilmu hukum sebagai ilmu kenyataan. Tujuan hukum yang bersifat universal adalah ketertiban, ketenteraman, kedamaian, kesejahteraan dan kebahagiaan dalam tata kehidupan bermasyarakat. Sesuai dengan asas equality (keadilan), pajak harus dikenakan secara adil dan merata. Pajak dikenakan kepada orang-orang pribadi sebanding dengan kemampuannya untuk membayar pajak tersebut dan juga sesuai dengan manfaat yang diterimanya dari negara.

2.3 Teori Persepsi

Ivancevich (2006: 116) mengungkapkan bahwa persepsi sebagai proses kognitif dimana seseorang individu memilih, mengorganisasikan, dan memberikan arti kepada stimulus lingkungan. Melalui persepsi, individu berusaha untuk merasionalkan lingkungan dan objek, orang dan peristiwa di dalamnya

Walgito (2002:87) mengemukakan bahwa persepsi seseorang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus yang mengenainya tetapi juga individu sebagai satu kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasi serta sikapnya yang relevan dalam menanggapi stimulus. Individu dalam hubungannya dengan dunia luar selalu melakukan pengamatan untuk dapat mengartikan rangsangan yang diterima dan alat indera dipergunakan sebagai penghubung antara individu dengan dunia luar. Agar proses pengamatan itu terjadi, maka diperlukan objek yang diamati alat indera yang cukup baik dan perhatian merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan pengamatan. Persepsi dalam arti umum adalah pandangan seseorang terhadap sesuatu yang akan membuat respon bagaimana dan dengan apa seseorang akan bertindak.

Hanurawan (2007:22) juga mengungkapkan bahwa persepsi merupakan sejenis aktivitas pengelolaan informasi yang menghubungkan seseorang dengan

lingkungannya dan pandangan seseorang terhadap sesuatu yang akan membuat respon bagaimana dan dengan apa seseorang akan bertindak.

Dari definisi persepsi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada dan kemudian menafsirkannya untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti.

2.4 Pengertian Pajak

Djojohadikusumo (2005: 7) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik atau kontraprestasi yang langsung dapat ditujukan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Mardiasmo (2011: 1) mengungkapkan bahwa pajak dapat diartikan sebagai peralihan kekayaan dari sektor pemerintah ke sektor publik dan bahwa tidak ada pajak selain yang dipungut oleh negara serta berupa uang (bukan barang).. Karena pajak bersifat mengikat dan memaksa, maka pajak harus berdasarkan undang-undang dan peraturan-peraturan yang baku. Unsur ini menunjukkan bahwa meskipun pajak dipungut oleh negara, pemerintah tidak boleh semena-mena memungut pajak dari rakyat tetapi harus sesuai undang-undang dan peraturan-peraturan.

Kurnia (2010:75) berpendapat sistem perpajakan adalah Suatu kesatuan yang terdiri dari unsur Tax Policy, Tax Law, dan Tax Administration yang saling berhubungan satu sama lain, bersinergi, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan negara dalam target perolehan penerimaan pajak secara optimal.

Berdasarkan hal tersebut maka dari itu penulis berpendapat bahwa pajak merupakan suatu pungutan wajib yang diberikan kepada pemerintah atau suatu kontribusi wajib dari setiap warga negara yang dapat dipaksakan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku untuk kepentingan rakyat banyak dan juga pembangunan negara meskipun tidak secara langsung dapat dirasakan manfaatnya.

Oleh karena itu, pajak hanya dipandang dari fungsi anggarannya saja, yaitu sebagai sumber pendapatan pemerintah. Sebetulnya di samping fungsi anggaran, pajak masih banyak mempunyai fungsi yang banyak salah satunya yaitu sebagai fungsi mengatur perekonomian.

Dalam reformasi perpajakan Indonesia sangat menekankan pada unsur kewajiban masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Unsur kekuasaan pemerintah untuk menarik pajak dihindarkan. Pajak diartikan sebagai perwujudan atas kewajiban kenegaraan dan partisipasi anggota masyarakat dalam memenuhi keperluan pembiayaan negara dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata, baik material maupun spritual. Tidak seperti definisi-definisi terdahulu, maka pengertian pajak di atas menyebutkan pula tujuan penarikan pajak, yaitu tercapainya keadilan sosial dan kemakmuran yang merata baik

material maupun spiritual. Hal ini merupakan cerminan fungsi mengatur dari pajak telah tercakup di dalamnya.

Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Dari hal tersebut pajak yang bukan hanya sebagai penerimaan negara dan sebagai kas negara yang digunakan untuk pembayaran pengeluaran umum Masyarakat menginvestasikan uangnya yang dibayarkan sebagai pajak untuk sebuah pembangunan yang berkelanjutan. Pembangunan ini kiranya sangat berdampak pada sebuah perekonomian di Indonesia. Misalnya Jika seandainya di Indonesia tidak ada jalan raya maka akan betapa repotnya sebuah pendistribusian sebuah barang kesuatu daerah, di sini jalan raya pun tidak dapat dibuat jika sebuah negara tidak memiliki uang, uang itulah yang didapat negara salah satunya dari pajak.

Selain itu peningkatan jumlah penetapan pajak pada setiap wajib pajak membawa dampak pada berkurangnya pendapatan para wajib pajak sehingga konsumsi para wajib pajak menjadi menurun dari sebelumnya atau sebaliknya. Di pihak lain, jumlah pajak yang diterima oleh pemerintah digunakan untuk pembangunan ekonomi secara makro sehingga pendapatan nasional secara keseluruhan menjadi meningkat.

2.5 Pengertian WPOP Dan Objek Penghasilan Orang Pribadi

Berdasarkan ketentuan peraturan undang-undang no 36 tahun 2008 Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Orang Pribadi yang menurut ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Undang-undang tersebut menyatakan bahwa penghasilan merupakan setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun. Dalam konteks orang pribadi, penghasilan dapat berasal kegiatan usaha, pekerjaan bebas ataupun penghasilan-penghasilan lainnya.

Dalam hal orang pribadi menjalankan kegiatan usaha dan melaksanakan pembukuan, penghasilan neto dihitung dengan mengurangi peredaran usaha dengan harga pokok penjualan dan biaya usaha. Penghasilan neto dari kegiatan

usaha selanjutnya akan dilakukan beberapa penyesuaian fiskal baik positif maupun negatif. Penyesuaian ini adalah penyesuaian penghasilan neto komersial dalam rangka menghitung penghasilan kena pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Penghasilan beserta peraturan pelaksanaannya, yang dapat bersifat menambah maupun mengurangi penghasilan kena pajak.

Sesuai dengan sistem self assessment, Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri, melakukan sendiri penghitungan pembayaran dan pelaporan pajak terutang. Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak. Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah :

- a) Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- b) Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak wajib mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya.
- c) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki
- d) Secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta. Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.
- e) Untuk memperoleh NPWP, Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang wilayahnya meliputi kedudukan wajib pajak dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi. Selain mendatangi Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi dapat pula mendaftarkan diri secara online melalui e-registration di website Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id. Selain mendapatkan NPWP, Wajib Pajak dapat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan kepadanya akan diberikan Nomor Pengkuan Pengusaha Kena Pajak.

2.6 Tarif Pajak

Berdasarkan ketentuan pasal 17 ayat (1) undang – undang pajak penghasilan, besarnya tarif pajak penghasilan yang diterapkan atas penghasilan kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri sebagai berikut:

- a) Sebelum perubahan undang undang pajak penghasilan nomor 36 tahun 2008.

Tabel 1.1 untuk wajib pajak orang pribadi dalam negeri

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah)	5% (lima persen)
Di atas Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah) sampai dengan Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah)	10% (sepuluh persen)
Di atas Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan 100.000.000 (seratus juta rupiah)	15% (lima belas persen)
Di atas Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah)	25% (dua puluh)

sampai dengan 200.000.000 (dua ratus juta rupiah)	lima persen)
Di atas Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah)	35% (tiga puluh lima persen)

- b) Setelah undang undang pajak penghasilan nomor 36 tahun 2008 Tabel 1. 2 untuk wajib pajak orang pribadi dalam negeri

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
sampai dengan Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah)	5% (lima persen)
Di atas 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan Rp 250.000.000 (dua ratus lima puluh juta rupiah)	15% (lima belas persen)
Di atas Rp 250.000.000 (dua ratus lima puluh juta rupiah) sampai dengan 500.000.000 (lima ratus juta rupiah)	25% (dua puluh lima persen)
Di atas 500.000.000 (lima ratus juta rupiah)	30% (tiga puluh persen)

2.7 Pengertian Surat Pemberitahuan

Berdasarkan PER-14/PJ./2013 tentang Bentuk, isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian SPT Masa PPh Pasal 21/Pasal 26 serta bentuk Butki Potong Pph Pasal 21/ Pasal 26. , Wajib Pajak diwajibkan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) baik masa maupun tahunan, terkait hasil penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang. Penyampaian SPT harus dilaksanakan sebelum jatuh tempo pelaporan pajak, sedangkan pembayaran pajak harus dilaksanakan sebelum jatuh tempo pembayaran. Pelanggaran terhadap jatuh tempo pelaporan maupun pembayaran akan berakibat pada timbulnya sanksi administrasi berupa denda, bunga, atau kenaikan.

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Terdapat dua macam SPT yaitu :

- SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Wajib Pajak yang telah mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

Setiap WP harus mengambil sendiri formulir SPT di Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan, Kantor Wilayah DJP, Kantor Pusat DJP, atau dapat diunduh di situs DJP atau mencetak/menggandakan/ fotokopi dengan bentuk dan isi yang sama dengan aslinya. SPT wajib diisi secara benar, lengkap, jelas dan harus ditandatangani. Dalam hal SPT diisi dan ditandatangani oleh orang lain bukan WP, harus dilampiri surat kuasa khusus. Untuk Wajib Pajak Badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus/direksi. Penyampaian SPT oleh WP dapat dilakukan Secara sebagai berikut :

- a) Langsung ke KPP/KP2KP atau tempat lain yang ditentukan
- b) Melalui pos dengan pengiriman surat atau.
- c) Dengan cara lain yaitu melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau e-Filing melalui penyedia jasa aplikasi atau Application Service Provider.
- d) Untuk SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan formulir 1770S atau 1770SS, dapat menggunakan aplikasi pada situs DJP berupa aplikasi e-Filing

SPT yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda :

- a) SPT Tahunan PPh orang pribadi Rp 100 ribu
- b) SPT Tahunan PPh badan Rp 1 juta
- c) SPT Masa PPN Rp 500 ribu
- d) SPT Masa Lainnya Rp 100 ribu.

Pengenaan sanksi administrasi berupa denda tersebut tidak dilakukan terhadap :

- a) Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia;
- b) Wajib Pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
- c) Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;
- d) Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia.
- e) Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- f) Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi.
- g) Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan; atau Wajib Pajak lain yaitu Wajib Pajak yang dalam keadaan antara lain : kerusahan massal, kebakaran, ledakan bom atau aksi terorisme, perang antar suku atau kegagalan sistem komputer administrasi penerimaan negara atau perpajakan.

2.8 Kepatuhan Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak yang ditetapkan sebagai Wajib Pajak patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a) Tepat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir
- b) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
- d) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir dan
- e) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Siti kurnia (2010:139) mengungkapkan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak di antara lain:

- a) Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data
- b) Menyusun program pemeriksaan
- c) Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan di pinjam
- d) Menyediakan sarana pemeriksaan
- e) Melakukan penilaian atas system pengendalian intern
- f) Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga
- g) Melakukan sidang penutup
- h) Laporan pelaksanaan pemeriksaan
- i) Laporan hasil pemeriksaan
- j) Kesimpulan dan usul pemeriksaan

2.9 Pelayanan Jasa

Tjiptono (2000:51) mengungkapkan bahwa kualitas merupakan Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Selain itu Tjiptono (2006:59). juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu Pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang didapatkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelangggan.

Sedangkan Kotler (2003,446) membedakan jasa dari produk barang adalah sebagai berikut:

- a) Tidak nyata yang berarti Produk jasa itu, tidak berbentuk tetapi keberadaannya dapat dirasakan oleh pemakai pada saat proses pelayanan tersebut terjadi. Artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli atau dikonsumsi.

- b) Tidak terpisahkan yang berarti pelayanan dirasakan pada saat proses pelayanan itu diproduksi sehingga pelayanan itu tidak dapat disimpan. Pelayanan biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan konsumsi secara bersamaan.
- c) Mudah habis yang berarti karakteristik yang mengakibatkan jasa tersebut bersifat mudah habis tetapi efek dari jasa itu masih dapat dirasakan konsumen. Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.
- d) Bervariasi yang berarti pelayanan disediakan oleh manusia untuk manusia dan setiap manusia memiliki persepsi yang berbeda maka pelayanan yang diberikan dan yang diterima bervariasi dari satu individu ke individu lainnya dan dari waktu ke waktu. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi pegawai dalam melayani pelanggan, dan beban kerja organisasi.

Pelayanan jasa kepada pelanggan dikatakan berkualitas/mutu bila memenuhi janji atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran berkualitas/mutu. Proses pelayanan jasa yang berbelit-belit atau tidak sederhana berarti tidak memenuhi keinginan pelanggan atau terjadi kesenjangan.

Aritonang (2005:2) Mengungkapkan bahwa Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli mengkonsumsi suatu produk. Harapan kemudian dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari kinerja produk atau jasa itu, maka akan merasa tidak puas, dan sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja produk atau jasa, maka akan merasa puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Pengertian pelayanan publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Jadi kesimpulannya yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik serta pejabat/pegawai instansi pemerintah yang

melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Boediono (2003:60) mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan publik
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna efisien dan efektif..
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2.10 Penerapan e – SPT

Menurut Rahman (2010:180) Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh DJP. Wajib pajak yang telah menyampaikan SPT secara elektronik Wajib menyampaikan induk SPT yang memuat tanda tangan dan surat setoran pajak

Hipotesis

Ha1 = Persepsi kualitas pelayanan kantor pajak bagi wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Ha2 = Persepsi adanya tarif pajak bagi wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Ha3 = Aturan Perpajakan bagi wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

3. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat KPP Madya Tangerang

Sebelum diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern, Kantor Pelayanan Pajak Madya Tangerang , dimana struktur organisasinya masih berdasarkan jenis pajak. Bersamaan dengan proses reformasi Administrasi Perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak yang sudah digulirkan sejak tahun 2002, serta dalam rangka ekstensifikasi dan intensifikasi Wajib Pajak, KPP Madya Tangerang mengalami beberapa perubahan

Dengan dasar ini, KPP Madya Tangerang sebagai salah satu institusi pelayanan publik dibawah DJP juga dituntut untuk bekerja berdasarkan tata kelola pemerintahan yang baik. KPP Madya Tangerang dibentuk untuk melaksanakan fungsinya berdasarkan azas tata kerja yang transparan, akuntabel, menjamin kepastian hukum dan profesionalisme bagi masyarakat Wajib Pajak .

Visi dari KPP Madya Tangerang adalah Menjadi Institusi pemerintahan yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif,

efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Misi dari KPP Madya Tangerang adalah menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Tugas KPP Madya Tangerang adalah melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Merah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan fungsi yang dijalankan oleh KPP Madya Tangerang adalah

- 1) Mengumpulkan, mencari dan mengelola data
- 2) Mengamati potensi perpajakan serta menyajikan informasi perpajakan.
- 3) Menetapkan dan menerbitkan produk hukum perpajakan
- 4) Mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan
- 5) Menerima dan mengelola Surat Pemberitahuan, serta menerima surat lainnya
- 6) Melakukan penyuluhan perpajakan
- 7) Melaksanakan registrasi Wajib Pajak
- 8) Melaksanakan Intensifikasi dan Ekstensifikasi Wajib Pajak
- 9) Mentata usahakan piutang pajak dan melaksanakan penagihan pajak
- 10) Melaksanakan pemeriksaan pajak
- 11) Mengawasi kepatuhan wajib kewajiban perpajakan Wajib Pajak
- 12) Melaksanakan konsultasi perpajakan
- 13) Melaksanakan administrasi Kantor Pelayanan Pajak.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi diatas sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI No.238/KMK.01/2006 tanggal 9 Mei 2006, struktur organisasi dari KPP Madya Tangerang yang dapat dijelaskan masing-masing bagiannya adalah sebagai Berikut:

- 1) Kepala Kantor
- 2) Sub Bagian Umum
- 3) Seksi Pelayanan
- 4) Seksi Pengelolaan Data dan Informasi
- 5) Seksi Ekstensifikasi
- 6) Seksi Pengawasan dan Konsultasi
- 7) Seksi Pemeriksaan
- 8) Seksi Penagihan
- 9) Kelompok Jabatan Fungsional

3.6.1 Tugas Pokok Bagian

Berikut uraian tugas pokok dari bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi diatas :

- 1) Kepala Kantor. Setiap KPP Madya terdiri dari atas Kepala Kantor yang mempunyai tugas dalam mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak

Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku.

- 2) Sub Bagian Umum Tugas dari Sub Bagian Umum adalah membantu dan menunjang kelancaran tugas dari Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Sub Bagian umum mempunyai 4 fungsi yaitu :
 - a) Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian yang mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha kepegawaian dan laporan
 - b) Urusan keuangan yang mempunyai tugas melakukan urusan keuangan yaitu menyusun rencana anggaran dan menyelenggarakan urusan keuangan lainnya.
 - c) Urusan Rumah Tangga yang mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan. Menyelenggarakan urusan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian dan penghapusan perlengkapan KPP agar dapat menunjang pelaksanaan tugas KPP
 - d) Melaksanakan pencatatan dan pengiriman surat, dokumen atau barang sesuai ketentuan yang berlaku
- 3) Seksi Pelayanan. Tugas dari seksi pelayanan adalah membantu tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan penetapan penerbitan produk hukum perpajakan pengadministrasian dokumen dan berkas-berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak , serta kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku. Seksi Pelayanan menjalankan fungsi antara lain :
 - a) Penatausahaan surat-surat permohonan dari Wajib Pajak dan surat-surat lainnya pada Tempat Pelayanan Terpadu
 - b) Penyelesaian registrasi dan mutasi Wajib Pajak , objek pajak, dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
 - c) Penatausahaan SPT Masa, SPT Tahunan, dan SPOP
 - d) Penyelesaian proses permohonan keterangan NJOP
 - e) Pelaksanaan pemenuhan permintaan konfirmasi dan klarifikasi
 - f) Penerbitan SKP dan STP
- 4) Seksi Pengolahan data dan Informasi. Seksi Pengolahan data dan informasi mempunyai tugas membantu Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling dan penyiapan kinerja, Seksi Pengolahan Data dan Informasi menjalankan fungsi antara lain :
 - a) Penata usahaan data dan informasi Melaksanakan penatausahaan surat masuk dan surat keluar serta laporan pada seksi pengolahan data dan informasi .

- b) Operator Console Melaksanakan pemeliharaan dan monitoring data program administrasi perpajakan, melakukan sosialisasi program administrasi perpajakan, pengecekan perbaikan komputer dan perangkat penunjangnya serta mengawasi pengoperasian komputer dan back-up data dalam rangka memenuhi pelayanan terhadap pemakai
 - c) Pengolahan data dan Informasi. Melakukan indentifikasi, perekaman dan validasi data dokumen perpajakan
- 5) Seksi Ekstensifikasi bertugas membantu tugas dari Kepala Kantor Mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seksi Ekstensifikasi dan Penilaian menjalankan fungsi antara lain :
- a) Penilaian individual dan massal objek PBB.
 - b) Pembuatan DBKB
 - c) Pencarian data potensi perpajakan dalam rangka intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan
 - d) Pencarian data dari pihak ketiga dalam rangka pembentukan /pemuktahiran bank data
 - e) Pembuatan monografi fiskal
 - f) Penyelesaian mutasi objek dan subjek pajak
 - g) Menyiapkan konsep surat tugas dalam rangka pelaksanaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, dan penilaian objek pajak
- 6) Seksi Pengawasan dan Konsultasi Seksi Pengolahan data dan informasi mempunyai tugas membantu Kepala Kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak , bimbingan / himbuan kepada Wajib Pajak dan konsultan teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak , rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- Seksi pengawasan dan konsultasi ini menjalankan fungsi yang juga berperan penting di KPP Madya. Dalam KPP Madya terdapat empat Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah teritorial tertentu. Seksi pengawasan dan konsultasi I-IV terdiri dari Account Representative sebagai ujung tombaknya. Seorang Account Representative melaksanakan fungsi pelayanan, bimbingan konsultasi dan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Penunjukan AR untuk setiap Wajib Pajak juga bertujuan agar segala permasalahan perpajakan. Wajib Pajak dapat segera ditangani dengan efektif, sehingga diharapkan peningkatan kepatuhan sukarela dari Wajib Pajak yang merupakan kunci suksesnya selft assessment system Secara rinci fungsi Account Representative adalah sebagai berikut
- a) Fungsi pelayanan, antara lain :
 - 1. Pelayanan Surat Keterangan Bebas
 - 2. Pelayanan lain
 - b) Fungsi Bimbingan Konsultasi, antara lain :

1. Bimbingan terhadap WP sehubungan dengan informasi atau analisa
 2. Pemberitahuan surat tentang teknis perpajakan baik jawaban dan pertanyaan
 3. Bimbingan kepada WP baru
 4. Konsultasi langsung melalui media telepon, internet atau ruang konsultasi
- c) Fungsi monitoring Wajib Pajak , antara lain :
1. Pemuktahiran data WP
 2. Penerbitan surat teguran tidak menyampaikan SPT
 3. Pembuatan STP bukan hasil pemeriksaan
 4. Pemberian himbauan perbaikan SPT
 5. Pencarian dan pengumpulan data eksternal menyangkut WP melalui internet atau media masa
 6. Pengawasan dengan data internal
 7. Penyusunan pemeriksaan
 8. Pembuatan status WP
 9. Pembuatan monografi fiskal untuk wilayah kerja Account Representative
- 7) Seksi Pemeriksaan Seksi pemeriksaan bertugas membantu tugas dari Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seksi pemeriksaan menjalankan fungsi sebagai berikut :
- a) Pengusulan Wajib Pajak yang akan dilakukan pemeriksaan.
 - b) Peminjaman dan pengembalian berkas dan data Wajib Pajak
 - c) Penerbitan surat-surat dalam rangka penugasan pemeriksaan
 - d) Penatausahaan Laporan Pemeriksaan Pajak dan Kertas Kerja Pemeriksaan
 - e) Penelitian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang dan permohonan SPTLB Wajib Pajak patuh.
- 8) Seksi Penagihan yang bertugas membantu tugas dari Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak serta penyimpanan dokumen-dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seksi penagihan menjalankan fungsi, sebagai berikut :
- a) Penatausahaan ketetapan pajak dan pelunasan atas ketetapan pajak tersebut
 - b) Permohonan angsuran / penundaan pembayaran piutang pajak
 - c) Pelaksanaan penagihan pajak dengan surat paksa
 - d) Penerbitan surat permintaan pemblokiran rekening WP kepada pimpinan bank
- 9) Kelompok Jabatan Fungsional yang terdiri atas pejabat fungsional pemeriksa pajak yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Tangerang. Dalam melaksanakan pekerjaannya,

pejabat Fungsional Pemeriksaan Pajak berkoordinasi dengan seksi Pemeriksaan

4. METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Sugiyono (2005:11) mengungkapkan penelitian yang dilakukan dengan membandingkan dua kelompok data mengenai pengaruh personal selling terhadap proses keputusan pembelian konsumen. Dengan melakukan pengujian statistik dapat diketahui apakah kedua data tersebut mempunyai hubungan yang positif atau negatif. disebut metode asosiatif kausal.

4.2 Uji Asumsi dan Kualitas Data

4.2.1 Hasil pengujian validitas dan realibitas instrument

Bagian dari analisis hasil penelitian ini adalah pengujian validitas dan reabilitas instrument, dimana pada tahapan penyusunan kuesioner salah satu kriteria kuesioner yang baik adalah validitas dan reabilitas kuesioner.

4.2.2 Pengujian validitas Instrumen

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Sedangkan pengujian reabilitas setiap dilakukan dengan tehnik cronbach alpha.

Ghazali (2006:45) mengemukakan bahwa pengujian validitas butir kuesioner (uji signifikansi) dilakukan dengan membandingkan koefisien korelasi (r hitung) dengan (r tabel). Jika (r hitung) lebih besar dari (r tabel) dan nilai positif maka butir kuesioner atau indicator tersebut dinyatakan valid dengan menggunakan program SPSS 21

Item	Butir	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,632	0,361	Valid
	2	0,664		Valid
	3	0,532		Valid
	4	0,594		Valid
	5	0,478		Valid
	6	0,607		Valid
	7	0,51		Valid
	8	0,716		Valid
Tarif Pajak	9	0,53	0,361	Valid
	10	0,677		Valid
	11	0,645		Valid

	12	0,668		Valid
	13	0,593		Valid
	14	0,485		Valid
	15	0,557		Valid
	16	0,623		Valid
Aturan Perpa jakan	17	0,58	0,361	Valid
	18	0,656		Valid
	19	0,671		Valid
	20	0,704		Valid
	21	0,595		Valid
	22	0,54		Valid
	23	0,608		Valid
	24	0,601		Valid
Kepatuhan WPO P,	25	0,857	0,361	Valid
	26	0,904		Valid
	27	0,607		Valid
	28	0,592		Valid
	29	0,878		Valid
	30	0,607		Valid
	31	0,829		Valid
	32	0,497		Valid

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada kuesioner penelitian ini menunjukkan nilai (r hitung) lebih besar dari (r tabel) sebesar 0,3610 diperoleh dari r tabel two tail dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan sebesar 28

4.3 Pengujian reabilitas instrument

Hasil pengujian reabilitas instrument dengan menggunakan program SPSS ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut

Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
KualitasPelayanan	0,745	Reliabel
TarifPajak	0,752	Reliabel
Aturan Perpajakan	0,738	Reliabel
KepatuhanWPOP	0,779	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai cronbach alpha untuk keempat variabel penelitian ini lebih besar dari 0,60. Suatu konstruk atau

variabel dikatakan reliabel atau memiliki tingkat konsistensi dan akurasi yang tinggi apabila memberikan nilai cronbach alpha diatas 0,60 (Nunally, 1967 ; dalam Ghazali Imam, 2006:42). Hasil pengujian reabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian reliabel dengan nilai cronbach alpha diatas yang ditetapkan.

4.4 Uji Normalitas data

Uji normalitas distribusi data dapat menggunakan SPSS versi 21. Hasil pengujian asumsi normalitas data dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut

Variabel	Sinifikansi Kolgomorof – Smirnov (Asymp. Sig)
KualitasPelayanan	0,74
TarifPajak	0,598
Aturan Perpajakan	0,63
KepatuhanWPOP	0,105
a. Test distribution is Normal	
b. Calculated from data.	

Tahapan dalam pengujian normalitas data adalah membandingkan nilai signifikansi dengan alpha sebesar 0,05 (5%). Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal dan berdasarkan hasil analisis dalam tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel penelitian lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa data masing-masing variabel penelitian berdistribusi normal.

4.5 Uji Multikolinearitas

Gejala multikolinearitas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi antar variabel-variabel independen. Jika korelasi antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi di atas 0,90. Maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas. Melihat hasil besaran korelasi antar variabel independen menggunakan SPSS versi 21,

Selain itu, pengujian multikolineritas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya variance inflation factor (VIF) . berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS versi 21 di dapat nilai tolerance dan VIF yang digambarkan pada tabel sebagai berikut

Variabel	Tolerance	VIF
KualitasPelayanan	0,155	6,438
TarifPajak	0,181	5,532
Aturan Perpajakan	0,648	1,542

Berdasarkan tabel tersebut, nilai tolerance semua variabel independen tidak ada yang lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel independen tidak ada

yang lebih besar dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

4.6 Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat grafik plot dan dengan uji glejser. Jika tidak ada plot yang jelas, seta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Sesuai dengan grafik scatterplot yang dihasilkan dengan menggunakan SPSS versi 21, maka terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar baik di atas dan maupun di bawah angka nol pada sumbu y. sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Uji glejser dapat digunakan untuk mendeteksi terjadinya heterokedastisitas atau tidak. Jika variabel independen signifikan secara statistic mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heterokedastisias. Hasil pengujian glejser sebagai berikut.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,249	2,431		-0,102	0,92
	kualitasPelayanan	-0,029	0,215	-0,037	-0,133	0,896
	TarifPajak	-0,15	0,291	-0,193	-0,515	0,616
	Aturan Perpajakan	0,105	0,165	0,239	0,637	0,536

a. Dependent Variabel: AbsUt

Hasil tampilan dari SPSS versi 21 dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikasinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

2.7 Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis ini sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu menggunakan persamaan regresi berganda dengan alat bantu program SPSS versi 21 dengan hasil tabel sebagai berikut.

Variabel	Koefisien	Standard	T-Value	Signifikansi
	Beta	Eror		(P-Value)
KualitasPelayanan	0,001	0,336	0,002	0,998
TarifPajak	0,466	0,291	1,604	0,021
Aturan Perpajakan	0,339	1,529	3,437	0,002
Konstanta	1,839	0,099	1,202	0,024

F Test = 15,971 dengan signifikansi 0,000
R Square (R²) = 64,8%

Dari tabel tersebut, nilai koefisien determinasi (R²) adalah sebesar 64,8% yang berarti bahwa variasi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan sebesar 64,8% oleh variabel persepsi wajib pajak orang pribadi atas penerapan e-SPT, tarif pajak dan variabel persepsi wajib pajak orang pribadi atas kualitas pelayanan. Sementara itu sisanya sebesar 35,2% (100% - 64,8%) tidak dapat dijelaskan dalam model regresi berganda ini.

Nilai F test sebesar 15,971 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel persepsi WPOP atas aturan perpajakan, Variabel persepsi WPOP atas tarif pajak dan Variabel persepsi WPOP atas kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikansi terhadap variabel kepatuhan WPOP.

Pesamaan regresi berganda yang dapat dibentuk dari tabel tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,839 + ,001x_1 + ,466x_2 + ,339x_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- X₁ : Kualitas Pelayanan
- X₂ : Aturan Perpajakan
- X₃ : Tarif Pajak
- E : Error

Persamaan regresi ini menunjukkan bahwa :

- a) Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,001 hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b) Nilai koefisien regresi untuk variabel Tarif Pajak adalah 0,466. Hal ini menunjukkan bahwa variabel perubahan tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi Tarif Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak
- c) Nilai koefisien regresi untuk variabel Penerapan e-SPT adalah 0,339. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyaknya penerapan e-SPT maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak

Dari tabel tersebut, besarnya nilai R square adalah 64,8%, hal ini berarti 64,8% variasi dari kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel persepsi wajib pajak orang pribadi atas Penerapan e-SPT, variabel persepsi wajib pajak orang pribadi atas tarif pajak dan variabel persepsi wajib pajak orang pribadi atas kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 35,2% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Untuk itu dapat juga dianalisis melalui pengujian dari masing-masing variabel tersebut dengan cara pengujian hipotesis berikut.

4.8 Hasil pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. maka hasil tersebut menyatakan hipotesis ditolak. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan bukanlah hal yang mempengaruhi wajib pajak

Pengaruh tarif pajak perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa ada pengaruh positif tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka hasil tersebut menyatakan hipotesis diterima. Hal ini menggambarkan bahwa tarif pajak mempengaruhi wajib pajak. Dengan adanya peningkatan penghasilan tidak kena pajak disertai dengan meningkatnya penghasilan, maka penghasilan tidak kena pajak berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah penghasilan kena pajak yang harus dibayarkan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh aturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis pengaruh aturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. menunjukkan bahwa ada pengaruh positif Aturan perpajakan terhadap kepatuhan. Maka hasil tersebut menyatakan hipotesis diterima. Hal ini menggambarkan bahwa aturan perpajakan mempengaruhi wajib pajak. Dengan adanya peraturan yang semakin terbaru yang dibuat oleh ditjen pajak diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan serta mendapatkan informasi mengenai peraturan perpajakan yang terbaru.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Hasil penelitian untuk hipotesis pertama adalah kualitas pelayanan administrasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. maka hasil tersebut menyatakan hipotesis di tolak. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan bukanlah hal yang mempengaruhi wajib pajak
2. Hasil penelitian untuk hipotesis kedua adalah tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan Maka hasil tersebut menyatakan hipotesis di terima. Hal ini menggambarkan bahwa Aturan Pajak mempengaruhi wajib pajak. Dengan adanya peningkatan penghasilan tidak kena pajak disertai dengan meningkatnya penghasilan, maka penghasilan tidak kena pajak berpengaruh secara signifikan terhadap jumlah penghasilan kena pajak yang harus dibayarkan wajib pajak orang pribadi.
3. Hasil penelitian untuk hipotesis ketiga adalah Aturan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan Maka hasil tersebut menyatakan hipotesis di terima. Hal ini menggambarkan bahwa Aturan Pajak mempengaruhi wajib pajak. Dengan adanya peraturan yang semakin terbaru yang dibuat oleh ditjen pajak diharapkan mampu

meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan serta mendapatkan informasi mengenai peraturan perpajakan yang terbaru.

5.2 Implikasi

Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi wajib pajak orang pribadi, kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika terjadi perubahan penghasilan tidak kena pajak/tarif pajak dan aturan perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penghasilan tidak kena pajak/tarif pajak dan aturan perpajakan merupakan salah satu alasan wajib pajak untuk melakukan perilaku patuh.

Sementara itu hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa secara parsial menurut persepsi wajib pajak orang pribadi kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak, hal ini didasarkan anggapan responden yang menyatakan bahwa, kualitas pelayanan pajak akan berpengaruh jika disertai dengan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak itu sendiri.

Penghasilan ini juga membuktikan bahwa salah satu faktor terjadinya perilaku patuh wajib pajak orang pribadi adalah dengan adanya perubahan tarif. Perubahan tarif dinilai wajib pajak dapat mengurangi jumlah penghasilan kena pajak yang membuat wajib pajak orang berperilaku patuh.

5.3 Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang memerlukan perbaikan dan pengembangan dalam studi-studi berikutnya. Keterbatasan-keterbatasan studi ini antara lain:

1. Mengingat penerapan aturan perpajakan tidak matematis dan umumnya masyarakat tidak menguasai aturan perpajakan dan aturan perpajakan banyak yang tergantung dari interpretasi petugas pajak, maka sebaiknya kita kembali kepada prinsip pajak, yaitu untuk penerimaan negara. Jadi, jika indikasinya cukup bahwa pembayar pajak hendak melalaikan dengan sengaja pembayaran pajaknya, dikenakan sanksi denda dan berikan sanksi yang berat. Hukuman pidana hanya dikenakan melalui putusan pengadilan, hal ini penting agar ada kepastian hukum dan tidak menjadi alat tarik ulur antara petugas pajak dan pembayar pajak. Selain itu solusi atau cara mengatasi masalah mafia pajak adalah dengan pembenahan aturan perpajakan
2. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuisisioner, yang terkadang responden dalam menjawab pertanyaan kurang konsisten. Sebaiknya penelitian selanjutnya menggunakan kuesioner yang langsung diserahkan kepada responden dan diberikan penjelasan jika ada pertanyaan yang kurang dipahami. Dengan cara tersebut akan dapat diperoleh hasil yang lebih akurat.
3. Sample yang diperoleh 30 responden, sehingga hasilnya masih kurang mewakili dari jumlah populasi, yang mengakibatkan hasilnya menjadi kurang maksimal atau tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Diharapkan penelitian selanjutnya memperbesar jumlah sampel sehingga dapat lebih mewakili jumlah populasi sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal.
4. Variabel-variabel independen pada tesis ini belum semua dapat menjelaskan variabel-variabel dependen yang dalam hal ini kepatuhan. Diharapkan

penelitian selanjutnya memperluas faktor-faktor independen agar dapat lebih menjelaskan variabel dependen yang dalam hal ini kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. (2005). Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka .
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Boediono, B. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta : Rineka Cipta
- Dirjosisworo, Soedjono (2010). Pengantar Ilmu hukum, Jakarta : Raja Grafindo
- Djojohadikusumo, Sumitro (2005). Ekonomi Pembangunan, Jakarta: Pustaka Ekonomi
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. SPSS. Semarang
- Hasibuan, Malayu S.P. (2006) Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta : Bumi Aksara
- Hanurawan, Fattah. (2007). Pengantar Psikologi Sosial. Malang : Fakultas Ilmu Pendidikan.
- Hadi, Sutrisno. (2004). Metodologi Research Jilid 3. Yogyakarta : Andi Offset
- Indriantoro, Nur. Bambang Supomo, Akuntan. (2002). Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit : BPFE.
- Ivancevich, John. M. (2008). Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jakarta : Erlangga
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003
- Kurnia, Siti Rahayu. (2010). Perpajakan Indonesia, Konsep & Aspek Formal. Bandung : Graha Ilmu.
- Muhamad. (2008). Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif. Jakarta: Rajawali Pers PT Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan Edisi Revisi 2011 .Yogyakarta: Penerbit Andi
- Pandiangan, Liberti. (2008) Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Terbaru, Jakarta : PT Elex Media
- Santoso, Slamet. (2004) Dinamika Kelompok, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2006). Metode Penelitian Bisnis, Jakarta : CV Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2006). Pemasaran Jasa, Malang : Bayu Media Publishing
- Walgito, bimo. (2003). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Yanuar. (2014). Asda III Pemprov Banten menyampaikan sambutan di sosialisasi SPT orang pribadi di Ratu Hotel Bidakara, Kota Serang, diakses pada Jumat, 14 Februari 2014 11:45 WIB dari bantenraya.com/metropolis.