

Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ahmad Faizal

Sekolah Tinggi Islam Blambangan (STIB) Banyuwangi, Indonesia

Email: goolfaisol@gmail.com

Abstrak. Pajak yang merupakan kontribusi wajib setiap warga negara yang sudah mampu memenuhi kewajibannya kepada negara, berdasarkan undang-undang perpajakan di Indonesia pembayaran pajak menggunakan sistem *self assessment* yaitu menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan pajak sendiri. Tujuan penelitian ini yaitu, menganalisis pengaruh *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi; menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi; dan menganalisis pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember secara simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 92 pegawai. Sedangkan analisis data berupa *statistik inferensial* dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukan bahwa *self assessment sytem* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan kualitas pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi diperoleh R^2 sebesar 0,840 yang artinya secara simultan pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Jember sebesar 84% dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract. *Taxes are mandatory contributions of every citizen who is able to fulfill their obligations to the state, based on tax laws in Indonesia, tax payments use a self-assessment system, namely calculating, paying, and reporting taxes themselves. The purpose of this study is to analyze the effect of the self-assessment system on the level of compliance of individual taxpayers; analyze the effect of the quality of tax services on the level of compliance of individual taxpayers; and analyze the effect of the self-assessment system and the quality of tax services on the level of compliance of individual taxpayers at the Jember Pratama Tax Service Office simultaneously. The research method used in this study is quantitative research. The sample taken was 92 employees. While the data analysis is in the form of inferential statistics with the help of the SPSS version 23 program. The results of the study indicate that the self-assessment system partially has a significant effect on the level of compliance of individual taxpayers with a significance value of 0.000. While the quality of tax services partially does not have a significant effect on the level of compliance of individual taxpayers. Based on the determination coefficient test, R^2 was obtained as 0.840, which means that simultaneously the influence of the self-assessment system and the quality of tax services have an effect on the level of compliance of individual taxpayers at the Jember tax service office by 84% and the rest is influenced by other variables not discussed in this study.*

Keywords: *Self Assessment System, Service Quality, Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Ada dua hal yang yang tidak bisa dihindari oleh setiap orang selama hidupnya yaitu kematiann dan pajak (*death and tax*), kematian jelas bahwa semua makhluk hidup akan merasakan kematian, tetapi mengapa pajak juga? Karena hampir seluruh kehidupan perorangan dan perkembangan dunia bisnis dipengaruhi oleh ketentuan perundang-undangan perpajakan yang tidak mungkin juga dapat dihindari halnya kematian. Sama halnya dengan Indonesia yang sekarang ini merupakan negara berkembang yang melakukan pembangunan nasional secara terus menerus. Untuk melakukan pembangunan nasional ini, pemerintah memerlukan dana yang besar yang tidak hanya bersumber dari pinjaman luar negeri tapi juga penerimaan dari dalam negeri. Salah satu penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi yang sangat besar bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Sekolah Tinggi Islam Blambangan (STIB) Banyuwangi**

peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan menunjang jalannya pemerintahan.

Secara umum dapat dikatakan pajak adalah pungutan dari masyarakat kepada negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Perlunya pemungutan pajak pada suatu negara, sangat erat kaitannya dengan fungsi pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara.¹

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat.²

Pajak yang merupakan kontribusi wajib setiap warga negara yang sudah mampu memenuhi kewajibannya kepada negara, berdasarkan undang-undang perpajakan di Indonesia pembayaran pajak menggunakan sistem *self assessment* yaitu menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan pajak sendiri. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.³ Yakni mendaftarkan diri di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), menghitung dan atau

¹ Siahaan, Marihot Pahala. (2004). *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 5-8.

² Pawoko, Sigit Ibnu. (2009). *Undang-undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat, 4.

³ Sutanto, Paojan Mas'ud. (2014). *Perpajakan Indonesia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 7.

memperhitungkan sendiri jumlah pajak terutang, menyetor pajak tersebut kepada Direktur Jendral Pajak, serta terutama menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dengan baik dan benar.⁴

Masalah kepatuhan pajak adalah masalah yang penting. Jika Wajib Pajak (WP) tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan adalah: Tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Jadi dapat artikan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.⁵

Kepatuhan wajib pajak merupakan cerminan dari pelaksanaan *Self Assessment System* yang berlaku di Indonesia. Sistem pemungutan di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menurut wajib pajak untuk turut aktif dalam penentuan kewajiban perpajakannya. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain dengan sistem *self assessment* tapi juga dengan kulaitas pelayanan pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dalam hal ini yaitu wajib pajak. Kulaitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan presepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan dengan pengalaman yang sebenarnya atas pelayanan yang diterima.

Menurut penelitian Supadmi peningkatan kualitas pelayanan pajak dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastuktur seperti perluasan tempat

⁴ Pawoko, Sigit Ibnu. (2009). *Undang-undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat, 17.

⁵ Ardiana, Dadi. (2008). *Peraturan Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset, 191.

pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.⁶ Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat melalui kualitas pelayanan yang baik dan akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak PER/02/PJ/2014 pengertian pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktur Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Tingkat kepatuhan masyarakat Jember untuk membayar pajak masih minim, hanya sekitar 30% orang mampu yang membayar pajak. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan sukarela dengan mengoptimalkan sistem *self assessment* yang dalam hal ini Direktur Jendral Pajak dengan memberikan pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak yang memuaskan pasti juga akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak untuk tetap patuh dalam membayar pajak. Selama ini yang sering diteliti mengenai kepatuhan wajib pajak dari sudut pandang wajib pajak itu sendiri jadi disini peneliti menggunakan sudut pandang dari pegawai kantor pajak.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika untuk memperoleh keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.⁷ Dalam penelitian ini, populasi diambil dari jumlah pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Jember dan pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan

⁶ Supadmi, Ni Luh. "Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4, no. 2 (2009): 1-14.

⁷ Kasiram, Moh. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press, 172.

kesalahan yang sangat kecil istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.⁸ Jadi, jumlah sampel yang diambil berjumlah 92 pegawai. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data berupa *statistik inferensial* (sering juga disebut statistik *induktif* atau statistik *probabilitas*), yakni teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi⁹.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, peneliti menggunakan kuisioner atau angket yang diberikan kepada responden sebanyak 92 pegawai dari populasi yang berjumlah 92 pegawai.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIP) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas.¹⁰ Hasil pengujian multikolinieritas dengan *SPSS versi 23.0* adalah sebagai berikut:

⁸ Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 85.

⁹ Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 148.

¹⁰ Sulyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 81-90

Tabel 1. Uji Multikolinieritas

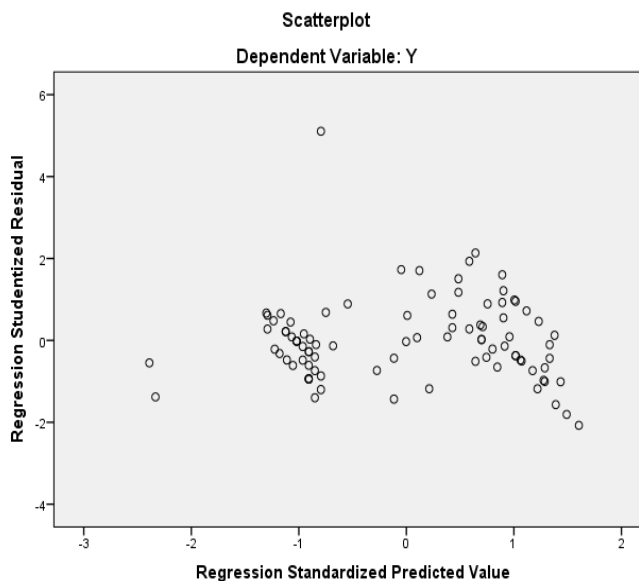
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	,500	2,002
X2	,500	2,002

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa uji multikolinieritas model regresi tidak terjadi korelasi antar variabel bebas, karena dapat dilihat dari nilai *tolerance* pada masing-masing variabel bebas atau independen yang lebih besar dari 0,10. Sedangkan perhitungan VIF menunjukkan bahwa nilai VIF pada masing-masing variabel bebas kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* di mana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *Residual Standardized*. Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sebaliknya jika *scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. *Scatterplot* dapat diamati di mana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal.¹¹ Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan bantuan *SPSS 23 for windows*:

¹¹ Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 95.



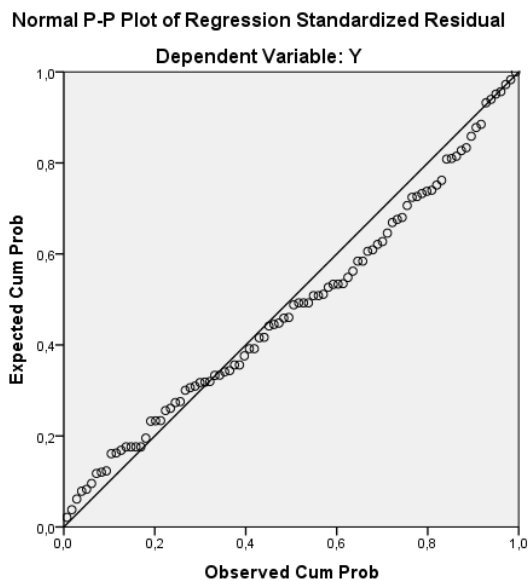
Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas, dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model tersebut memenuhi asumsi normalitas.¹² Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 23 for windows* sebagai berikut:

¹² Umar, Husein. (2013). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 77.



Gambar 2. Uji Normalitas

Dari tampilan grafik normal plot terlihat titik-titik disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil estimasi analisis regresi berganda dengan bantuan program *SPSS versi 23.0 for windows*, maka dalam proses perhitungannya diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,451	3,173		5,500	,000
X1	1,095	,083	,786	13,113	,000
X2	,390	,136	,173	2,877	,005

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas mengenai estimasi regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS versi 23.0 for windows*. Dari hasil persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a. (Nilai konstanta) sebesar 17,451 menyatakan bahwa jika nilai *self assessment system* dan kualitas pajak konstan (tetap), maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 17,451 artinya berpengaruh positif.
- b. Nilai β_1 sebesar 1,095 menyatakan bahwa jika *self assessment system* mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 1,095 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- c. Nilai β_2 sebesar 0,390 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada 0,390 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

3. Uji Koefisien Determinasi R^2

R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel dependen) dari suatu persamaan regresi.¹³ R^2 merupakan fungsi yang menaik (*non decreasing function*) dari variabel-variabel bebas yang tercakup dalam persamaan regresi linier berganda. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model, makin menaik fungsi tersebut, artinya makin besar nilai R^2 tersebut.¹⁴ Berikut ini tabel uji koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS versi 23.0 for windows:

Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,917 ^a	,840	,837	3,048

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dilihat bahwa besarnya *R Square* adalah 0,840. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas atau independent yaitu *self*

¹³ Amirullah, Widayat. (2002). *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: CV. Cahaya Press, 178.

¹⁴ Firdaus, Muhammad. (2011). *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 131.

assessment system dan kualitas pelayanan pajak dengan nilai sebesar 84%. Sedangkan sisanya ($100\% - 84\% = 16\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan *SPSS versi 23.0*:

Tabel 4. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17,451	3,173		5,500	,000
X1	1,095	,083	,786	13,113	,000
X2	,390	,136	,173	2,877	,005

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis yang tercantum dalam tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai t pada variabel *self assessment system* (X1) adalah sebesar 13,133 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena $t_{hitung} 13,133 > t_{tabel} 1,662$ sedangkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Nilai t pada variabel kualitas pelayanan pajak (X2) adalah sebesar 2,877 dengan tingkat signifikansi 0,005. Karena $t_{hitung} 2,877 > t_{tabel} 1,662$ sedangkan tingkat signifikansi $0,005 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

b. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi, pengembangan karier dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai secara bersama-sama, berikut ini hasil pengujian secara simultan dengan bantuan program *SPSS versi 23.0 for windows*:

Tabel 5. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4344,119	2	2172,059	233,811	,000 ^b
Residual	826,794	89	9,290		
Total	5170,913	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan uji F diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan ialah 0,000, karena nilai signifikansi dibawah 0,05, maka H_a diterima yang berbunyi ada pengaruh Self Assessment System dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Jember. Sehingga dapat dikatakan bahwa Self Assessment System dan kualitas pelayanan pajak secara sama-sama berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Pengaruh *Self Assessment System* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji t yang dapat dilihat pada tabel bahwa *Self Assessment System* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Terbukti dengan hasil perhitungan SPSS 23, nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$, maka H_a berbunyi ada pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember diterima dan H_0 berbunyi tidak berpengaruh *Self Assessment System* dan

Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ditolak.

Dilihat dari analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa *Self Assessment System* secara parsial berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Self Assessment System* merupakan sistem yang dikeluarkan Direktorat Jendral Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan pajak terutangngnya dengan memberikan kebebasan dalam hal melapor, menghitung dan membayar pajak terutangngnya.

Dengan adanya sistem ini yaitu *Self Assessment System* yang memberikan kebebasan terhadap Wajib Pajak menambah jumlah Wajib Pajak yang taat untuk membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan SPSS 23, dimana nilai signifikan yang dihasilkan 2,877, karena nilai signifikan 0,05 ($2,877 > 0,05$) maka H_a yang berbunyi tidak ada pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ditolak dan H_0 yang berbunyi ada pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Berdasarkan analisis dan intepretasi diatas dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Oramh Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas Peayanan Pajak adalah tingkat mutu yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal ini yaitu kualitas

pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak juga sebagai faktor pendukung semakin meningkat tidaknya kepatuhan Wajib Pajak karena dengan kualitas pelayanan yang baik seperti tempat yang nyaman dan pegawai yang ramah tidak membuat Wajib Pajak enggan untuk taat membayar pajak.

Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan dengan SPSS 23, dimana nilai signifikansi menunjukkan 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_a yang berbunyi bahwa ada pengaruh secara simultan antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi tersebut dapat dikatakan bahwa *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember diterima. Besarnya pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 84% dari hasil koefisien Determinasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dipenelitian ini.

Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak merupakan faktor yang berasal dari luar individu yang juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jika seorang Wajib Pajak sudah merasa puas dengan pelayanan dan sistem baru perpajakan maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib

pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jember. Maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian secara parsial atau uji t dapat dilihat bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000. Berdasarkan analisis diatas dapat dikatakan bahwa *self assessment sytem* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Berdasarkan uji t dapat dilihat kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 13,133. Berdasarkan analisis diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi R^2 yang menunjukkan bahwa nilai tingkat pengaruh sebesar 84%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, Widayat. (2002). *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: CV. Cahaya Press.
- Ardiana, Dadi. (2008). *Peraturan Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Firdaus, Muhammad. (2011). *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasiram, Moh. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Pawoko, Sigit Ibnu. (2009). *Undang-undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Sekolah Tinggi Islam Blambangan (STIB) Banyuwangi**

- Siahaan, Marihot Pahala. (2004). *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Supadmi, Ni Luh. "Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4, no. 2 (2009): 1-14.
- Sutanto, Paojan Mas'ud. (2014). *Perpajakan Indonesia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Umar, Husein. (2013). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.