



JURNAL RISET AKUNTANSI

Volume IV/No.1/April 2012

ISSN : 2086-0447

PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP) DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS INTELLIGENCE SYSTEM* (BIS)
(SURVEY PADA KPP PRATAMA DI WILAYAH KOTA BANDUNG)

Alfin Ferdiansyah

Dadan Kusumawardana

PENGARUH PEMBIAYAAN MURABAHAH DAN TINGKAT SUKU BUNGA BI TERHADAP PENDAPATAN MARGIN MURABAHAH PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI

Astri Arumdhani

Rini Septiani

PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP *ADMINISTRATIVE COST*

Devi

Ipung Priambodo

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK
(SURVEY WP OP PADA KPP PRATAMA MAJALAYA)

Egi Andika

Ely Suhayati

Yohanes Jehadu

ANALISIS TINGKAT SUKU BUNGA DEPOSITO BANK KONVENSIONAL PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT BAGI HASIL DAN IMPLIKASINYA PADA PENGHIMPUNAN DEPOSITO *MUDHARABAH* PADA BANK SYARIAH MANDIRI

Rima Rismayanti

Wahyu Widodo

PENGARUH KEJELASAN SASARAN ANGGARAN DAN PENERAPAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK TERHADAP AKUNTABILITAS KINERJA
(SURVEY PADA DPRD KOTA BANDUNG)

Sherillia Septiriane

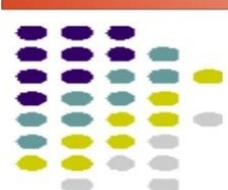
Yon Nusdal

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

JL.Dipatiukur 112-114 Bandung 40132 Telp.022-2504119, Fax. 022-2533754

Email : ak@unikom.ac.id



PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK (Survey WP OP pada KPP PRATAMA MAJALAYA)

Oleh:

Egi Andika

Ely Suhayati

Yohanes Jehadu

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIKOM

ABSTRAK

Standar pelayanan minimum adalah spesifikasi secara teknis atau patokan secara minimal yang dapat digunakan sebagai acuan/pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Sedangkan kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif dan verifikatif. Untuk mengetahui Pengaruh Standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal. digunakan pengujian statistik menggunakan aplikasi SPSS 15.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar pelayanan minimum pada KPP Pratama Majalaya Cukup baik, tingkat kepatuhan formal cukup baik serta Standar pelayanan minimum berpengaruh terhadap kepatuhan formal. Hal ini dapat terlihat dari perhitungan statistik yang diperoleh angka koefisien korelasi pearson yang menunjukkan hubungan yang kuat dan positif yaitu dengan nilai koefisien korelasi 0,634 serta diketahui H_0 ada pada daerah penolakan berarti H_a diterima atau Standar pelayanan minimum mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepatuhan formal.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assesment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Siti Kurnia Rahayu, 2010). Ada dua macam kepatuhan, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Misalnya menyampaikan surat SPT sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan

formal (Siti Kurnia Rahayu, 2010). Akan tetapi pada saat ini masih banyak wajib pajak yang telat menyampaikan SPT, hal itu bisa disebabkan oleh beberapa faktor contohnya wajib pajak merasa malas untuk melaporkan SPT mereka. Yedi (2011). Sistem perpajakan yang *simplifying* sangat penting diterapkan karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Forrest dan Sheffrin, 2002:75-88).

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap kepada masyarakat Wajib Pajak diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan prinsip-prinsip pelayanan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010). Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Adanya Standar pelayanan minimum dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas DJP secara berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan. Direktorat Jenderal Pajak sebagai unsur dari pemerintah yang juga mempunyai tugas pemberi pelayanan kepada masyarakat, Berbagai upaya sedang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak mencari solusi yang tepat untuk mengakomodasi tuntutan masyarakat tersebut, salah satunya adalah Pelaksanaan standar pelayanan minimum pada setiap pelayanan yang diberikan. Prinsip-prinsip standar pelayanan minimum seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi, transparansi, dan penegakan hukum diharapkan dapat

mengatasi permasalahan yang ada pada setiap pelayanan kepada masyarakat (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Diadakannya Standar pelayanan minimum karena Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sering terjadi pembayaran pajak masih berbelit-belit bahkan harus membayar uang tip kepada petugas pajak. Standar pelayanan minimum adalah pembaruan sistem pada pelayanan pajak sering sekali wajib pajak mendatangi KPP untuk melakukan kewajibannya, maka ia harus merasa nyaman dilayani oleh petugas dengan baik, ramah, tepat waktu, tuntas, mudah, transparan dan tidak kaku. Suasana di KPP sekarang mengalami banyak perubahan seperti interior yang rapih di ruang penerima wajib pajak lengkap dengan alat (mesin) untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tujuan wajib pajak mendatangi KPP dan para petugas dibagi berdasarkan nomor loket.

Sangat disayangkan saat ini masih banyak petugas pajak yang kurang mengoptimalkan arti dari pelayanan kepada wajib pajak hal ini bisa dilihat dari saluran pengaduan yang berfungsi untuk mencegah penyelewengan pajak dikantor pajak masih belum digunakan secara optimal, hal itu disebabkan karena petugas pajak masih kurang sabar menghadapi keluhan dari wajib pajak. Hal itu disebabkan masih ada petugas pajak yang belum memiliki integritas dan kode etik yang baik. Syamsudin (2011). Selain itu Wajib pajak banyak mengeluh standar pelayanan petugas pajak yang kurang baik sehingga wajib pajak enggan berurusan dengan dengan kantor pajak. Ssaat ini pembentukan *complaint center* masih belum dijalankan secara optimal, hal itu disebabkan karena petugas yang ada masih kurang. Syamsudin (2011).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan Standar Pengendalian Minimum dan tingkat kepatuhan formal KPP Pratama Majalaya.
2. Seberapa besar pengaruh pelaksanaan standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya

2. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1.1 Standar Pelayanan Minimum

Kementrian RI (2006) menyebutkan Standar Pelayanan Minimum adalah spesifikasi teknis atau patokan pelayanan secara minimal yang dapat digunakan sebagai acuan/pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan dan sumber daya manusia, dan sarana prasarana.

Sedangkan menurut Oentarto (2010:173) menyebutkan bahwa:

“Adalah suatu istilah dalam pelayan publik yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator dalam kesejahteraan masyarakat”.

Pelaksanaan standar pelayan minimum, yang seringkali dihubungkan dengan integritas pegawai dan institusi. Suatu organisasi berikut sistemnya akan berjalan dengan baik manakala terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas dan pekerjaannya, serta yang lebih penting lagi, konsistensi implementasi rambu-rambu tersebut. Dalam praktek berorganisasi, standar pelayan minimum biasanya dikaitkan dengan mekanisme pengawasan internal (*internal control*) yang bertujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan ataupun penyelewengan dalam organisasi, baik itu dilakukan oleh pegawai maupun pihak lainnya, baik disengaja maupun tidak.

DJP dengan program modernisasinya senantiasa berupaya menerapkan prinsip-prinsip standar pelayanan minimum tersebut. Salah satunya adalah dengan cara pembuatan dan penegakan Kode Etik Pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya.

Standar pelayanan minimum tidak hanya terbatas pada masalah integritas, tetapi juga menyangkut efisiensi dan efektivitas, serta profesionalisme dan akuntabilitas organisasi. Salah satu contoh konkritnya adalah penerapan manajemen organisasi modern melalui pembuatan dan penerapan siklus perencanaan, implementasi, dan evaluasi, yang disertai alat ukur yang jelas untuk menilai keberhasilan program tersebut. Alat ukur tersebut dapat berupa *Key Performance Indicators* (KPI) untuk aktivitas rutin organisasi, atau *Policy Measures* untuk kebijakan baru. Dalam ilmu manajemen dikenal ungkapan “*what gets measured, gets managed*”. Sejak tahun 2005, DJP telah mencoba menetapkan beberapa KPI untuk mengukur

kinerja kantor operasionalnya selain variabel penerimaan perpajakan yang biasa dipakai. Untuk tahun 2008, DJP telah menyusun *strategic plan* organisasi yang lebih komprehensif dengan memakai konsep *balanced score card*.

Kode Etik bertujuan untuk :

- 1) Meningkatkan disiplin pegawai
- 2) Menjamin terpeliharanya tata tertib
- 3) Menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif
- 4) Menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang professional
- 5) Meningkatkan citra dan kinerja pegawai

2.1.2 Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan Formal Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyebutkan bahwa :

“Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan formal wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak.”

Menurut Gunter Felber (2003:124) menyebutkan kepatuhan pajaka formal *Adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.*”

Pengertian kepatuhan perpajakan menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:112) menyebutkan bahwa:

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan eraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pengaruh penerapan Standar Pelayanan Minimum dan kepatuhan formal wajib pajak seperti yang diungkapkan oleh Sri Hartini Rahmat(2007:2) adalah

“Pada saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah, hal ini disebabkan dikarenakan para wajib pajak enggan untuk membyar pajak. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, misalnya pelayan kantor pajak yang masih membeli-belit. Maka diharapkan dengan diterapkannya Standar Pelayanan minimum yang diterapkan di kantor pajak maka kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan lebih tinggi lagi..”

Suatu negara pada umumnya bertujuan untuk mensejahterakan rakyatnya, salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan dilakukannya pembiayaan pembangunan diberbagai sektor kehidupan dan sumber utama pembiayaan pembangunan tersebut adalah berasal dari pajak. Administrasi perpajakan modern dilakukan bertujuan untuk membuat Kantor Pelayanan Pajak menjadi baru. Dimana kantor unit yang baru melayani Wajib Pajak dengan kondisi nyaman dan aman. Kantor pelayanan pajak yang baru sudah diberikan penambahan misalnya berupa ruang kerja terbuka sebagai wujud keterbukaan, *front office* yang standar ditempat pelayanan terpadu/TPT sebagai aplikasi “*one stop service*” perpajakan, tersedianya alat-alat melayani bantu di *lobby* seperti *help desk* yang siap melayani informasi perpajakan dengan *touch screen* dan lainnya.

DJP dengan program modernisasi senantiasa berupaya menetapkan prinsip-prinsip standar pelayanan minimum :

- 1) Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai yang secara tegas mencantumkan kewajiban dan larangan bagi para pegawai DJP dalam pelaksanaan tugasnya, termasuk sanksi-sanksi bagi setiap pelanggaran kode etik pegawai. Tujuan dari penerapan kode etik ini adalah untuk:
 - a. meningkatkan disiplin pegawai.
 - b. menjamin terpeliharanya tata tertib
 - c. menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif
 - d. menciptakan dan memelihara kondisi kerja yang profesional
 - e. meningkatkan citra dan kinerja pegawai.
- 2) Pemerintah telah menyediakan berbagai saluran pengaduan independen untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan dibidang perpajakan.
- 3) Dalam lingkup internal DJP sendiri, telah dibentuk dua subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal dibawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur.
- 4) Pembentukan *compliance center* dimasing-masing Kanwil untuk menampung keluhan WP merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada WP sekaligus pengawasan bagi internal DJP.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran hipotesis penelitian ini adalah pengaruh penerapan standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2010:147) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan metode verifikatif menurut Jonathan Sarwono (2006 :240) merupakan jenis metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis serta untuk menguji kebenaran suatu fenomena. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel merupakan proses penguraian variabel penelitian ke dalam subvariabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas. Variabel-variabel yang diteliti yaitu:

- a) Variabel Bebas : Pelaksanaan standar pelayanan minimum
- b) Variabel tergantung / *Dependent* adalah tingkat kepatuhan formal wajib pajak.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep variabel	Indikator	Skala
Standar Pelayanan Minimum (Variable X)	Adalah suatu istilah dalam pelayanan publik yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator dalam kesejahteraan masyarakat (Oentanto, 2004:173)	a. Penegakan dan pembuatan kode etik pegawai yang profesional b. Adanya <i>account representative</i> c. Menyediakan berbagai saluran pengaduan d. Penyediaan <i>Complaint center</i> e. Pelayanan yang cepat	Ordinal

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan formal (Variable Y)	Adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan” Siti kurnia rahayu(2010:138)	a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT b. Tidak mempunyai tunggakan pajak c. Tidak pernah dijatuhi hukuman d. Menyelenggarakan pembukuan e. Mengaudit laporan keuangan	Ordinal

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi sample untuk mengetahui tanggapan tentang penelitian yang akan diteliti.

3.4 Populasi

Populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai KPP PRATAMA MAJALAYA sebanyak 48 pegawai.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan secara langsung pada KPP PRATAMA MAJALAYA Kab.Bandung. Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian.

3.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Uji validitas dilakukan untuk memenuhi taraf kesesuaian dan kecepatan alat ukur (instrumen) dalam menilai suatu objek. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur dan diinginkan dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi yaitu pengaruh yang mampu memberikan hasil ukur yang

terpercaya. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas (keandalan) kuesioner dalam penelitian ini digunakan teknik belah dua (*split half*) skor pernyataan (*statement*) bernomor ganjil genap, dengan teknik korelasi *Spearman Brown*. Perhitungan validitas dan reliabilitas menggunakan *SPSS 15* atau merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan penghitungan statistik dengan menggunakan komputer.

3.5.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner kedua variabel seperti dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Kuesioner Standar Pelayanan Minimum

Butir Pertanyaan	Indek validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item_1	0,769	0,30	Valid
Item_2	0,658	0,30	Valid
Item_3	0,522	0,30	Valid
Item_4	0,753	0,30	Valid
Item_5	0,399	0,30	Valid
Item_6	0,362	0,30	Valid
Item_7	0,415	0,30	Valid
Item_8	0,418	0,30	Valid
Item_9	0,417	0,30	Valid
Item_10	0,399	0,30	Valid
Koefisien Reliabilitas (<i>Split-Half</i>) = 0,730			
Item_15	0,413	0,30	Valid
Item_16	0,553	0,30	Valid
Item_17	0,836	0,30	Valid
Item_18	0,808	0,30	Valid
Koefisien Reliabilitas (<i>Split-Half</i>) = 0,736			

3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.6.1 Rancangan Analisis

Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan rentang dari nilai maksimal dan minimal dari lima kriteria dalam skala ordinal. Dengan demikian, skor antar tingkat dapat dihitung dengan:

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Penelitian ini juga menggunakan analisis kuantitatif dengan analisis Regresi Linier Sederhana. Dampak dari analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel *dependent* (Standar pelayanan minimum) dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel *independent* (Kepatuhan formal). Atau dalam meningkatkan keadaan variabel *dependent* (Standar pelayanan minimum) dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel *independent* (Kepatuhan formal). Dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Penelitian ini juga menggunakan analisis korelasi adalah analisis yang bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel. Analisis koefisien korelasi *pearson* digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya hubungan *linier* antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) serta mempunyai tujuan untuk meyakinkan bahwa pada kenyataannya terdapat hubungan antara kepatuhan formal dengan standar pelayanan minimum, dengan formulasi sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi
- X = Standar pelayanan minimum
- Y = Kepatuhan formal wajib pajak
- n = Banyaknya sampel

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100 \%$$

Dimana :

- KD = Seberapa persen perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X
- r² = Kuadrat koefisien korelasi

3.6.2 Uji Hipotesis

Penetapan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*, yaitu dengan menggunakan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1). Untuk menguji signifikansi suatu koefisien *Korelasi Product Moment*, maka dapat menggunakan statistik uji t_{hitung} dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : nilai uji t

r : koefisien *Korelasi Product Moment*

n : jumlah sampel

4. Hasil Penelitian

4.1 Hasil Analisis Deskripsi

A. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum

Rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas kelima indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.1
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Standar Pelayanan minimum

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal	% Skor	Kategori
1	Penegakan kode etik bagi para pegawai	148	240	61,67	Cukup
2	Tujuan diadakannya kode etik di KPP	172	240	71,67	Baik
3	Kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak	148	240	61,67	Cukup
4	Larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak	168	240	70,00	Baik
Pembuatan dan Penegakan Kode Etik		636	960	66,25	Cukup
5	Adanya Fungsi saluran pengaduan Independen	172	240	71,67	Baik
6	Fungsi saluran pengaduan Independen	160	240	66,67	Cukup
Penyediaan Berbagai Saluran Pengaduan		332	480	69,17	Baik
7	Adanya <i>Account representative</i>	148	240	61,67	Cukup
8	Pembentukan <i>complaint center</i> di KPP	160	240	66,67	Cukup
9	Penggunaan <i>complaint center</i> di KPP	168	240	70,00	Baik

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal	% Skor	Kategori
	Pembentukan <i>Complaint Center</i>	328	480	68,33	Baik
	Total	1444	2160	66,85	Cukup

Standar Pelayanan minimum pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah cukup. Hal ini terlihat dari adanya penegakan kode etik bagi para pegawai yang sebelumnya belum optimal, dan kewajiban yang harus ditaati pegawai pun belum optimal. Yang berhubungan dengan wajib pajak seperti fungsi saluran pengaduan independen belum dipergunakan secara maksimal maka dengan diadakannya *complaint center* di kantor pajak untuk menampung keluhan wajib pajak merupakan bukti komitmen kantor pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sekaligus untuk meningkatkan pengawasan bagi internal kantor pajak.

B. Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah tinggi.

Tabel 4.2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai kepatuhan formal

No	Indikator	Skor Aktual	Skor maksimal	Kategori
1	Tepat waktu dalam menyampaikan SPT	136	240	Cukup
2	Tidak mempunyai tunggakan pajak	176	240	Baik
3	Menyelenggarakan pembukuan	184	240	baik
4	Mengaudit laporan keuangan	188	240	Baik

4.1 Hasil Analisis Verifikatif

Menggunakan *software SPSS 15 for windows*, diperoleh hasil regresi:

Tabel 4.3
Hasil Analisis Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.221	3.207		3.81	.705
	Standar pelayanan	.373	.067	.639	5.566	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan

Melalui hasil regresi yang terdapat pada tabel di atas maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,221 + 0,373 X$$

Dimana : Y = Kepatuhan formal

X = Standar pelayanan minimum

Apabila nilai konstanta (a) sebesar 1,221 menunjukkan nilai rata-rata Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya apabila tidak diterapkan Kepatuhan Formal. Kemudian nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,373 menunjukkan peningkatan dalam Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya apabila penerapan Standar pelayanan minimum ditingkatkan sebesar satu satuan dengan searah. Semakin baik Standar pelayanan minimum diduga akan meningkatkan Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Sebaliknya, semakin tidak baik Standar pelayanan minimum diduga akan menurunkan Kepatuhan formal Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Koefisien hubungan antara variabel Standar pelayanan minimum dengan Kepatuhan formal yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,634. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang sedang antara Standar pelayanan minimum dengan Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan *software SPSS 15 for windows* sebagai berikut:

Tabel 4.24
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.389	1.2991

a. Predictors: (Constant), standar pelayanan minimum

b. Dependent Variable: kepatuhan formal

Nilai R-square adalah sebesar 0,402, nilai ini dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD), menunjukkan bahwa 40,2% perubahan yang terjadi pada Kepatuhan formal di kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya bisa dijelaskan oleh Standar pelayanan minimum. Artinya Standar pelayanan minimum mampu memberikan

kontribusi atau pengaruh terhadap Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sebesar 40,2%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 59,8% dipengaruhi variabel lain.

Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini:

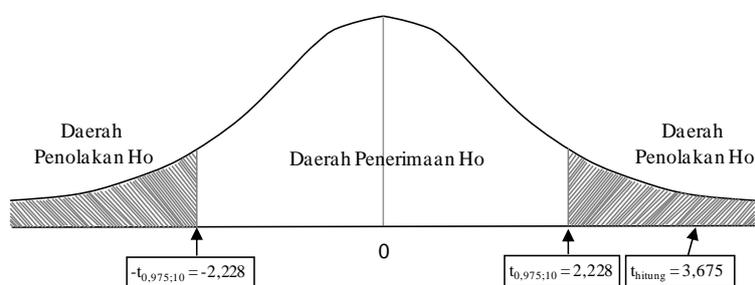
- Ho: $\beta = 0$ Standar pelayanan minimum(X) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan formal (Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya
- Ha: $\beta \neq 0$ Standar pelayanan minimum(X) berpengaruh terhadap Kepatuhan formal(Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Penolakan dan penerimaan Ho didasarkan pada nilai statistik uji t dan nilai signifikansi. Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,228) maka Ho ditolak dan Ha diterima atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

$$t_{hitung} = r_{xy} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-(r_{xy})^2}}$$

$$t_{hitung} = 3,675$$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,675, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas $(48-2) = 46$ diperoleh nilai t tabel sebesar 2,228. Karena t_{hitung} (3,675) lebih besar dari t_{tabel} (2,228), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh Standar pelayanan minimum terhadap Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Standar pelayanan minimum berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan formal Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.



Gambar 4.1
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Pelaksanaan standar pelayanan minimum mempunyai korelasi yang kuat dan positif (+) terhadap Kepatuhan formal di KPP Majalaya, ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yang sedang yaitu sebesar 0,634 %. Semakin besar pengaruh standar pelayanan minimum akan membuat Kepatuhan formal semakin baik.

5 Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

- 1) Standar pelayanan minimum pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah cukup. Hal ini terlihat dari indikator diantaranya pembentukan berbagai saluran pengaduan sudah cukup di laksanakan karena terlihat dengan adanya *complaint center* yang berfungsi untuk peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah wajib pajak, dan menghemat waktu wajib pajak sudah berjalan dengan baik. Sehingga pelayanan di kantor pajak pun sudah sangat nyaman dan cepat.
- 2) Tingkat Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah cukup tinggi. Hal ini terlihat dari tidak adanya wajib pajak yang mempunyai tunggakan pajak.
- 3) Standar pelayanan minimum berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Standar pelayanan minimum memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 40,2% terhadap tingkat kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Semakin standar pelayanan minimum yang diterapkan akan meningkatkan kepatuhan formal, sebaliknya semakin tidak baik standar pelayanan minimum yang diterapkan akan menurunkan tingkat kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

5.2 Saran

- 1) Kantor pajak harus lebih menegakan kode etik pegawai, agar seluruh karyawan kantor pajak lebih mentaati peraturan yang telah diterapkan oleh kantor pajak.
- 2) Aparat perpajakan harus terus bekerja keras untuk menyukseskan program-program yang telah ditetapkan dalam penerapan standar pelayanan minimum,

agar penerapan standar pelayanan minimum dapat mempermudah kantor pajak dalam melayani wajib pajak.

- 3) Aparat perpajakan harus lebih serius dalam mengawasi penyetoran SPT, agar tingkat kepatuhan formal di KPP Pratama Majalaya meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Supangat, 2007, *Statistik*, Jakarta. PT Salemba Empat.
- A. Dunsire. 2006. *From Governance to governance*
- Erly Suandi. 2005. *Hukum Pajak*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Gunter Felber. 2003. *Democratic governance*
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Indra Ismawan. 2001. *Reformasi Perpajakan*. Jakarta. PT Salemba Empat.
- Jonathan Sarwono, 2010, *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*, Satu, Yogyakarta:
- Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Marcus Taufan Sofyan. 2005. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Jakarta
- Mardiasmo. 2001. *Perpajakan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- . 2002. *Perpajakan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Mardiasmo, 2003, *Perpajakan*, Yogyakarta : ANDI
- Moh Nazir, 2003, *Metode Penelitian*, Lima, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nur Idrianto, dan Bamabang Supomo, 2002, *Metode Penelitian Bisnis Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE
- Oentarto, *perpajakan*, Yogyakarta, 2010
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia "Konsep dan Aspek Formal"*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siti Resmi. 2000. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- . 2003. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Sri Hartini Rahmat, *Peneliti BPS*, 2007
- Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu, 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu, Satu*, Jakarta: Kencana
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta; Salemba Empat
- Waluyo, 2007, *Perpajakan Indonesia*, Dua, Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo, dan Wirawan B Ilyas, 2003, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat

ISSN 2086-0447



9 772086 045558