

Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan *Account Representative*, dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi setelah Modernisasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

Puji Astuti Rahayu

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan
(Jalan Ciumbuleuit No. 94, Bandung)
pujirahayu@unpar.ac.id

Abstract

The main issue in this research is the low tax ratio, that is suspectedly caused by four factors: tax payers satisfaction that is still not met yet, suboptimal tax regulations socialization, allegations that take place in the account representative functions as well as PPN LB (Value added Tax Overpay) restitution examinations. The author is interested to conduct a research on "The Effect of Tax Regulations Socialization, Account Representative Service and PPN LB Restitution Examination After Modernization on Taxpayers Satisfaction". This research aims to examine if the three variables affect the satisfaction of taxpayers, whether partially or simultaneously. Data is analyzed using descriptive analysis and multiple regression analysis, with the help of IBM SPSS 19 software. The research result show: (1) partially, tax regulations socialization does not significantly affect the satisfaction of taxpayers, in contrast to the account representative service and PPN LB restitution examinations, (2) simultaneously, tax regulations socialization, account representative service and PPN LB restitution examinations significantly affect the taxpayers satisfaction.

Keywords: *Account Representative Service; PPN LB Restitution Examinations; Tax Regulations Socialization; Taxpayers Satisfaction*

Pendahuluan

Dalam rangka membiayai pembangunan Negara, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran untuk menghimpun pajak dari masyarakat. Pajak merupakan penerimaan terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Salah satu upaya yang dilakukan DJP untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak adalah melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan dilaksanakan oleh DJP dari tahun 1983, yaitu mengubah *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Agar sistem *self assessment* berjalan dengan baik, DJP menjalankan ketiga fungsinya, yaitu: pelayanan (*tax services*), penyuluhan (*dissemination*) dan penegakan hukum (*law enforcement*) secara optimal (Hutagaol, 2006). Namun pada kenyataannya

peran masyarakat dalam pembayaran pajak masih dirasa kurang. Hal ini terlihat pada tabel Perbandingan Penerimaan Pajak dalam APBN dengan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP):

Tabel 1
Perbandingan Penerimaan Pajak dalam APBN dengan LKPP
Tahun 2011 – 2014
(dalam miliar rupiah)

Jenis Pajak	2011		2012		2013		2014	
	APBN	LKPP	APBN	LKPP	APBN	LKPP	APBN	LKPP
PPh	431.977,0	431.121,7	513.650,2	465.069,6	538.759,9	506.442,8	569.866,7	546.180,9
PPN dan PPhBM	298.441,4	277.800,1	336.057,0	337.584,6	423.708,3	384.713,5	475.587,2	409.181,6
PBB dan BPHTB	29.057,8	29.893,2	29.687,5	28.968,9	27.343,8	25.304,6	21.742,9	23.476,2
Cukai	68.075,3	77.010,0	83.266,6	95.027,9	104.729,7	108.452,1	117.450,3	118.085,5
Pajak Lainnya	4.193,8	3.928,2	5.632,0	4.210,9	5.401,9	4.937,1	5.179,6	6.293,4
Pajak Perdagangan Internasional	46.939,9	54.121,5	47.944,1	49.656,3	48.421,1	47.456,6	56.280,4	43.648,1
Total	878.685,2	873.874,7	1.016.237,4	980.518,2	1.148.364,7	1.077.306,7	1.246.107,1	1.146.865,7

Sumber: Diolah dari www.anggaran.depkeu.go.id

Data di atas menunjukkan peningkatan penerimaan pajak terbesar terjadi pada LKPP tahun 2011-2012 yaitu sebesar 12,20 %, jika dibandingkan dengan tahun 2012-2013 sebesar 9,87% dan tahun 2013-2014 dengan jumlah 6,46%. Peningkatan LKPP pada tahun 2012 tertinggi disebabkan DJP menerapkan beberapa langkah strategis, diantaranya: (1) pelaksanaan program Sensus Pajak Nasional yang lebih terencana, terarah, dan terstruktur, (2) penyempurnaan sistem administrasi PPN, (3) peningkatan penegakan hukum di bidang perpajakan, (4) penyempurnaan sistem piutang *on-line*, (5) pengawasan secara lebih intensif, dan (6) peningkatan fungsi control internal melalui penyempurnaan organisasi dan *whistle blowing system*.(DJP,2012). Namun apabila dibandingkan antara target penerimaan pajak pada APBN dengan realisasi penerimaan pajak pada LKPP dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2014 memperlihatkan belum tercapainya target penerimaan pajak, hal ini diduga karena adanya potensi pajak yang belum tergarap dan adanya wajib pajak badan yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (hidayat,2011a). Tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan
Tahun 2011 - 2014

Uraian	2011	2012	2013	2014
Wajib Pajak Terdaftar SPT	1.590.154	1.026.388	1.141.797	1.166.036
SPT Tahunan PPh	520.375	547.659	592.373	548.676
Rasio Kepatuhan	32,72%	53,36%	51,88%	47,05%

Sumber: laporantahunanpajak.go.id

Berdasarkan data tersebut, jumlah penyampaian SPT wajib pajak badan masih jauh dari total wajib pajak badan yang terdaftar wajib SPT. Penyampaian SPT yang rendah ini diduga disebabkan oleh adanya tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Dugaan lainnya adalah semakin tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak atau semakin menurunnya kinerja layanan yang diterima dan tidak sesuai dibanding layanan yang diharapkan akibat dari menurunnya kualitas pelayanan, oleh karena itu wajib pajak mulai meninggalkan institusi ini, yaitu dengan cara melaksanakan hanya sebagian kewajiban dan atau tidak melaksanakan kewajiban perpajakan mereka sama sekali, pada akhirnya berakibat pada penurunan kepatuhan dalam penyampaian perpajakan oleh wajib pajak (Suratno dan Purnama, 2004). Hidayat (2011b) mengemukakan adanya dugaan penyimpangan fungsi *account representative* yang tadinya sebagai agen pelayanan kepada wajib pajak menjadi agen penagihan, mencari informasi mengenai potensi wajib pajak dari berbagai perspektif dan direcoki dengan target-target untuk mampu menambah penerimaan pajak dari kegiatan konselingnya. Sedangkan apabila dilihat dari kegiatan pemeriksaan, Hidayat (2010a,b) menyatakan adanya dugaan telah terjadi penyimpangan pemeriksaan yang dilakukan fiskus terhadap wajib pajak saat ini lebih cenderung pemeriksaan formalitas. Formalitas seharusnya bukan dijadikan tujuan, melainkan hanya sebagai alat untuk membuktikan kebenaran dari transaksi. Bila dari bukti-bukti lain selain formalitas yang disyaratkan telah dapat menunjukkan bahwa transaksi itu benar-benar terjadi, dibuktikan secara substantif oleh pihak-pihak yang kompeten, maka seharusnya formalitas bukan menjadi satu-satunya rujukan utama, tetapi lebih melihat substansi transaksinya. Permasalahan lain yang diungkapkan pada rencana strategis DJP 2011 – 2014 adalah efektivitas penyuluhan dan kehumasan yang belum optimal sehingga kesadaran wajib pajak masih rendah, kegiatan penyuluhan dan kehumasan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan wajib pajak dan wilayah Indonesia dengan berbagai karakteristik wajib pajaknya. Penelitian dimaksudkan untuk menguji pengaruh sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi setelah modernisasi terhadap tingkat kepuasan wajib pajak secara parsial dan simultan. Proses sosialisasi dapat dimaknai sebagai pembuka pintu gerbang komunitas, agar programnya diterima dan mendapat sambutan baik. Hal ini akan menentukan dukungan dan keterlibatan masyarakat. Keadaan tersebut menjadi dasar yang kuat bagi terjalinnya hubungan kemitraan dengan masyarakat (Sankarto dan Iskak, 2008).

Menurut Soebagyo (2005), penyampaian informasi perpajakan yang dilakukan pemerintah akan sangat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, apabila memenuhi aspek-aspek berikut, antara lain:

1. Waktu
2. Media yang digunakan
3. Bentuk sosialisasi
4. Informasi yang disampaikan
5. Tujuan dan manfaat sosialisasi
6. Pengetahuan wajib pajak

Implikasi reformasi administrasi dan organisasi adalah adanya *Account Representative* (AR) di tiap KPP, yang melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh Wajib Pajak dan melayani penyelesaian hak Wajib Pajak, selain itu AR berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara Wajib Pajak dengan KPP (Pandiangan, 2008). Menurut Parasuraman dan Berry dalam Suratno dan Purnama (2004) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. Wujud fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Perhatian (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dimensi Pemeriksaan PPN Lebih Bayar Restitusi

1. Jangka waktu pemeriksaan
Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Tata Cara Pemeriksaan Pajak (PMK-17/PMK.03/2013), antara lain:
 - a. Pemeriksaan Kantor paling lama dari 4 (empat) bulan dan dapat diperpanjang menjadi 6 (enam) bulan;
 - b. Pemeriksaan Lapangan paling lama 6 (enam) bulan dan dapat diperpanjang menjadi 8 (delapan) bulan;
2. Transparansi pemeriksaan
Bekerja secara transparan, yaitu setiap pegawai bersikap terbuka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, kerahasiaan jabatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetap harus diterapkan (DJP, 2007)
3. Profesionalisme pemeriksa pajak
Bekerja secara profesional meliputi: a) Integritas, yaitu ukuran kualitas moral pegawai yang diwujudkan dalam sikap jujur, bersih dari tindakan tercela, dan senantiasa mengutamakan kepentingan negara. b) Disiplin, yaitu pencerminan ketaatan pegawai terhadap setiap ketentuan yang berlaku. c) Kompetensi merupakan ukuran tingkat pengetahuan, kemampuan dan penguasaan atas bidang tugas pegawai sehingga mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien (DJP, 2007)
4. Prosedur Pemeriksaan
Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Tata Cara Pemeriksaan Pajak (PMK-17/PMK.03/2013), antara lain:
 - a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan secara tertulis tentang akan dilakukan pemeriksaan kepada wajib pajak.
 - b. Memperlihatkan Tanda Pengenal sebagai Pemeriksa.
 - c. Memperlihatkan Surat Perintah Pemeriksaan
 - d. Menjelaskan maksud dan tujuan pemeriksaan.
 - e. Mengembalikan buku-buku, catatan-catatan, dokumen-dokumen, data elektronik yang dipinjam

Teori Kepuasan

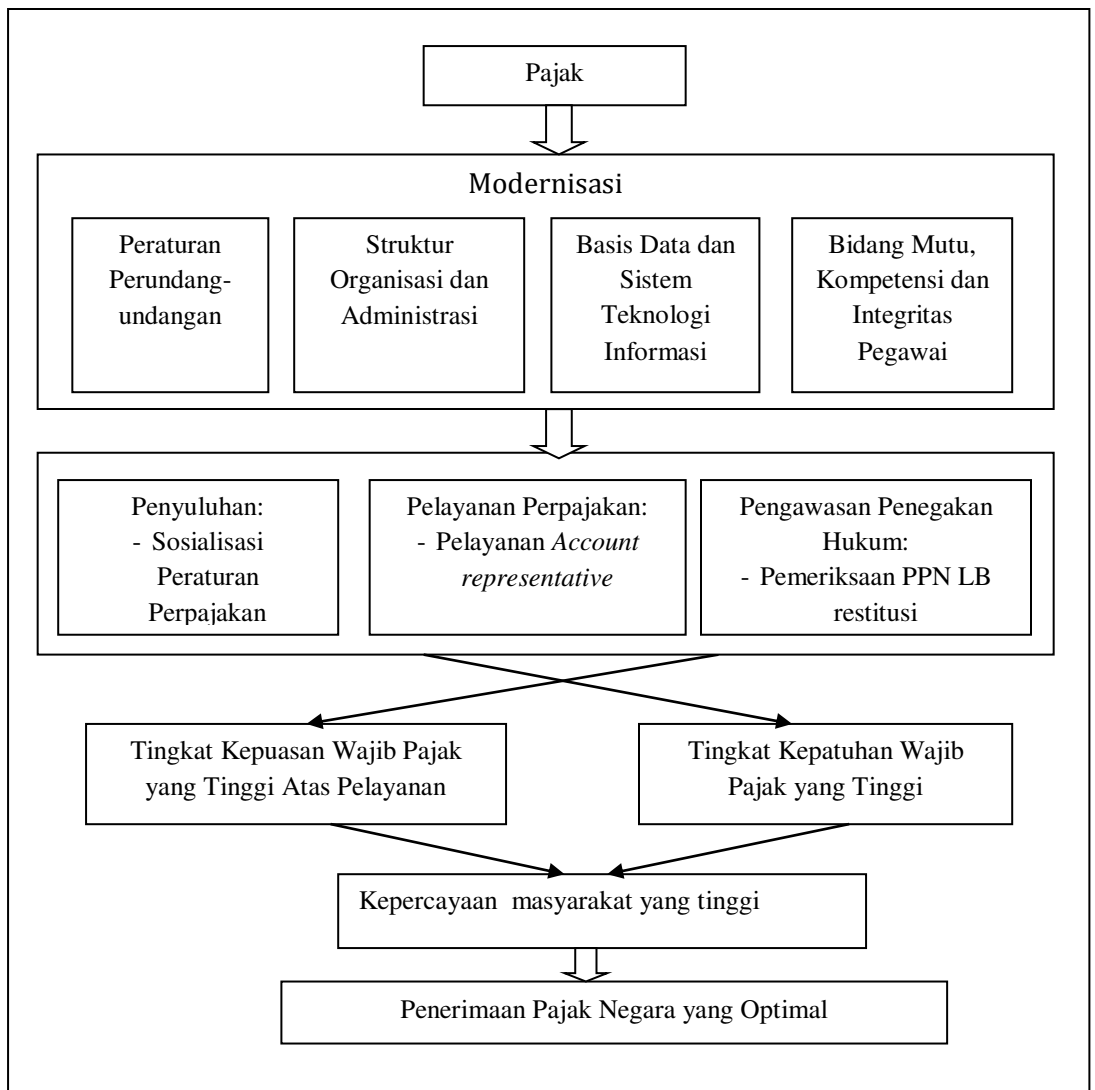
Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *The Expectancy Disconfirmation Model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen dengan aktual (Minor dan Mowen, 1998).

Menurut Sinambela et al. (2010) kepuasan publik dapat dicapai apabila aparaturnya yang terlibat langsung dalam pelayanan bersikap profesional, kejelasan dan kepastian prosedur, tidak berbelit-belit, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Rerangka Penelitian

Dalam era reformasi, DJP memiliki tujuan ganda, yaitu citra dan penerimaan pajak. Citra DJP tersurat dalam visinya yaitu menjadi institusi penghimpun penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara. Dalam rangka mencapai visi tersebut, DJP berusaha meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui peningkatan pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak (DJP, 2014). Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menghimpun penerimaan pajak sebagai sumber utama penerimaan APBN.

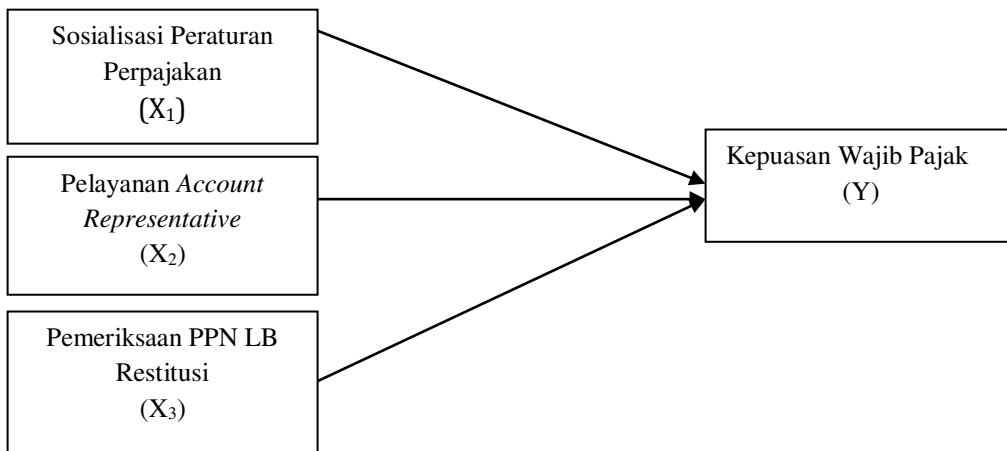
Andreoni et.al. (1998) dan Odd-Helge (2004) dalam Hutagaol (2006) pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Dhami (2004) dalam Hutagaol (2006) kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorongnya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan, sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak. Nugraha (2009) juga melakukan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di DJP Kanwil Jawa Barat I, yang menghasilkan pelayanan dan pemeriksaan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



Sumber: Penulis, 2016

Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Penulis, 2016

Gambar 2
Model Penelitian

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah 80 wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya yang pernah mengajukan PPN LB restitusi. Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *probability sampling* dalam mengambil sampel dan memilih menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Sarjono dan Julianita, 2011), sebagai berikut :

Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *probability sampling* dalam mengambil sampel dan memilih menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Sarjono dan Julianita, 2011), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = presisi yang ditetapkan (tingkat kesalahan)

Berdasarkan rumus Taro Yamane tersebut, maka:

$$n = \frac{80}{80 (0.1^2) + 1} = 44.44 \sim 45$$

Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional (kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia), empiris (cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan), sistematis (prosesnya menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis) (Sugiyono, 2012).

Mengacu pada tujuan penelitian yaitu Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan *Account Representative* dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi Setelah Modernisasi Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung) maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012).

Teknik Analisis

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistika IBM SPSS 19. Data yang diperoleh dari para responden, perlu diuji reliabilitas dan validitasnya terlebih dahulu. Hal ini dilakukan untuk menghindari keraguan terhadap alat ukur.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,6$ (Sarjono dan Julianita, 2011).

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini dengan membandingkan r hitung *Corrected Item Total Correlation* dengan r tabel. Suatu pernyataan dikatakan valid apabila *Corrected Item Total Correlation* $>$ r tabel (Sarjono dan Julianita, 2011).

Uji Multikolinearitas Variabel Independen

Menurut Wijaya (2009) uji multikolinearitas merupakan uji yang ditujukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinearitas.

Cara mendeteksi multikolinearitas adalah dengan menganalisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan nilai *Tolerance* serta VIF. Apabila hasil perhitungan *Tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 90% dan apabila hasil perhitungan VIF juga

menunjukkan hal yang sama tidak ada suatu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2011).

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk setiap pengamatan. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran. Salah satu cara untuk melihat adanya masalah heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatterplot* antara nilai prediksi variabel independen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur, apabila terjadi maka mengindikasikan terdapat heteroskedastisitas (Wijaya 2009).

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel independen dan dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Analisis data mensyaratkan data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data (Wijaya, 2009).

Deteksi normalitas menggunakan IBM SPSS versi 19, analisisnya menggunakan *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah uji statistik Kolmogorov Smirnov (Ghozali, 2011).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Oleh karena itu apabila koefisien determinasi mendekati angka 1 maka model tersebut baik, dalam artian bahwa telah mewakili permasalahan yang diteliti, namun apabila koefisien determinasi mendekati angka nol maka menunjukkan kelinieran antar variabel dalam model adalah kecil. Dalam IBM SPSS 19 koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel Model Summary, di kolom *Adjusted R Square*.

Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel satu dengan yang lain. Dalam analisis korelasi yang diperhatikan adalah arah (positif atau negatif) dan besarnya hubungan. Koefisien korelasi mempunyai nilai -1 hingga +1. Semakin mendekati nilai 1 maka semakin besar atau kuat hubungan variabel (Wijaya, 2009). Berikut ini Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yang ditetapkan (Sugiyono, 2012):

Tabel 3
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.000 – 0.199	Sangat rendah
0.200 – 0.399	Rendah
0.400 – 0.599	Sedang
0.600 – 0.799	Kuat
0.800 – 1.000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2012)

Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi berganda, yaitu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengukuran pengaruh tersebut melibatkan dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen (Sarjono dan Julianita, 2011).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_nX_n...$$

keterangan:

Y = variabel dependen

a = konstanta

$b_{1,2,3,n}$ = koefisien regresi variabel independen

$X_{1,2,3,n}$ = variabel independen

Selanjutnya mengenai uji statistik t yang pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan menggunakan IBM SPSS versi 19. Berikut perumusan hipotesisnya:

Ho : Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, dan pemeriksaan PPN LB berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial.

HA : Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, dan pemeriksaan PPN LB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial.

Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai sig pada tabel *coefficients*. Apabila nilai sig < 0.1 maka koefisien variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau dengan kata lain Ho ditolak dan menerima HA (Sarjono dan Julianita, 2011).

Lain halnya dengan uji statistik F yang pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dengan menggunakan tabel anova IBM SPSS 19 yang melihat nilai F dan nilai probabilitas sig dibandingkan dengan nilai alpha 0.1. Apabila nilai probabilitas sig lebih kecil dari pada nilai alpha 0.1, maka Ho ditolak, semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho : Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan.

HA : Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan.

Operasionalisasi Variabel

Variabel independen pada penelitian ini terdiri dari: sosialisasi peraturan perpajakan (X_1), pelayanan *account representative* (X_2), dan pemeriksaan PPN LB restitusi (X_3). Sedangkan variabel dependen yang ditetapkan dalam penelitian ini, yaitu kepuasan wajib pajak (Y). Untuk lebih jelasnya operasionalisasi variabel dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Sosialisasi peraturan perpajakan (X_1) Soebagyo, 2005 Buku Panduan Pelayanan Prima, DJP	1. Waktu	Kesesuaian waktu dengan jadwal yang telah ditentukan	Skala interval	$X_{1.1}$
	2. Media yang digunakan	Menggunakan media cetak dan elektronik		$X_{1.2}$
	3. Informasi yang disampaikan	Informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh wajib pajak.		$X_{1.3}$ $X_{1.4}$
	4. Manfaat sosialisasi	Wajib pajak dapat merasakan manfaat dari sosialisasi peraturan perpajakan		$X_{1.5}$

**Tabel 4 (Lanjutan)
Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_2) Parasuraman dan Berry dalam Suratno dan Purnama, 2004	1. Sarana fisik (<i>tangibles</i>)	- Jumlah <i>account representative</i> memadai - Papan informasi mengenai informasi jenis layanan, jadwal pelayanan, dan informasi nomor pengaduan - Adanya ruang konsultasi - Sarana dan prasarana memadai	Skala interval	X _{2.1} X _{2.2} X _{2.3} X _{2.4} X _{2.5}
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	- Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang perpajakan		X _{2.6}
	3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Dapat memberikan solusi pemecahan masalah secara cepat dan tepat		X _{2.7} X _{2.8}
	4. Meyakinkan (<i>Assurance</i>)	- Teliti, jujur, lugas. - Dapat mengendalikan emosi dan diplomatis		X _{2.9} X _{2.10} X _{2.11}
	5. Menaruh perhatian (<i>Empathy</i>)	- Dapat berkomunikasi dengan baik, ramah, sopan, dan informatif - Memahami kebutuhan wajib pajak		X _{2.12} X _{2.13}

**Tabel 4 (Lanjutan)
Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Pemeriksaan PPN LB restitusi (X ₃) PMK-17/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Rencana Strategis DJP 2011 – 2014	1. Jangka waktu pemeriksaan	- Pemeriksaan kantor: 4–6 bulan - Pemeriksaan lapangan : 6-8 bulan		X _{3.1}
	2. Transparansi pemeriksaan	- Hasil temuan pemeriksaan diberitahukan kepada wajib pajak sebagai bahan untuk pembahasan akhir		X _{3.2}
	3. Profesionalisme pemeriksa pajak	- Memiliki kompetensi di bidang pemeriksaan - Mematuhi norma-norma profesi, etika, dan sosial - Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas dan pekerjaan		X _{3.3} X _{3.4} X _{3.5} X _{3.6}
	4. Prosedur Pemeriksaan	- Memperlihatkan tanda pengenal - Memperlihatkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3) - Menyampaikan surat pemberitahuan tentang pemeriksaan kepada wajib pajak - Menyampaikan maksud dan tujuan pemeriksaan - Mengembalikan buku,catatan dan dokumen yang dipinjam paling lama 7 hari sejak tanggal laporan hasil pemeriksaan		X _{3.7} X _{3.8} X _{3.9} X _{3.10} X _{3.11}

**Tabel 4 (Lanjutan)
Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kepuasan wajib pajak (Y) Minor dan Mowen, 1998 Parasuraman dan Berry dalam Suratno dan Purnama, 2004	1. Persepsi wajib pajak mengenai kesesuaian antara harapan dan kenyataan	- Apabila jasa yang diterima sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan	Skala interval	Y _{1.1}
		- Apabila jasa melampaui harapan maka kualitas jasa dipersepsikan ideal		Y _{1.2}
		- Apabila jasa yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan		Y _{1.3}
				Y _{1.4}

Operasionalisasi variabel di atas yang terdiri dari variabel independen dan variabel dependen, dituangkan dalam bentuk pertanyaan kuesioner sebanyak 33 pertanyaan.

Pembahasan

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap variabel sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, pemeriksaan PPN LB restitusi dan kepuasan wajib pajak. Berikut ini pemaparan masing-masing variabel:

a. Sosialisasi Peraturan Pajak

Pengujian reliabilitas variabel sosialisasi peraturan perpajakan didasarkan pada perhitungan rata-rata pernyataan responden. Pada menu IBM SPSS 19 tersedia pengukuran *reliability analysis*, berikut ini adalah hasil outputnya:

**Tabel 5
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

Sumber: Output IBM SPSS 19

Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel sosialisasi peraturan perpajakan reliabel untuk setiap item pernyataan. Reliabilitas tersebut dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* 0,750 > 0,60.

b. Pelayanan Account Representative

Tabel di bawah menunjukkan bahwa variabel pelayanan *account representative* reliabel untuk setiap item pernyataan. Hal ini terlihat pada nilai *cronbach's alpha* $0,82 > 0,60$. Berikut ini merupakan tampilan output IBM SPSS 19:

Tabel 6
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	13

Sumber: Output IBM SPSS 19

c. Pemeriksaan PPN LB Restitusi

Tabel di bawah menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan PPN LB restitusi reliabel untuk setiap item pernyataan. Hal ini terlihat pada nilai *cronbach's alpha* $0,939 > 0,60$. Berikut ini merupakan tampilan output IBM SPSS 19:

Tabel 7
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	11

Sumber: Output IBM SPSS 19

d. Kepuasan Wajib Pajak Badan

Tabel di bawah menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak badan reliabel untuk setiap item pernyataan. Hal ini terlihat pada nilai *cronbach's alpha* $0,616 > 0,60$. Berikut ini merupakan tampilan output IBM SPSS 19:

Tabel 8
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	4

Sumber: Output IBM SPSS 19

Uji Validitas

Validitas dalam penelitian ini dapat dilihat dengan membandingkan r hitung *Corrected Item-Total Correlation* dengan r tabel. R tabel diperoleh dari penetapan nilai df (*degree of freedom*) $= 45 - 2 = 43$ dengan tingkat signifikansi 10%, maka t tabel 1,30 dan r tabel 0,19. Berikut ini tabel rekapan validitas untuk variabel sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, pemeriksaan PPN LB restitusi dan kepuasan wajib pajak badan.

Tabel 9
Rekap Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung} Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel}	Simpulan
Sosialisasi Peraturan Perpajakan	Pertanyaan 1	.482	.19	Valid
	Pertanyaan 2	.524	.19	Valid
	Pertanyaan 3	.602	.19	Valid
	Pertanyaan 4	.496	.19	Valid
	Pertanyaan 5	.532	.19	Valid
Pelayanan <i>Account</i> <i>Representative</i>	Pertanyaan 6	.401	.19	Valid
	Pertanyaan 7	.268	.19	Valid
	Pertanyaan 8	.208	.19	Valid
	Pertanyaan 9	.652	.19	Valid
	Pertanyaan 10	.353	.19	Valid
	Pertanyaan 11	.658	.19	Valid
	Pertanyaan 12	.752	.19	Valid
	Pertanyaan 13	.728	.19	Valid
	Pertanyaan 14	.575	.19	Valid
	Pertanyaan 15	.708	.19	Valid
	Pertanyaan 16	.748	.19	Valid
	Pertanyaan 17	.355	.19	Valid
	Pertanyaan 18	.681	.19	Valid
Pemeriksaan PPN LB Restitusi	Pertanyaan 19	.781	.19	Valid
	Pertanyaan 20	.801	.19	Valid
	Pertanyaan 21	.842	.19	Valid
	Pertanyaan 22	.837	.19	Valid
	Pertanyaan 23	.731	.19	Valid
	Pertanyaan 24	.757	.19	Valid
	Pertanyaan 25	.689	.19	Valid
	Pertanyaan 26	.827	.19	Valid
	Pertanyaan 27	.525	.19	Valid
	Pertanyaan 28	.850	.19	Valid
	Pertanyaan 29	.633	.19	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	Pertanyaan 30	.245	.19	Valid
	Pertanyaan 31	.515	.19	Valid
	Pertanyaan 32	.688	.19	Valid
	Pertanyaan 33	.248	.19	Valid

Sumber: Output IBM SPSS 19

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada keempat variabel valid dan layak digunakan sebagai alat ukur sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative*, pemeriksaan PPN LB restitusi dan kepuasan wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung karena r hitung *corrected item total correlation* > 0,19.

Uji Multikolinearitas Variabel Independen

Dari tabel dibawah terlihat bahwa nilai VIF untuk variabel independen yang terdiri dari (X₁) sosialisasi peraturan perpajakan 1,802, (X₂) pelayanan *account representative* 1,817 dan (X₃) pemeriksaan PPN LB restitusi 1,435 < 10. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa diantara variabel independen tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 10
Coefficients

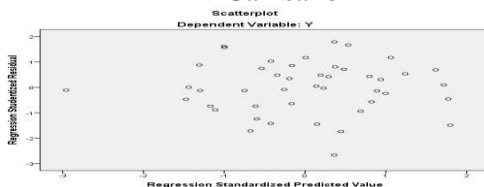
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.219	.660		.332	.742		
X1	.190	.153	.192	1.238	.223	.555	1.802
X2	.424	.186	.356	2.283	.028	.550	1.817
X3	.296	.162	.252	1.822	.076	.697	1.435

Sumber: Output IBM SPSS 19

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas pada IBM SPSS 19 dengan melihat grafik plot antara variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Berikut ini tampilan outputnya:

Gambar 3



Sumber: Output IBM SPSS 19

Gambar *scatterplot* di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di bagian atas angka nol atau di bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan tabel Kolmogorov Smirnov, dimana tingkat signifikansi yang ditetapkan oleh peneliti adalah 0,1. Berikut ini merupakan output tabel Kolmogorov Smirnov:

Tabel 11
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.50703301
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.054
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.595
Asymp. Sig. (2-tailed)		.870

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output IBM SPSS 19

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Kolmogorov Smirnov 0,595 > tingkat signifikansi 0,1. Sehingga dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif data hasil penelitian digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap variabel yang sedang diteliti, dengan melakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Menurut Nugroho (2005) kategorisasi skor tanggapan responden menggunakan rumus:

$$\% \text{ Skor} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}}$$

Keterangan:

Skor Aktual = jumlah skor jawaban responden

Skor Ideal = jumlah skor maksimum (jumlah responden x pernyataan x 5)

Tabel 12
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden terhadap Skor ideal

No.	Persentase Jumlah Skor	Kriteria
1.	20.00 % - 36.00%	Tidak Baik
2.	36.01% - 52.00%	Kurang Baik
3.	52.01% - 68.00%	Cukup
4.	68.01% - 84.00%	Baik
5.	84.01% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Nugroho (2005)

a. Sosialisasi Peraturan Perpajakan

Tabel 13
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Sosialisasi Peraturan Perpajakan

No	Butir Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	Pernyataan 1	167	225	74.22%	Baik
2.	Pernyataan 2	185	225	82.22%	Baik
3.	Pernyataan 3	158	225	70.22%	Baik
4.	Pernyataan 4	164	225	72.89%	Baik
5.	Pernyataan 5	199	225	88.44%	Sangat Baik
	Total	873	1125	77.60%	Baik

Sumber: Penulis 2016

Pernyataan pada tabel di atas didasarkan pada dimensi waktu, media yang digunakan, informasi yang disampaikan dan manfaat informasi. Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan tersebut, dapat diketahui bahwa sosialisasi peraturan pajak yang dilakukan oleh KPP Madya menurut responden secara keseluruhan sudah dilaksanakan dengan baik.

Ketika terjadi perubahan dalam Undang-Undang Perpajakan atau perubahan pada form pelaporan PPN maka KPP madya akan mengadakan sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Madya tersebut sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan tentunya informasi yang diperoleh juga bermanfaat bagi responden. Namun terdapat beberapa responden yang mengeluh bahwa untuk mengetahui peraturan-peraturan baru seperti Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.03/2013 tentang Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak yang Memenuhi Persyaratan Tertentu dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 72/PMK.03/2010 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Informasi peraturan tersebut sangat penting bagi wajib pajak dan kenyataannya mereka harus aktif sendiri mencari, baik melalui media elektronik, ataupun dengan cara menghubungi *account representative*.

b. Pelayanan Account Representative

Melalui persentase skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan oleh *account representative* sudah baik. Begitu juga apabila ditelaah dari setiap butir pernyataan mengenai dimensi wujud fisik yang meliputi: jumlah AR menurut responden sudah memadai, karena mereka tidak kesulitan untuk bertemu dengan AR. Papan informasi yang berada di KPP Madya sudah memadai, responden merasa terbantu dengan adanya informasi mengenai jenis layanan dan waktu pelayanan. Ruang konsultasi yang disediakan menurut responden sudah memadai.

AR bertugas untuk mengawasi pelaksanaan kewajiban dan melayani penyelesaian hak responden. Karena AR merupakan jembatan atau mediator antara responden dan KPP Madya. Apabila ditelaah dari segi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) yang dimiliki oleh AR, dinilai baik oleh responden. Namun beberapa responden memberi saran bahwa pengetahuan dan kemampuan AR perlu ditingkatkan kembali, diantaranya

kemampuan untuk memberikan solusi pemecahan masalah secara tepat dan cepat, cara berkomunikasi dengan baik kepada responden karena beberapa responden mengeluh ketika mereka menemui AR untuk berkonsultasi dan meminta saran, beberapa AR tidak dapat langsung memberikan solusi dan menanyakannya terlebih dahulu kepada atasannya.

Tabel 14
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan
***Account Representative* Berdasarkan Pengelompokan Dimensi**

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
1.	Wujud fisik (<i>tangibles</i>)	885	1.125	78.67%
2.	Kehandalan (<i>reliability</i>)	162	225	72.00%
3.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	324	450	72.00%
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	567	675	84.00%
5.	Perhatian (<i>Empathy</i>)	367	450	81.56%
	Total	2305	2925	78.80%

Sumber: Penulis 2016

c. Pemeriksaan PPN LB Restitusi

Berikut tabel Rekapitulasi skor tanggapan responden mengenai pemeriksaan PPN LB restitusi:

Tabel 15
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Pemeriksaan PPN
LB Restitusi Berdasarkan Pengelompokan Dimensi

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
1.	Jangka Waktu pemeriksaan Pajak	192	225	85.33%
2.	Transparansi	200	225	88.89%
3.	Profesionalisme	758	900	84.22%
4.	Prosedur	1002	1.125	89.07%
	Total	2152	2.475	86.95%

Sumber: Penulis 2016

Apabila ditelaah dari setiap dimensi tersebut, diketahui bahwa tanggapan responden untuk dimensi posepur pemeriksaan adalah sangat baik. Responden menilai bahwa setelah adanya modernisasi, prosedur yang dilakukan oleh tim pemeriksa semakin baik. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa pemeriksaan yang telah dilakukan oleh tim pemeriksa telah sesuai dengan prosedur.

Dimensi jangka waktu pemeriksaan dan transparansi hasil pemeriksaan diwakili oleh dinilai oleh responden dengan sangat baik. Menurut responden tim pemeriksa sudah bersikap transparan dengan memperlihatkan hasil temuan yang akan digunakan sebagai pembahasan akhir, karena wajib pajak berhak untuk mengetahui hasil temuan pemeriksaan tersebut. Dimensi profesionalisme pemeriksa pajak menunjukkan bahwa tim pemeriksa pajak memiliki kompetensi yang baik, ramah, sopan dan telah mematuhi norma pofesi, etika, dan sosial. Responden menilai setelah adanya modernisasi pajak, tim pemeriksa sudah tidak terkesan arogan lagi. Saat ini tim pemeriksa menceminkan

sikap yang baik namun tetap tegas. Sedangkan mengenai tanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawabnya, responden menilai sangat baik.

d. Kepuasan Wajib Pajak Badan

Berikut tabel Rekapitulasi skor tanggapan responden mengenai kepuasan wajib pajak badan:

Tabel 16
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak Badan

No	Butir Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	Pernyataan 1	188	225	83.56%	Baik
2.	Pernyataan 2	173	225	76.89%	Baik
3.	Pernyataan 3	187	225	83.11%	Baik
4.	Pernyataan 4	156	225	69.33%	Baik
	Total	704	900	78.22%	Baik

Sumber: Penulis 2016

Pernyataan tersebut didasarkan pada dimensi profesionalisme, waktu dan prosedur. Berdasarkan persentase skor tanggapan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan responden merasa puas atas profesionalisme fiskus, prosedur pelayanan, penyelesaian waktu dan hasil keputusan SKPLB. Namun ada beberapa responden memiliki harapan dikabulkannya restitusi yang lebih besar dibandingkan dengan SKPLB.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dalam IBM SPSS 19 dapat dilihat pada tabel Model Summary. Berikut ini merupakan outputnya:

Tabel 17
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.412	.52526

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output IBM SPSS 19

Pada tabel model summary tersebut, diketahui bahwa adjusted $R^2 = 0,412$ atau 41,20%. Dapat disimpulkan bahwa variasi kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi sebesar 41,20%, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 41,20\%) = 58,80\%$ dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model regresi.

Koefisien Korelasi

Tabel 18
Koefisien Korelasi

		X1	X2	X3	Y
X1	Pearson Correlation	1	.635**	.495**	.543**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	45	45	45	45
X2	Pearson Correlation	.635**	1	.501**	.604**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	45	45	45	45
X3	Pearson Correlation	.495**	.501**	1	.526**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	45	45	45	45
Y	Pearson Correlation	.543**	.604**	.526**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: Output IBM SPSS 19

Pada tabel *correlations* di atas, menunjukkan bahwa r hitung variabel sosialisasi peraturan perpajakan dan variabel kepuasan wajib pajak (r_{X1Y}) adalah 0,543. Angka ini memperlihatkan korelasi yang sedang antara variabel X1 dan Y. R hitung variabel pelayanan *account representative* dan kepuasan wajib pajak badan (r_{X2Y}) adalah 0,604. Angka ini memberikan arti bahwa korelasi yang kuat antara variabel X2 dan Y. R hitung variabel pemeriksaan PPN LB restitusi dan kepuasan wajib pajak badan (r_{X3Y}) adalah 0,526. Angka ini memberikan arti bahwa korelasi yang sedang antara variabel X3 dan Y. Berdasarkan nilai sig (1-tailed) hasil output IBM SPSS 19 tersebut, menunjukkan hubungan yang signifikan karena $0,000 < 0,1$ dimana 0,1 merupakan taraf signifikan.

Analisis Regresi Berganda

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji signifikansi simultan menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis yang diuji oleh peneliti adalah:

Ho: Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan.

HA: Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan.

Uji signifikansi Simultan dapat dilihat pada tabel anova berikut ini:

Tabel 19

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.333	3	3.111	11.276	.000 ^a
Residual	11.312	41	.276		
Total	20.644	44			

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output IBM SPSS 19

Dari uji anova atau F test didapat nilai F hitung sebesar 11,276 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,1 maka HA diterima, dan dapat dikatakan bahwa variabel sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan analisis tersebut semakin baik sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* serta pemeriksaan PPN LB restitusi maka kepuasan yang dirasakan wajib pajak badan semakin meningkat..

Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Untuk mengetahui pengaruh variabel sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi terhadap kepuasan wajib pajak badan secara parsial, diukur dari koefisien regresi. Hipotesis yang diuji oleh peneliti adalah:

Ho: Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial.

HA: Sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial.

Apabila nilai sig pada tabel *coeffisients* < 0,1 maka hipotesis (HA) diterima, tetapi apabila nilai sig pada tabel *coeffisients* > 0,1 maka hipotesis (HA) ditolak. Berikut adalah tabel *coeffisients*

Tabel 20
Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
B	Std. Error	Beta	T
.219	.660		.332
.190	.153	.192	1.238
.424	.186	.356	2.283
.296	.162	.252	1.822

a. Dependent Variable: K
Sumber: Output IBM SPSS 19

a. Sosialisasi Peraturan Perpajakan

Nilai probabilitas sig variabel sosialisasi peraturan perpajakan pada tabel *coeffisients* sebesar 0,223 > signifikansi 0,1 menunjukkan HA ditolak, yang berarti bahwa sosialisasi peraturan pajak secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hal tersebut disebabkan karena selama ini sosialisasi dilakukan apabila ada perubahan dalam Undang-Undang Perpajakan atau perubahan pada form pelaporan PPN. Namun untuk mengetahui peraturan-peraturan baru seperti Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 mengenai Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak dan Keputusan Dirjen Pajak No.160/PJ/2001 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah ataupun peraturan lainnya yang terkait dengan PPN.

Informasi peraturan-peraturan tersebut sangat penting bagi wajib pajak dan kenyataannya mereka harus aktif sendiri mencari, baik melalui media elektronik, ataupun dengan cara menghubungi *account representative*.

b. Pelayanan Account Representative

Probabilitas sig untuk variabel pelayanan *account representative* sebesar 0,028 < signifikansi 0,1 menunjukkan bahwa HA diterima, maka dapat disimpulkan pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini karena wajib pajak dapat berkonsultasi langsung dengan AR. AR adalah sebagai jembatan antara wajib pajak dengan DJP.

Variabel pelayanan AR yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak didukung oleh penelitian Suratno dan Purnama (2004) mengenai analisis tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan KPP Yogyakarta dua. Namun apabila ditelaah dari tiap dimensi pelayanan AR yang terdiri dari wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian adanya perbedaan dengan penelitian Suratno dan Purnama (2004). Menurut suratno dan Purnama perbandingan skor aktual terhadap skor ideal yang paling tinggi secara berturut-turut adalah daya tanggap, jaminan, kehandalan, perhatian dan wujud fisik. Tetapi menurut hasil penelitian peneliti di KPP

Madya, skor aktual yang paling tinggi adalah jaminan, perhatian, wujud fisik, daya tanggap dan kehandalan. Dengan kata lain, wajib pajak menilai dimensi daya tanggap dan kehandalan perlu ditingkatkan oleh AR.

c. Pemeriksaan PPN LB Restitusi

Probabilitas sig pada tabel *coefficients* untuk variabel pemeriksaan PPN LB restitusi sebesar $0,076 < \text{signifikansi } 0,1$ menunjukkan bahwa H_0 diterima, maka dapat disimpulkan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Pemeriksaan PPN LB restitusi dalam penelitian ini meliputi empat dimensi, diantaranya: jangka waktu pemeriksaan, transparansi pemeriksaan, profesionalisme pemeriksa, dan prosedur pemeriksaan. Dengan adanya pemeriksa pajak yang profesional memiliki integritas, dalam artian kualitas moral yang diwujudkan dalam sikap jujur, bebas dari tindakan tercela, dan senantiasa mengutamakan kepentingan negara, memiliki disiplin, mempunyai pengetahuan dan kemampuan serta penguasaan atas bidang perpajakan semakin tinggi maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat.

Mengenai dimensi transparansi, apabila pegawai pajak memiliki sikap yang terbuka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku namun tetap memegang teguh kerahasiaan jabatan, maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat.

Terkait dengan dimensi jangka waktu pemeriksaan, semakin cepat penyelesaian waktu pemeriksaan, maka wajib pajak akan merasa puas, karena dengan begitu diharapkan pencairan dana atas restitusi semakin cepat. Wajib pajak memiliki hak untuk mendapatkan pengembalian PPN tersebut.

Sama halnya dengan prosedur pemeriksaan, apabila tim pemeriksa pajak melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan prosedur maka kepuasan wajib pajak akan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan peta strategi DJP (2008) bahwa meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak ditempuh dengan cara meningkatkan pelayanan perpajakan dan pengawasan serta penegakan hukum.

Dari seluruh keterangan diatas dapat disimpulkan dengan persamaan matematis: $Y = 0,219 + 0,190 X_1 + 0,424 X_2 + 0,296 X_3$ Konstanta sebesar 0,219 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka nilai variabel dependen adalah 0,219. Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,190 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu nilai pada variabel X_1 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,190.

Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,424 menunjukkan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu nilai pada variabel X_2 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,424. Sama halnya dengan koefisien regresi variabel X_3 sebesar 0,296 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu nilai pada variabel X_3 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,296.

Simpulan

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, namun sosialisasi peraturan perpajakan mempunyai hubungan yang sedang dengan kepuasan wajib pajak. Kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwa keterkaitan antara sosialisasi peraturan perpajakan khususnya mengenai PPN restitusi dan kepuasan wajib pajak berpengaruh tidak signifikan karena selama ini sosialisasi diadakan apabila ada perubahan dalam Undang-Undang Perpajakan atau perubahan form pelaporan PPN, namun untuk peraturan seperti Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.03/2013 tentang Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak yang Memenuhi Persyaratan Tertentu dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 72/PMK.03/2010 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan peraturan-peraturan lain yang terkait dengan PPN dimana Informasi peraturan tersebut sangat penting bagi wajib pajak dan kenyataannya mereka harus aktif sendiri mencari, baik melalui media elektronik, ataupun dengan cara menghubungi *account representative*. Sedangkan peraturan perpajakan selalu mengalami perubahan yang disesuaikan dengan perkembangan dunia usaha. Lain halnya dengan variabel pelayanan *account representative* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Pelayanan *account representative* mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan wajib pajak. Kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwa *account representative* merupakan pihak yang secara langsung berhubungan dengan wajib pajak, karena *account representative* merupakan mediator antara fiskus dan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa kesulitan memahami ketentuan perpajakan baik secara materi maupun formal, maka wajib pajak akan berkonsultasi dengan *account representative*. *Account representative* juga bertanggung jawab untuk memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak. Mengenai variabel pemeriksaan PPN LB restitusi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Variabel pemeriksaan PPN LB restitusi mempunyai hubungan yang sedang dengan kepuasan wajib pajak. Kesimpulan atas variabel ini dapat dijelaskan bahwa sebelum restitusi dikabulkan oleh DJP terlebih dahulu wajib pajak harus melewati pemeriksaan, hal ini untuk meyakinkan tim pemeriksa bahwa transaksi penjualan dan pembelian wajib pajak telah dikenakan pajak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Apabila pemeriksaan pajak dilaksanakan sesuai dengan prosedur, jangka waktu pemeriksaan sesuai dengan ketentuan, pemeriksaan dilakukan oleh tim yang profesional dan dilakukan secara transparan maka kepuasan wajib pajak akan tercapai.
2. Secara simultan sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kesimpulan ini dapat dijelaskan bahwa ketiga variabel independen tersebut merupakan fungsi dari DJP. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak diperlukan adanya sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi, diharapkan dengan terlaksananya ketiga variabel tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan pada akhirnya diharapkan mencapai sasaran tertinggi

yaitu tingkat penerimaan pajak yang optimal dan merupakan misi DJP. Dengan demikian telah terbukti secara empiris bahwa sosialisasi peraturan perpajakan, pelayanan *account representative* dan pemeriksaan PPN LB restitusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Andreoni, James, B. Erard dan J. Feinstein. 1998. Tax Compliance. *Journal of Economic Literature*. Vol 36. Issue 2, June 1998. hal 818-860 ([http://darp.lse.ac.uk/papersdb/Andreoni_etal_\(JEL98\).pdf](http://darp.lse.ac.uk/papersdb/Andreoni_etal_(JEL98).pdf) diakses pada tanggal 12 Oktober 2016).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Nur. 2010. *Penyimpangan Pemeriksaan Pajak*. Kontan. Selasa, 16 Februari 2010.
- Hidayat, Nur. 2010. Menyoal Pemeriksaan Pajak. *Kontan*. Rabu, 1 Desember 2010.
- Hidayat, Nur. 2011. Pengaruh Faktor-Faktor Reformasi Perpajakan, Sistem Pengendalian Intern, dan Profesionalisme Pegawai Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak. *Disertasi Doktor PPs*. UNPAD Bandung.
- Hidayat, Nur. 2011. Kembalikan Fungsi Pelayanan Pajak. *Kontan*. Kams, 20 Januari 2011.
- Hutagaol, John. 2006. Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan hukum. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol 5 No.6 Tahun 2006 Nasional. DJP.
- Minor, M. dan Mowen, J.C. 1998. *Consumer Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall
- Nugraha, Candra. 2009. Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di DJP Kanwil Jabar I. *Tesis Magister Akuntansi*. UNPAD Bandung.
- Nugroho, B.A. 2005. *Strategi Jitu Memilih metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi offset.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, A. Berry dan Zeithaml V.A. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49 Hal 41-50.
- Sankarto, Bambang S dan Iskak, Penny. 2008. *Strategi Sosialisasi dan Promosi Unit Pelayanan Informasi Pertanian Kabupaten*. Materi Pendampingan Pusat Indormasi Pertanian Regional dan Unit Pelayanan Informasi Pertanian Kabupaten (UPIPK). Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita. 2011. *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar. Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, et al. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Soebagyo, Ivan. 2005. Pengaruh Sosialisasi oleh Ditjen Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Jakarta Kemayoran. *Tesis*. FISIP UI.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-16. Bandung: Alfabeta.
- Suratno, Sri F.G dan Nursya Banny Purnama. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol 7 No.1 2004. Yogyakarta.

Wijaya. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sumber lain

Direktorat Ekstensifikasi dan Penilaian. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan 2007-2010.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.03/2013 tentang Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak yang Memenuhi Persyaratan Tertentu.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 72/PMK.03/2010 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

Peraturan Menteri Keuangan No.1/PM.03/2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No.SE-33/PJ/2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2011. *Laporan Tahunan DJP 2011*. <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2011>. Diakses (Tanggal 12 Oktober 2016).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2012. *Laporan Tahunan DJP 2012*.. <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2012>. Diakses (Tanggal 12 Oktober 2016).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2013. *Laporan Tahunan DJP 2013*.. <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2013> . Diakses (Tanggal 12 Oktober 2016).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2014. *Laporan Tahunan DJP 2014*.. <http://www.pajak.go.id/content/laporan-tahunan-djp-2014>. Diakses (Tanggal 12 Oktober 2016).

Kementerian Keuangan Republik Indonesia.2014. *Data Pokok APBN 2007-2013*. <http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/acontent/Data%20Pokok%20APBN%202013.pdf>. Diakses (Tanggal 12 Oktober 2016).