

6-30-2005

PENGARUH PENERAPAN SISTEM MONITORING PELAPORAN PEMBAYARAN PAJAK (MP3) TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA BAGIAN TIMUR I)

Mienati Somya Lasmana
Universitas Airlangga

I Made Narsa
Universitas Airlangga

Tjiptohadi Sawarjuwono
Universitas Airlangga

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jaki>

Recommended Citation

Lasmana, Mienati Somya; Narsa, I Made; and Sawarjuwono, Tjiptohadi (2005) "PENGARUH PENERAPAN SISTEM MONITORING PELAPORAN PEMBAYARAN PAJAK (MP3) TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA BAGIAN TIMUR I)," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*: Vol. 2: Iss. 1, Article 6.

DOI: 10.21002/jaki.2005.06

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jaki/vol2/iss1/6>

This Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Economics & Business at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia* by an authorized editor of UI Scholars Hub.

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MONITORING
PELAPORAN PEMBAYARAN PAJAK (MP3) TERHADAP
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI EMPIRIS PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL PAJAK JAWA BAGIAN TIMUR I)**

Mienati Somya Lasmana

I Made Narsa

Tjiptohadi Sawarjuwono

*Ketiganya adalah dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Airlangga*

Abstract

This study is an empirical research conducted on the taxpayers at the Directorate General of Taxation Office - East Java Region I. The objectives are: (1) to obtain empirical evidence on whether the implementation of MP3 system was perceived in accordance with the taxpayer expectation in fulfilling their tax obligations. (2) To empirically examine whether the Monitoring Statement/Report of Tax Payment (MP3) in simplifying tax payment service for the taxpayers affects the taxpayer satisfaction. (3) To empirically examine whether the implementation of MP3 system increase the taxpayer satisfaction. (4) To seek and examine empirically whether the taxpayer satisfaction rate positively and significantly affected the taxpayer compliant rate. The design of the research was a survey method. There are 138 samples drawn at randomly from 12.300 taxpayers at the Directorate General of Taxation Office - East Java Region I. Quantitative approach was employed in analyzing the data to test the four hypotheses proposed. Binomial and regression tests were conducted to test these hypotheses. The variables of the research consisted of: implementation of MP3 system (X_1), Taxpayer Satisfaction Rate (Y_1), and Taxpayer Compliant Rate (Y_2).

The result of the research shows that the MP3 system is not suitable yet with the taxpayer expectations. While the second, third and fourth hypothesis are proven. The MP3 system strongly and significantly correlates with the satisfaction

Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap 131 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I)

and compliant rates. It is also proven that the implementation of MP3 system positively and significantly correlates with the taxpayer compliant rate

Keywords: MP3, perceived, expected, satisfaction, taxpayer compliance, taxpayer

PENDAHULUAN

Peran pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia terus meningkat baik secara nominal maupun persentase terhadap seluruh pendapatan negara. Dalam APBN tahun anggaran 2002, penerimaan negara yang berasal dari pajak negara yang dikelola oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) adalah sebesar Rp. 210,2 triliun atau sebesar 70% dari total penerimaan APBN yang berjumlah Rp. 300,1 triliun, sedangkan tahun 2003 adalah Rp. 254,2 triliun atau sebesar 76% dari total penerimaan sebesar Rp. 336,2 triliun. Tahun 2004 rencana penerimaannya sebesar Rp. 272,1 triliun yang berarti peran atau kontribusi pajak sudah mencapai $\pm 78\%$ dari total penerimaan yang diperkirakan sebesar Rp. 349,9 triliun (Nota Keuangan dan APBN 2004). Peningkatan ini akan berlangsung sampai APBN benar-benar menjadi APBN mandiri yang direncanakan tahun 2007 dan pajak diharapkan mampu sepenuhnya menjadi pendukung kemandirian APBN tersebut.

Dalam rangka mewujudkan APBN mandiri tersebut, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan beberapa strategi, sesuai dengan visi DJP yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Sedangkan misi DJP ada empat (4) dan salah satunya adalah misi fiskal, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang (UU) perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Untuk mencapai misi tersebut, DJP telah menetapkan strategi antara lain: Tingkatkan Kepatuhan Perpajakan Masyarakat.

Dalam hal mengimplementasikan strategi tersebut, maka perlu dilakukan reformasi perpajakan secara total mulai dari UU perpajakan, reorganisasi struktur di DJP, sumberdaya manusia dan juga pembaharuan administrasi perpajakan dengan mengedepankan sistem informasi perpajakan yang serba canggih dan terbuka, seperti *e-payment*, yang intinya untuk memudahkan WP dalam melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tujuan untuk menghasilkan penerimaan pajak yang lebih meningkat.

Menyadari akan kelemahan sistem administrasi yang berlaku, maka DJP telah mengambil beberapa langkah pembaharuan. Salah satu kegiatan yang

sedang dilaksanakan dalam pembaruan sistem administrasi perpajakan adalah: penerapan sistem pembayaran dengan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) dalam bentuk *e-payment*. Sistem ini merupakan salah satu sistem administrasi yang cukup canggih, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada Wajib Pajak, melalui kemudahan pelayanan, kemudahan administrasi dan sekaligus transparansi antara kedua belah pihak, baik wajib pajak maupun fiskus.

Penerapan Sistem MP3 merupakan upaya untuk menyempurnakan sistem administrasi perpajakan. Sistem ini memiliki beberapa kelebihan yaitu: a) kemudahan pembayaran, b) keakuratan dan *realtime*, c) mengurangi SSP/SSB/SSPCP fiktif, dan mengurangi kontak langsung antara WP dengan aparat pajak, d) adanya rasa aman, nyaman dan jauh dari perasaan cemas, ketika melakukan pembayaran pajak dengan jumlah yang besar. Penerapan sistem MP3 diharapkan dapat meningkatkan kepuasan PKP sehingga dapat meningkatkan kepatuhan PKP.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) yang diharapkan (*expected*) sesuai dengan yang diterima dalam penerapannya (*perceived*) oleh PKP?
- b. Apakah penerapan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan PKP?
- c. Apakah penerapan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP?
- d. Apakah kepuasan PKP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP?

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3)

Secara fisik, sistem MP3 dapat dilihat sebagai suatu koneksi antar satu komputer Bank Persepsi (*Gateway BP*) yang terhubung secara *online* dengan komputer Ditjen Pajak (*gateway DJP*). Koneksi antara *gateway BP* dan *gateway DJP* terhubung melalui sarana komunikasi data berupa *frame relay* atau modem. Komputer pada setiap cabang dari bank terhubung ke *gateway BP*, sehingga semua komunikasi data dari cabang BP ke *gateway DJP* harus melalui *gateway BP*. *Gateway BP* diisi dengan program MP3 yang spesifikasi dan bahasa komunikasinya telah ditentukan oleh DJP.

Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap 133 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I)

Pelaksanaan Sistem MP3 yang diatur melalui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak No. Kep-162/PJ/2003; dan Surat Edaran No. SE-02/PJ/2003 dan SE-22/PJ/2003, diharapkan dapat lebih meningkatkan akurasi dan kelancaran informasi setoran pajak, sehingga berguna bagi pengawasan kepatuhan penyetoran maupun kepatuhan administrasi tempat penyetoran pajak.

Guna efektivitas pengelolaan penerimaan setoran pajak secara *online*, ditetapkan kembali bank yang dapat ditunjuk sebagai bank persepsi atau bank devisa persepsi. Syarat yang harus dipenuhi adalah: mempunyai status sebagai bank umum, memenuhi kriteria tingkat kesehatan selama 12 bulan terakhir minimal tergolong cukup sehat, didukung dengan peralatan yang memadai, bersedia mematuhi ketentuan yang berlaku, bersedia diperiksa atas pelaksanaan pengelolaan setoran penerimaan negara yang diterima, memiliki jaringan sistem informasi yang berhubungan langsung secara *online* antara kantor pusat dengan kantor cabangnya, memiliki sistem informasi yang dapat dihubungkan secara *online* dengan sistem informasi Ditjen Anggaran dan DJP, dan mendapatkan pertimbangan tertulis dari Ditjen Pajak.

Penyetoran pajak di bank persepsi atau bank devisa persepsi ini dilakukan sesuai dengan prosedur pengoperasian pada fasilitas pelayanan penyetoran pajak yang ada. Bukti penyetoran pajak yang telah diolah dengan sistem pembayaran secara *online* dianggap sah sebagai bukti penyetoran/pembayaran pajak, bila SSP khusus telah diberi Nomor Transaksi Bank (NTB) dan Nomor Transaksi Pembayaran Pajak

Adanya pembayaran pajak melalui sistem *online* ini merupakan respon terhadap tuntutan sistem perbankan yang ada, disamping memberi keamanan dan kemudahan bagi masyarakat. Untuk itu, masyarakat sejak dini telah dapat mengantisipasi keamanan pembayaran pajak yang dilakukan, yaitu dengan memilih bank yang memenuhi ketentuan *online* dengan sistem MP3. Dengan demikian, pembayaran pajak secara fiktif sebagaimana mengemuka beberapa waktu lalu tidak terjadi lagi. (Berita Pajak No.1484/ Th. XXXV/1 Feb 2003)

Ismail (2003: 11), telah meneliti tentang Aplikasi *e-Government* dalam Perpajakan di Indonesia: Tinjauan atas Penerapan Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3). Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana kesiapan beberapa faktor pendukung dalam rangka penerapan MP3 guna menunjang upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak serta untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas yang dapat diperoleh melalui penerapan sistem MP3. Efisiensi yang dimaksud dalam penelitian tersebut adalah efisiensi internal ditinjau dari sisi DJP yang mengimplementasikan sistem MP3 tersebut. Sedangkan faktor pendukung yang

dimaksud adalah faktor legal, institusional, manusia, dan teknologi terutama dari pihak perbankan sebagai ujung tombak pelaksanaan sistem MP3. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terjadi peningkatan efektivitas komunikasi data antara WP dengan DJP, terjadi penyederhanaan prosedur, serta meminimalisir *human error* dan pemalsuan SSP. Sedangkan dari sisi efisiensi penerapan sistem MP3 telah dapat meningkatkan efisiensi waktu, tenaga kerja (penghematan 8000 tenaga kerja).

Kualitas Layanan

Gappmayer (Kadir, 2001: 81) menyatakan bahwa kualitas didefinisikan sebagai cara menemukan keseluruhan harapan dari konsumen serta melanjutkan aktivitas meningkatkan nilai produk atau jasa dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut. Menurutnya, kualitas adalah suatu tujuan yang sukar dipahami sebab harapan dari konsumen selalu berubah. Setiap sebuah standar yang baik ditemukan, maka konsumen akan menuntut lagi agar diperoleh standar yang lebih baru dan lebih baik sehingga selalu dituntut adanya peningkatan dan pengembangan standar yang terus menerus. Oleh karena itu, kualitas didefinisikan sebagai sebuah proses, bukan merupakan suatu hasil akhir, sehingga peningkatan kualitas merupakan aktivitas berkelanjutan untuk mencari cara memuaskan harapan konsumen atau dikenal dengan konsep *Continuous Quality Improvement (CQI)*.

Kepatuhan

Kepatuhan wajib pajak telah menjadi isu pokok terutama dalam kaitannya dengan peningkatan penerimaan negara. Banyak penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak telah dilakukan dan dipublikasikan pada jurnal-jurnal ilmiah seperti: Silver, 1995; James, Jackson dan McKee, 2001; Witte dan Woodbury, 2001; James, 1993; dan Ismail, 2003.

Jean (1983: 1232), mengartikan kepatuhan sebagai berikut: "*The act or habit of obeying; compliance with a command, prohibition, or known law and ruleprescribed; submission to authority; as, obedience to a person or to law*". Definisi tersebut mengandung pengertian perbuatan atau kebiasaan untuk memenuhi; pemenuhan sebuah perintah, larangan, atau hukum dan aturan yang ditentukan; tunduk pada kekuasaan; sebagai kepatuhan kepada seseorang atau kepada suatu hukum.

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku

patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi (Gibson, 1991: 59-60).

Silver (1995) menguji tentang kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak baik secara kuantitas maupun kualitas selama periode waktu tertentu yang akan digunakan sebagai bahan untuk memprediksi perilaku WP dimasa yang akan datang, dengan melihat apakah terjadi pergeseran sikap mengenai pembayaran pajak setiap tahunnya mulai tahun 1951 sampai dengan tahun 1991. Hasil empiris menunjukkan bahwa setiap usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak harus diawali dengan peningkatan sikap wajib pajak dan berbagai cara lainnya seperti penyederhanaan peraturan, kemudahan dalam pengisian SPT, dan peningkatan dialog antara fiskus dengan WP/ praktisi pajak.

James, Jackson, dan McKee (2001) melakukan penelitian dengan menggunakan data dari eksperimen laboratorium untuk mengestimasi dampak atas kepatuhan dari instrumen fiskal. Hasil empiris mengindikasikan bahwa kepatuhan pajak akan meningkat seiring dengan meningkatnya pendapatan dan probabilitas audit dan menurun dengan meningkatnya tarif pajak. Disamping itu kepatuhan juga makin besar saat individu merasakan beberapa manfaat dari suatu barang publik yang didanai dari pembayaran pajaknya, sementara perubahan dalam tarif denda tampaknya memiliki pengaruh yang kecil atas perilaku kepatuhan pajak. Selain itu hasil estimasi juga mengindikasikan bahwa beberapa meskipun tidak semua kebijakan pemerintah dapat memiliki dampak yang signifikan pada kepatuhan.

Witte dan Woodbury (2001) melakukan pengujian tingkat kepatuhan WP dengan menggunakan model ekonomi dengan memasukkan secara spesifik aspek hukum pajak penghasilan seperti struktur pajak progresif dan berbagai sanksi untuk ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak. Model ini menunjukkan bahwa peningkatan probabilitas audit dan pembayaran pajak melalui pihak ketiga akan memungkinkan peningkatan kepatuhan. Hasil empiris menunjukkan bahwa tindakan IRS dalam hal audit memiliki efek yang relatif besar dalam mendorong kepatuhan diantara individu dengan pendapatan yang lebih tinggi, sementara pembayaran pajak melalui pemotongan yang dilakukan oleh pihak ketiga akan meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak. Disamping itu perilaku WP memiliki efek penting atas kepatuhan artinya orang yang tinggal dalam area dimana sejumlah besar WP-nya tidak patuh akan cenderung untuk kurang patuh dibanding dengan WP yang tinggal pada area dimana sejumlah besar WP-nya patuh.

James (1993) menguji tingkat kepatuhan WP dengan cara mengetahui apa yang dan seharusnya dilakukan oleh pembuat kebijakan perpajakan, mengukur

biaya dan keuntungan dari berbagai variasi investasi dalam meningkatkan kepatuhan kewajiban dalam pembayaran pajak. Hasil empiris menyatakan bahwa wajib pajak akan meningkatkan kewajiban pajaknya setelah diaudit, sementara administrasi pajak dalam hal layanan terhadap wajib pajak, keadilan dalam prosedur dan insentif positif untuk wajib pajak yang patuh sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

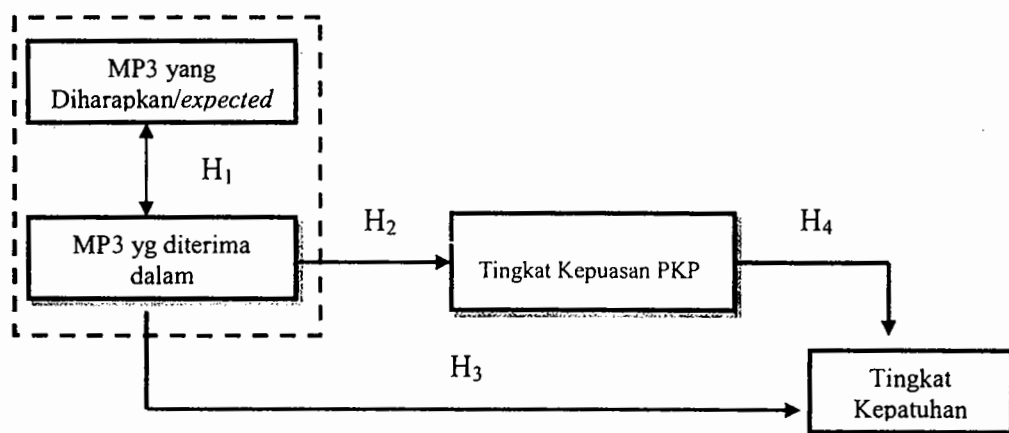
Model Analisis dan Hipotesis

a. Model Analisis

Masalah pokok dalam administrasi perpajakan adalah kesenjangan kepatuhan (*compliance gap*). Untuk mengatasi masalah kesenjangan kepatuhan, perlu dilakukan penyempurnaan sistem administrasi perpajakan.

Penerapan Sistem MP3 merupakan upaya untuk menyempurnakan sistem administrasi perpajakan. Sistem ini memiliki beberapa kelebihan yaitu: a) kemudahan pembayaran, b) keakuratan dan *realtime*, c) mengurangi SSP/SSB/SSPCP fiktif, dan mengurangi kontak langsung antara WP dengan aparat pajak, d) adanya rasa aman, nyaman dan jauh dari perasaan cemas, ketika melakukan pembayaran pajak dengan jumlah yang besar. Penerapan sistem MP3 diharapkan dapat meningkatkan kepuasan PKP sehingga dapat meningkatkan kepatuhan PKP. Secara diagramatis dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



b. Pengembangan Hipotesis

Persepsi adalah proses dimana individu menggolongkan dan menginterpretasikan gambaran panca inderanya untuk memberikan arti atas lingkungannya (Robbins, 2001:121). Menurut Robbins faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi individu ada tiga kelompok, yaitu (1) faktor situasi (waktu, pekerjaan, dan keadaan lingkungan), (2) faktor internal penerima (perilaku, motivasi, minat, pengalaman, dan ekspektasi (harapan)), dan (3) faktor-faktor dalam objek (hal baru, tindakan, latar belakang, ukuran, dll).

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, maka setiap wajib pajak memiliki harapan-harapan (*expectation*) sebagaimana tampak pada gambar 3.1 di atas. Oleh karena itu, ketika DJP memutuskan menerapkan sistem MP3, setiap individu pasti memiliki persepsi tertentu terhadap sistem MP3 (hal baru) tersebut. Atkinson et al. (1994: 276) mengatakan bahwa dari tinjauan psikologis persepsi adalah bagaimana kita mengintegrasikan sensasi ke dalam hasil dari proses perseptual (pengertian) untuk mengenali dunia. Dengan demikian apa yang dipersepsikan oleh individu itulah yang diharapkan akan menjadi hasil (*perceived*).

Berdasarkan teori tersebut, maka hipotesis pertama dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Sistem MP3 yang diharapkan (*expected*) sesuai dengan yang diterima dalam penerapannya (*perceived*) oleh PKP.

Suatu produk atau jasa pelayanan dikatakan berkualitas, jika konsumen puas. Konsumen akan puas jika harapan-harapannya terpenuhi. Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai cara menemukan keseluruhan harapan dari konsumen serta melanjutkan aktivitas meningkatkan nilai produk atau jasa dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut. Kualitas adalah sebuah proses, bukan merupakan suatu hasil akhir, sehingga peningkatan kualitas merupakan aktivitas berkelanjutan untuk mencari cara memuaskan harapan konsumen atau dikenal dengan konsep *continuous quality improvement*. Penerapan sistem MP3 merupakan salah satu upaya strategis yang dilaksanakan oleh DJP, yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas layanan perpajakan, sehingga kepuasan wajib pajak meningkat. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis kedua dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2 : Penerapan sistem MP3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan PKP

Jika wajib pajak memperoleh kepuasan dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban perpajakan, maka mereka akan menjadi wajib pajak yang loyal. Wajib

pajak yang loyal adalah wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, baik patuh secara formal maupun material. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis ketiga dapat dirumuskan sebagai berikut:

H3 : Penerapan sistem MP3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP

Kepuasan berkaitan dengan apa yang diterima oleh WP. Jika yang diterima melebihi apa yang menjadi harapannya, maka WP akan mencapai tingkat kepuasan tertentu, sedangkan tingkat kepatuhan merupakan fungsi dari tingkat kepuasan, artinya jika pelanggan (WP) puas maka mereka akan patuh. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis ke empat dapat dirumuskan sebagai berikut:

H4 : Tingkat kepuasan PKP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP

METODE PENELITIAN

Penelitian ini didesain sebagai penelitian empiris dengan metode *survey*. Daftar pertanyaan terdiri dari 58 item pertanyaan, sedangkan variabel-variabel yang diteliti dan definisi operasional setiap variabel adalah sebagai berikut:

a. Penerapan Sistem MP3 (X_1)

Variabel ini menggambarkan bagaimana PKP menggolongkan dan menginterpretasikan gambaran panca inderanya untuk memberikan arti dan persepsi atas sistem MP3. Pengukuran atas variabel ini akan menangkap apa yang diamati/diobservasi oleh PKP. Bagaimana PKP menginterpretasikan hasil pengamatannya terhadap penerapan sistem MP3 secara normatif. Pengalaman nyata PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, menyangkut: Keakuratan; Ketepatan; Relevansi; Dapat dipercaya; Kemudahan; Efisiensi

Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal Likert lima point, yaitu: 5 (Sangat setuju), 4 (Setuju), 3 (Agak setuju), 2 (Tidak setuju) dan 1 (Sangat tidak setuju). Skore jawaban responden dikelompokkan menjadi dua, yaitu sesuai harapan dan tidak sesuai harapan. Skor 5 dan 4 mencerminkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima, dan skor jawaban 3, 2, 1 mencerminkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Skor 3 yang merupakan skor tengah dimasukkan dalam kelompok tidak sesuai, dengan pertimbangan untuk memperoleh keyakinan yang lebih tinggi (dibaca: di atas 50%). Dalam penelitian ini peneliti menetapkan batasan sebesar 65%.

b. Tingkat Kepuasan PKP (Y_1)

Variabel ini menggambarkan tingkat kepuasan PKP terhadap penerapan sistem MP3. Indikator dari variabel-variabel ini dilihat dari enam dimensi kualitas jasa yang dirasakan oleh PKP, yaitu: *tangible*, *reliability*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, dan *accessibility*. Pengukuran atas variabel ini akan menangkap apa yang dirasakan oleh PKP. Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal Likert lima point, yaitu: 5 (sangat setuju), 4 (setuju), 3 (agak setuju), 2 (tidak setuju) dan 1 (sangat tidak setuju).

c. Tingkat Kepatuhan PKP (Y_2)

Kepatuhan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepatuhan formal, yang meliputi ketepatan pembayaran/ penyetoran, ketepatan penyerahan/ pelaporan SPT, dan ketepatan pembayaran denda administrasi. Pengukuran terhadap variabel ini akan mengungkapkan apa yang terjadi dengan PKP setelah penerapan sistem MP3. Indikator-indikator variabel ini meliputi: Ketepatan pembayaran/penyetoran SSP; Ketepatan penyerahan/pelaporan SPT; Ketepatan pembayaran sanksi administrasi

Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal Likert lima point, yaitu: 5 (sangat setuju), 4 (setuju), 3 (agak setuju), 2 (tidak setuju), dan 1 (sangat tidak setuju).

Subjek dalam penelitian ini adalah PKP yang berjumlah 138 orang, diambil secara acak dari seluruh PKP yang ada di Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I. Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan, yaitu uji binomial (H_1). Penggunaan uji binomial karena skor jawaban responden dikelompokkan menjadi dua yaitu sesuai dan tidak sesuai, sehingga model pengujiannya hanya melihat porsi dari kedua kelompok tersebut, yang dalam hal ini ditetapkan $P = 65\%$ dan $1-P = 35\%$. Uji regresi dipergunakan untuk menguji hipotesis 2, 3 dan 4. Sedangkan variabel-variabel penelitian meliputi: penerapan sistem MP3 (X_1), tingkat kepuasan PKP (Y_1), dan tingkat kepatuhan PKP (Y_2).

Hubungan fungsional antar variabel adalah:

$$Y_1 = f(X_1); Y_2 = f(X_1); \quad \text{dan} \quad Y_2 = f(Y_1);$$

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengujian Data

Sebelum dilakukan analisis model dan pengujian hipotesis, data yang terkumpul diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dimaksudkan untuk menguji seberapa jauh alat ukur yang dipergunakan telah melakukan fungsi ukurnya, yaitu sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Dalam penelitian ini validitas diuji dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment Pearson*. Uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh masing-masing item dengan total skor dari keseluruhan item untuk masing-masing variabel. Tingkat signifikansi adalah 5% atau nilai $r = 0,3$. Sementara itu, pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah data yang terkumpul dapat dipercaya atau tidak. Pengujian reliabilitas data, mempergunakan nilai *cronbach alpha* dengan batasan nilai reliabilitas suatu variabel minimal sebesar 0,3 (Sugiyono, 1999: 126). Dari hasil pengujian diketahui bahwa semua item dinyatakan valid dan reliabel. Nilai r terdah adalah 0,3534, sementara nilai *cronbach alpha* semuanya diatas 0,9.

Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

a. Penerapan Sistem MP3

Hipotesis pertama yang diajukan adalah, "Sistem MP3 yang diharapkan (*expected*) sesuai dengan yang diterima dalam penerapannya (*perceived*) oleh PKP", ternyata gagal dibuktikan kebenarannya. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $P_1 = 61\%$, nilai ini dibawah batasan yang ditetapkan yaitu sebesar 65%, sehingga H_1 tidak diterima.

Tidak diterimanya H_1 mengandung pengertian, bahwa pada saat ini sistem MP3 yang diterapkan oleh pemerintah sejak tahun 2002 tersebut belum dapat memenuhi harapan PKP. Para PKP memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap penerapan *information technology* dalam hal ini *e-payment*. Sementara masih sangat banyak hambatan-hambatan yang bersifat teknis dilapangan.

Menurut paradigma ketidaksesuaian pengharapan (*expectancy disconfirmation paradigm*) bahwa kepuasan terjadi bila produk atau layanan jasa sesuai atau melebihi pengharapan pelanggan atas produk atau layanan jasa (Schnaars, 1991: 309). Berdasarkan atas penggunaan kelas produk atau layanan jasa dengan merek yang berbeda, pelanggan mengembangkan pengharapan tentang kinerja produk atau layanan jasa yang akan diterima. Pengharapan ini kemudian dibandingkan dengan kinerja produk atau layanan jasa aktual (persepsi

atas kualitas produk atau layanan jasa). Bila kualitas produk atau layanan jasa kurang dari pengharapan, ketidakpuasan emosional terjadi, sebaliknya bila kualitas layanan jasa atau produk diatas pengharapan, kepuasan emosional terjadi. Jika kualitas produk tidak berbeda dengan yang diharapkan, kesesuaian pengharapan terjadi. Ketidakpuasan konsumen merupakan awal malapetaka bagi perusahaan bila perusahaan tidak mampu menyembuhkan perasaan kecewa pelanggan. Pelanggan yang tidak puas cenderung untuk menghentikan pembeliannya dan mengatakan kepada orang lain.

Saat ini, terdapat perbedaan dalam tingkat pelaksanaan pelayanan kepada PKP. Hal ini sangat tergantung pada kesiapan faktor-faktor pendukung dari masing-masing bank persepsi atau bank devisa persepsi (Ismail, 2003: 73). Kondisi inilah yang memberikan kontribusi besar sehingga apa yang diharapkan oleh PKP tidak terpenuhi.

Banyak PKP yang memberikan komentar (rekap dari pertanyaan terbuka dalam daftar pertanyaan) tentang penerapan sistem MP3 tersebut. Komentar yang paling dominan adalah kurangnya sosialisasi dari pihak DJP dan tidak adanya ketegasan tentang keharusan membayar pajak melalui sistem MP3. Komentar lainnya adalah, masih banyak PKP yang "gagap" teknologi, sehingga pembayaran melalui *e-payment* justru dirasakan lebih sulit.

Komentar yang paling mengagetkan adalah aparat DJP kurang siap. Temuan ini sama dengan temuan Ismail (2003). Tampaknya hal ini tidak berlebihan, karena sosialisasi sistem MP3 di lingkungan DJP sendiri dilakukan sangat terlambat. Keadaan ini mengakibatkan adanya ketidaktahuan aparat pajak tentang adanya SSP khusus yang mempunyai fungsi yang sama dengan SSP yang selama ini dikenal.

Interkoneksi yang kadang-kadang putus, akses yang agak lama, aparat yang tidak siap tampaknya dirasakan sebagai sesuatu yang sangat jauh dari harapan PKP. Adanya pungutan/biaya administrasi dari pihak bank untuk setiap pembayaran pajak juga merupakan temuan yang sangat penting karena pembayaran pajak pada prinsipnya tidak dipungut biaya. Harapan yang tidak terpenuhi menimbulkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan menyebabkan ketidakpatuhan. Tetapi kepuasan dan kepatuhan mungkin disebabkan oleh banyak faktor. Hubungan kausalitas ini, diperkuat oleh hasil uji F pada pengujian hipotesis 2, 3, dan 4. Nilai R^2 untuk ketiga model yang dihasilkan semuanya dibawah 30%. Pemerintah harus melakukan reformasi total dari berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan. Semua aspek tersebut harus dilakukan secara simultan dan integral, atau paling tidak ada tahapan dan rencana yang jelas dan

konsisten. Di samping itu, aspek penggunaan dana yang diperoleh dari sektor perpajakan juga harus benar-benar didasarkan pada mekanisme *good governance*.

Tabel 1. Pengujian Hipotesis Kedua Sampai Keempat

Model	Unstandardize Coefficients		Standardized Coeff	t	R2	Sig
	β	SE	β			
Constant						
Ind. var. X1	1.448	0.285	0.537	5.080	0.288	0.000
Dep. var. Y1	0.571	0.077		7.424		0.000
Constant						
Ind. var. X1	1.298	0.361	0.484	3.598	0.235	0.000
Dep. var. Y2	0.629	0.097		6.457		0.000
Constant						
Ind. var. Y1	1.337	0.319	0.525	4.193	0.275	0.000
Dep. var. Y2	0.641	0.089		7.191		0.000

Sumber : Data diolah

b. Penerapan Sistem MP3 dan Tingkat Kepuasan PKP

Hipotesis kedua yang diajukan adalah, "Penerapan Sistem MP3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan PKP". Data yang dikumpulkan dan diuji dengan uji regresi mendukung hipotesis tersebut. Penerapan sistem MP3 berpengaruh positif dan sangat signifikan (H2 diterima).

Hasil pengujian hipotesis ini jika dikaitkan dengan hasil pengujian hipotesis pertama dapat menjadi masukan yang sangat berharga dalam meningkatkan kepuasan PKP. Model yang dihasilkan menyatakan bahwa kualitas penerapan sistem MP3 yang baik akan meningkatkan kepuasan PKP. Jika hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas penerapan sistem MP3 belum sesuai dengan harapan PKP, maka DJP harus meningkatkan kualitas layanan sistem MP3.

Ada banyak hal yang tidak sesuai harapan yang dirasakan oleh PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui sistem MP3, antara lain: bank persepsi masih terbatas, kualitas SDM belum memadai, sosialisasi sangat kurang, masih ada pembatasan jam pelayanan (belum dua puluh empat jam).

Masalah faktor sarana dan fasilitas utamanya terkait dengan SDM yang berpendidikan dan trampil, sistem organisasi yang baik dan peralatan yang memadai adalah sangat penting. Jaminan akan ketersediaan faktor-faktor tersebut dapat membantu petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya secara proporsional sesuai ketentuan, dengan menekankan aspek kualitas layanan kepada WP.

Hasil uji regresi menyatakan, bahwa kepuasan PKP berpengaruh positif dan signifikan dengan kualitas layanan yang mereka terima, dalam hal ini penerapan sistem MP3 (H2 diterima). Akan tetapi, hasil uji F menyatakan bahwa variabel penerapan sistem MP3 hanya mampu menjelaskan perubahan variabel tingkat kepuasan PKP sebesar 28,8%, artinya banyak sekali faktor diluar model atau sekitar 71,2% yang mempengaruhi tingkat kepuasan PKP.

Dari enam dimensi kualitas penerapan sistem MP3 yang dievaluasi (Tabel 2), tampak bahwa dimensi *tangible* adalah dimensi yang paling tidak memuaskan bagi PKP. Menurut PKP sikap petugas kurang simpatik, ada bank persepsi yang kurang representatif, acapkali jika terjadi antrian 'kesannya' tidak tertib. Hanya 48% responden memberikan skor 5 dan 4, sementara 52% memberikan skor 3, 2, dan 1.

Tabel 2. Frekuensi Data untuk Kualitas Layanan Penerapan sistem MP3

Dimensi	Skor 5 dan 4		Skor: 3, 2, 1		Jumlah	
Tangible	66	48%	72	52%	138	100%
Reliability	83	60%	55	40%	138	100%
Emphaty	68	49%	70	51%	138	100%
Responsivencess	82	59%	56	41%	138	100%
Assurance	82	59%	56	41%	138	100%
Accessibility	69	50%	69	50%	138	100%

Sumber : Data diolah

Dimensi *emphaty* adalah urutan kedua yang kurang memuaskan PKP. Sebagian responden mengatakan bahwa penerapan sistem MP3 merupakan sebuah terobosan kemajuan dalam sistem perpajakan, tetapi sosialisasi bagi PKP sangat kurang sehingga pemahaman tentang sistem MP3 sangat rendah. Bahkan sosialisasi dikalangan petugas sendiri juga belum optimal, sehingga banyak petugas menurut PKP yang memiliki sikap dan kemampuan yang tidak profesional.

Dimensi *accessibility*, ada pada kondisi antara memuaskan dan tidak memuaskan. Keadaan ini bisa dipahami, karena jumlah bank persepsi masih sangat terbatas. Belum banyak bank yang melakukan MoU dengan DJP untuk menjadi bank persepsi dan atau bank devisa persepsi. Tampaknya bank sebagai institusi bisnis masih menunggu waktu yang tepat, karena pada saat ini tidak ada insentif bagi bank yang mau menjadi partner, bahkan bank-bank tersebut harus membiayai sendiri peralatan dan *software* yang diperlukan (Ismail, 2003: 75).

Tiga dimensi yang sudah cukup memuaskan PKP dari penerapan sistem MP3 adalah *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness*. Para responden berkeyakinan bahwa penggunaan *e-payment* dapat menjamin keakuratan, ketepatan dan relevansi informasi. Demikian pula mengenai kecepatan dalam proses pelayanan, validasi, fleksibilitas dan keterpaduan. Responden juga percaya bahwa penerapan sistem MP3 menjamin rasa aman, menjamin ketelitian, dan mencegah SSP fiktif.

c. Penerapan Sistem MP3 dan Tingkat Kepatuhan PKP

Hipotesis ketiga yang diajukan adalah, "Penerapan Sistem MP3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP". Data yang dikumpulkan dan diuji dengan uji regresi mendukung hipotesis tersebut.

Hasil uji regresi menyatakan bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan antara variabel penerapan sistem MP3 terhadap tingkat kepatuhan PKP (H3 diterima), tetapi hasil uji F menyatakan bahwa variabel penerapan sistem MP3 hanya mampu menjelaskan perubahan variabel tingkat kepatuhan PKP sebesar 23,5% artinya banyak sekali faktor diluar model atau sekitar 76,5% yang mempengaruhi tingkat kepatuhan PKP.

James, Jackson, dan McKee (2001) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepatuhan pajak meningkat seiring dengan meningkatnya pendapatan dan *rate* audit dan menurun dengan meningkatnya tarif pajak. Kepatuhan juga makin meningkat saat individu merasakan beberapa manfaat dari suatu barang publik yang didanai dari pembayaran pajaknya, sementara perubahan dalam tarif denda (sanksi) nampaknya memiliki pengaruh yang kecil atas perilaku kepatuhan pajak.

Selanjutnya Witte dan Woodbury (2001) dalam penelitiannya menemukan bahwa peningkatan probabilitas audit dan peningkatan pelaporan informasi dan *tax withholding* akan memungkinkan peningkatan kepatuhan.

Secara empiris di Indonesia, peranan pemeriksaan pajak, sistem pelaporan termasuk pemanfaatan teknologi informasi seperti MP3 dan pemotongan pajak oleh pihak ketiga (*withholding tax system*) dapat mempertinggi kepatuhan. Peranan akuntan dan konsultan pajak yang profesional, penegakan hukum dengan tegas dan layanan kepada wajib pajak dapat secara langsung meningkatkan kepatuhan perpajakan (Nurmantu, 2003: 154)

Masyarakat Indonesia masih jauh dari tertib administrasi, masih jauh dari kepatuhan mau membayar pajak dan juga kesadaran membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain fungsi-fungsi pengumpulan data, ekstensifikasi, pelayanan dan penagihan, maka fungsi pemeriksaan pajak adalah fungsi yang sedemikian penting saat ini. Fungsi pemeriksaan ini berperan minimal

Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap 145 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I)

30%. Masalahnya adalah tingkat kepatuhan dan kesadaran pajak yang masih perlu peningkatan, optimalisasi (Berita Pajak No.1514/Th.XXXV/1 Mei 2004).

Upaya pemerintah dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui penerapan sistem MP3, tampaknya harus dibarengi dengan upaya yang lain. Pasal 29 ayat (1) UU no 16 tahun 2000 KUP telah mengisyaratkan bahwa DJP berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi pengawasan untuk penegakan hukum melalui pemeriksaan bertujuan untuk mencapai "*Fully Voluntary Compliance*" yaitu sebuah kepatuhan yang tulus ikhlas/sukarela dari wajib pajak.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *self assesment*, maka fungsi pengawasan menjadi sangat vital. Hal ini tentunya menghendaki WP mengerti akan semua kewajiban perpajakan dan jujur dalam menghitung kewajiban perpajakannya. Hal ini sangat dilematis dengan kondisi masyarakat Indonesia yang masih banyak sekali yang belum mengerti akan hak dan kewajiban di bidang perpajakan dan juga masih banyak yang belum jujur dalam menghitung kewajiban pajaknya dan sebagai penyeimbang dari sistem *self assesment*, maka DJP melakukan pengawasan dan pembinaan. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu bentuk pengawasan yang bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan dalam beberapa hal seperti yang tertuang dalam KMK No. 545/KMK.04/2000 tentang Tata Cara Pemeriksaan.

d. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepatuhan PKP

Hipotesis keempat yang diajukan adalah, "Tingkat kepuasan PKP berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP". Data yang terkumpul dan diuji dengan uji regresi mendukung hipotesis 4 tersebut (H4 diterima). Tetapi tingkat kepuasan hanya dapat menjelaskan sekitar 27,5% perubahan tingkat kepatuhan PKP. Mengapa orang tidak patuh membayar pajak? Memang banyak faktor yang dapat menjadi penyebab ketidakpatuhan wajib pajak.

Ada suatu model fungsional yang saling berkait, yang dapat dinyatakan dalam sebuah pola sebagai berikut: Kapan suatu barang atau jasa dikatakan berkualitas? Jawabannya: jika konsumen puas. Kapan konsumen puas? Jawabannya: jika harapannya terpenuhi. Apa harapan konsumen?

Pertanyaan yang terakhir ini tentu memiliki jawaban yang sangat beragam, karena setiap konsumen memiliki harapan yang berbeda-beda sesuai dengan preferensi mereka. Harapan dan tujuan wajib pajak dan pemerintah secara natural bertentangan. Pemerintah ingin menarik pajak sebesar-besarnya, sementara wajib pajak kalau bisa tidak perlu membayar pajak.

Jika dikaitkan dengan bidang perpajakan, pola hubungan ini bisa menjadi lebih rumit, ketika terjadi tindakan "KMK" (kecenderungan melakukan kecurangan) pada pihak wajib pajak dan pihak fiskus. Srinivasan (1973) mengatakan, bahwa kmk wajib pajak merupakan fungsi dari, *tax, cost of bribe, probability of detection*, dan *size of penalty* ($kmk = f(t, cb, pd, pn)$). Artinya: jika semakin besar jumlah pajak yang harus dibayar (t), semakin kecil jumlah uang 'sogokan' (cb), semakin kecil kemungkinan terungkapnya perbuatan curang (pd), dan semakin kecil ancaman hukuman (pn), maka semakin tinggi kmk. Sementara dari sisi fiskus, kmk merupakan fungsi dari *return of corruption, wages, cost of detection*, dan *size of penalty* ($kmk = f(rc, w, cd, pn)$). Artinya, semakin besar jumlah uang korupsi, semakin kecil gaji, semakin jelek mekanisme pendeteksian kecurangan, dan semakin kecil ancaman hukuman, maka semakin besar kmk.

Dengan demikian konsep memuaskan wajib pajak, tentu tidak cukup dengan perbaikan pelayanan administrasi saja, tetapi juga menyangkut bagaimana pemerintah menggunakan dan mempertanggungjawabkan pajak-pajak yang dipungut kepada para pembayar pajak khususnya dan masyarakat suatu negara pada umumnya.

Dalam masyarakat paternalistik seperti Indonesia, keteladanan dan panutan adalah sangat penting. Selo Soemardjan (Nurmantu, 2003: 162) mengatakan ada tiga panutan dalam masyarakat Indonesia, yaitu guru, ratu dan orang tua. Apa yang dilakukan oleh tiga panutan ini, itulah yang akan dilakukan oleh para pengikutnya. Dari isu panutan ini, yang terutama harus patuh melaksanakan kewajiban perpajakan adalah ratu atau penguasa atau presiden, para menteri, dan pejabat pemerintah lainnya. Jika Pemerintah (mulai dari presiden, sampai pada pejabat pemerintah yang memiliki penghasilan di atas PTKP), patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan, misalnya dalam mengisi dan menyerahkan SPT, maka masyarakat wajib pajak diharapkan kepatuhannya semakin meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian ini adalah bahwa, pada saat ini sistem MP3 yang diterapkan oleh pemerintah sejak tahun 2002 tersebut belum dapat memenuhi harapan PKP. Para PKP memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap penerapan *information technology* dalam hal ini *e-payment*. Sementara masih sangat banyak hambatan-hambatan yang bersifat teknis dilapangan. Hasil lainnya menunjukkan

bahwa variabel penerapan sistem MP3 memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan. Model yang dihasilkan menyatakan bahwa kualitas penerapan sistem MP3 yang baik akan meningkatkan kepuasan PKP. Jika hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas penerapan sistem MP3 belum sesuai dengan harapan PKP, maka DJP harus meningkatkan kualitas layanan sistem MP3. Namun demikian, variabel penerapan sistem MP3 hanya mampu menjelaskan perubahan variabel tingkat kepuasan PKP sebesar 28,8%, artinya banyak sekali faktor diluar model atau sekitar 71,2% yang mempengaruhi tingkat kepuasan PKP.

Penerapan sistem MP3 juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat kepatuhan PKP, tetapi hasil uji F menyatakan bahwa variabel penerapan sistem MP3 hanya mampu menjelaskan perubahan variabel tingkat kepatuhan PKP sebesar 23,5% artinya banyak sekali faktor diluar model atau sekitar 76,5% yang mempengaruhi tingkat kepatuhan PKP. Demikian pula mengenai tingkat kepuasan PKP berkorelasi positif dan signifikan dengan tingkat kepatuhan PKP, tetapi tingkat kepuasan hanya dapat menjelaskan sekitar 27,5% perubahan tingkat kepatuhan PKP. Seperti diuraikan dalam pembahasan, mengapa orang tidak patuh membayar pajak? Memang banyak faktor yang dapat menjadi penyebab ketidakpatuhan wajib pajak, sehingga konsep memuaskan wajib pajak, tentu tidak cukup dengan perbaikan pelayanan administrasi saja, tetapi juga menyangkut bagaimana pemerintah menggunakan dan mempertanggungjawabkan pajak-pajak yang dipungut kepada para pembayar pajak khususnya dan masyarakat suatu negara pada umumnya.

Saran

Dari pembahasan dan simpulan, dapat diberikan saran-saran yang ditujukan kepada DJP dan para pemerhati MP3, sebagai berikut: (1) Meningkatkan sosialisasi MP3; (2) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia; (3) Melakukan koordinasi dengan pihak bank persepsi atau bank devisa persepsi serta menyempurnakan prosedur dan program insentif bagi Bank-bank persepsi; (4) Perlu ketegasan dari pihak DJP tentang keharusan bagi PKP dalam membayar pajak melalui sistem MP3, karena meskipun penerapan sistem MP3 telah diberlakukan efektif sejak Juli 2003, ternyata sampai saat ini masih banyak PKP yang membayar pajak tidak melalui sistem MP3. Akibatnya, tujuan pemerintah melakukan monitoring pelaporan pembayaran pajak kurang efektif.

Penelitian ini hanya dilakukan dilingkungan Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I yang hanya meliputi kota Surabaya. Perlu dilakukan penelitian untuk wilayah lain di Indonesia yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan

Surabaya. Disamping itu, penelitian ini tidak membedakan PKP badan dan PKP orang pribadi. Oleh karena itu bagi peneliti berikutnya sebaiknya membedakan kedua kelompok PKP tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aczel, Amir D. dan Jayavel Sounderpandian. 2002. *Business Statistic*, 5th edition, New York: McGraw-Hill
- Alm, James, Betty R. Jackson, dan Michael Mckee, 2001. *Estimating The Determinants of Taxpayer Compliance with Experimental Data*. National Tax Journal vol XLV no 1, pp 107-114
- Anonim, 2003. Berita Pajak no 1504/ Th XXXV/ 1 Desember 2003 hlm. 34-35.
- Anonim, 2003. Berita Pajak no 1484/ Th XXXV/ 1 Februari 2003 hlm. 47-48
- Anonim, 2004. Berita Pajak no 1514/ Th XXXV/ 1 Mei 2004 hlm 25-26
- Aruan, Albert R. dan Basuki Prijono, 2004. *Kamufalse dalam Laporan Realisasi Penerimaan*. Berita Pajak no 1506/ Th XXXV/ 1 Januari 2004. hlm. 29-30
- Atkinson, Rita L. Richard C. Atkinson, Edward E. Smith dan Daryl J. Bern (alih Bahasa Wijaya Kusuma). 1994. *Pengantar Psikologi*. Edisi 11, jilid 1. Jakarta: Interaksara.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bolton, N.R. dan James H. Drew, 1991. *A Longitudinal Analysis of The Impact of Service Changes on Consumer Attitudes*. Journal of Marketing, 55 (January), pp1-9
- Caro, Jaime V. 1993. *Why I don,t want to pay may tax*, dalam How to influence the Taxpayer's Tax Conciuousness for Improving His Behaviour, Chile, in Inter American Centre of Tax Administration, CIAT.

Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap 149 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I)

Cooper Donald R. dan C. William Emory. 1996. *Business Research Method*, 5th edition, New York: McGraw-Hill

Gunadi, 2004a. Reformasi Administrasi Perpajakan Menuju Good Governance. Berita Pajak no 1514/ Th XXXVI/ 1 Mei 2004 hlm 16-18

_____, 2004b. Kepatuhan Pajak Butuh Kepercayaan. http://www.klikpajak.com/artikel.php?article_id=8312, tanggal 16 Maret 2004

Ismail, 2003. Aplikasi *e-Government* dalam Perpajakan di Indonesia: Tinjauan atas Implementasi Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3), Thesis Universitas Indonesia, unpublished.

Iswahyudi, Tedy, 2004. Strategi Pengembangan Sistem Administrasi Perpajakan di Era Teknologi Informasi. Berita Pajak no 1510/ Th XXXVI/ 1 Maret 2004 h. 25-27.

James W., Wetzler, 1993. Why People Pay Taxes: Tax Compliance dan Enforcement. National Tax Journal: Juni 1993:46,2: ABI/ INFORM Global, pp. 255-257

Jean L., Mckechnie, 1983. *Webster's New Twentieth Century Dictionary of English Language Unabridged*. 2nd, New York: Dictionary Editorial Affices.

Kadir, Abd. Rahman, 2001. Pengaruh Komitmen Manajemen Bank Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank di- Sulawesi Selatan. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya, unpublished

Keputusan Menteri Keuangan RI. No. 544/KMK.04/2000. Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

_____, No. 536/KMK. 03/2002, Tentang Perubahan Ketiga atas Kepmenkeu No. 5/KMK.01/1993, tentang Penunjukan Bank sebagai Bank Persepsi dalam Rangka Pengelolaan Setoran Penerimaan Negara.

- _____, No. 235/KMK.03/2003. Tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan RI No. 544/KMK.04/2000, tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- _____, No. 545/KMK.04/2000. Tentang Tata Cara Pemeriksaan.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak No. 169/PJ/2001. Tentang Bentuk Surat Setoran Pajak.
- _____, No. KEP-162/PJ/2003. Tentang Pelaksanaan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) pada Direktorat Jenderal Pajak.
- Keputusan Bersama Direktorat Jenderal Anggaran dan Direktorat Jenderal Pajak No. Kep. 76/A/2002 dan Kep. No. 288/PJ/2002. Tentang Penatausahaan Penerimaan Setoran Pajak Melalui Bank Persepsi dan Bank Devisa Persepsi yang Diolah dengan Cara Online.
- Nota Keuangan dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2004
- Nurmantu, Safri, 2003. Pengantar Perpajakan. Edisi 2. Jakarta: Granit
- Pandiangan, Liberty, 2002. Pemahaman Praktis Undang-undang Perpajakan Indonesia. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, 1988. Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, pp 12-40
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, 1990. Delivering Quality Services: *Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Robbins, Stephen P, 2001. Organizational Behavior. 9th edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk, 1997. Consumer Behavior. Sixth Edition, New York: Prentice- Hall International, Inc

Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap 151 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I)

Schnaars, Steven P., 1991. *Marketing Strategy: A Customer – Driven Approach*. New York: The Free Press, Macmillan inc.

Silver, Donald P., 1995. Tax Compliance and Taxpayer Attitude. NINPA, Nopember 1995, pp 32-34

Soemitro, Rochmat, 1987. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung: PT. Eresco

Suandy, Erly, 2000. *Hukum Pajak*. edisi pertama, Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Srinivasan, T.N. 1973. Tax Evasion, A Model, *Journal of Public Economics*. pp 339-346)

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-02/PJ/2003. Tentang Pelaksanaan Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) secara Online

_____, No. SE-22/PJ/2003. Tentang Pelaksanaan Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) secara Online

Tjiptono, Fandi, 2002. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

Witte, Ann D. dan Diane F. Woodbury, 2001. The Effect of Tax Laws and Tax Administration on Tax Compliance: The Case of the U.S. Individual Income Tax. National Tax Journal vol XXXVIII No 1, pp 1-13

DAFTAR PERTANYAAN MP3

Sejak tahun 2002, berlalu efektif tahun 2003 berdasarkan Kep.DJP.162/PJ/2003, Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, mulai menerapkan system **Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3)** dalam bentuk *e-payment*. Sistem ini merupakan system administrasic yang cukup canggih, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada Wajib Pajak, melalui kemudahan pelayanan, kemudahan administrasi dan sekaligus transparansi antara kedua belah pihak, baik wajib pajak maupun fiskus

Sistem MP3 dapat digunakan untuk mengakses data pembayaran pajak secara *on line* dengan beberapa kelebihan yang dimiliki: a) memudahkan WP dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan, melainkan bisa dilakukan melalui ATM, *teller*, *internet banking*, *Standing Instruction* dan fasilitas atau sarana lainnya yang disediakan bank, b) pembayaran pajak oleh WP akan tercatat dengan akurat dan *realtime*, c) mengurangi SSP/SSB/SSPCP fiktif, dan mengurangi kontak langsung antara WP dengan aparat pajak, d) adanya rasa aman, nyaman dan jauh dari perasaan cemas, ketika melakukan pembayaran pajak dengan jumlah yang besar, sehingga dengan kemudahan yang ada tersebut diharapkan WP dapat menjadi lebih patuh dalam hal pembayaran pajaknya yang pada akhirnya penerimaan pajak dapat meningkat sesuai yang ditargetkan.

I. DATA RESPONDEN

Kami menjamin Rahasia pribadi Anda, semua data semata-mata untuk kepentingan Ilmiah

a. Nama (boleh tidak diisi)

: _____

b. Jenis Kelamin / Umur

: _____

c. Wilayah KPP

: _____

d. Bidang Usaha

: _____

e. Jabatan

: _____

II. DATA TENTANG VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN

K-1: PENERAPAN/IMPLEMENTASI MP3

Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan implementasi sistem MP3. Setiap pernyataan berkaitan dengan aspek-aspek MP3 yang Saudara rasakan (Observasi) setelah kewajiban-kewajiban perpajakan Saudara dibayar melalui sistem MP3. Kami bermaksud menggali informasi, apakah sistem MP3 antara yang diharapkan (expected) berbeda dengan yang diterapkan/diterima (perceived).

Saudara diminta untuk menentukan pilihan jawaban tentang kesetujuan atau ketidaksetujuan Saudara terhadap pernyataan mengenai **APA YANG SAUDARA AMATI/OBSERVASI** tentang MP3.

Saudara dipersilakan memilih salah satu pilihan dari lima pilihan jawaban yang tersedia:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Agak Setuju (AS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	PERNYATAAN-PERNYATAAN	SS	S	AS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Implementasi sistem MP3 dapat memberikan informasi yang akurat, tepat dan relevan mengenai mekanisme pembayaran pajak.					
2	Implementasi sistem MP3 dapat meningkatkan volume transaksi yang dapat diproses.					
3	Implementasi sistem MP3 dapat meningkatkan kecepatan respon pihak DJP terhadap berbagai transaksi yang diproses melalui sistem MP3.					
4	Implementasi sistem MP3 telah memudahkan para petugas pajak melakukan pengecekan kelengkapan dan akurasi data.					
5	Implementasi sistem MP3, telah dapat menghemat biaya dalam mengurus kewajiban perpajakan para WP.					
6	Implementasi sistem MP3, dapat meningkatkan					

	rasa aman bagi WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, karena pasti dibackup					
7	Implementasi sistem MP3 telah dapat mempermudah WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dilihat dari sisi administrasi					
8	Implementasi sistem MP3 oleh DJP telah dilakukan dengan koordinasi yang baik antar berbagai elemen yang terkait					
9	Implementasi sistem MP3 dapat menghindarkan duplikasi pekerjaan					
10	Implementasi sistem MP3, dapat mengurangi perbedaan waktu (time lag), sehingga mempercepat pencocokan data dari pihak-pihak terkait.					
NO	PERNYATAAN-PERNYATAAN	SS	S	AS	TS	STS
11	Implementasi sistem MP3 dapat menekan kesalahan manusia.					
12	Implementasi sistem MP3 dapat menekan pemalsuan Surat Setoran Pajak					
13	Jumlah bank persepsi dan atau bank devisa persepsi sudah cukup memadai					
14	Kesiapan sumberdaya manusia (para petugas pajak) dalam mendukung sistem MP3 sudah sangat memadai					
15	Sistem MP3 memberikan dorongan bagi terciptanya keinginan akan kejujuran.					
16	Sistem MP3 telah menempatkan WP sebagai "pengemudi" dalam pelaksanaan berbagai kewajiban perpajakan					

K-2: KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN WP

Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan **APA YANG SAUDARA RASAKAN** dari implementasi sistem MP3 tersebut. Sejauh mana harapan-harapan Saudara terpenuhi atau tidak terpenuhi sehubungan

Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap 155 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I)

dengan implementasi sistem MP3. Informasi ini sangat penting, karena akan memberikan masukan untuk penyempurnaan sistem dan implementasinya. Saudara diminta untuk memilih satu jawaban dari lima pilihan jawaban yang tersedia:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Agak Setuju (AS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	PERNYATAAN-PERNYATAAN	SS	S	AS	TS	STS
		5	4	3	2	1
DIMENSI: TANGIBLE						
1	Bank Persepsi dan atau Bank Devisa persepsi yang melayani MP3 cukup representatif					
2	Perlengkapan dan sarana pelayanan cukup memadai					
3	Penampilan petugas yang melayani cukup simpatik					
4	Peralatan dan perlengkapan jaringan computer cukup canggih dan modern					
5	Jika terjadi antrian, semuanya berjalan teratur/tertib					
DIMENSI: RELIABILITY						
6	Sistem MP3 telah memberikan informasi yang akurat, tepat dan relevan sesuai dengan apa yang saya harapkan					
7	Proses dan prosedur pembayaran pajak tidak berbelit					
8	Perlakuan terhadap semua WP tidak diskriminatif					
9	Informasi yang saya inginkan bisa diperoleh secara <i>real time</i>					
10	Sistem MP3 benar-benar memberikan kemudahan akses bagi saya dalam memperoleh informasi yang relevan.					

DIMENSI: EMPHATY					
11	Implementasi Sistem MP3 merupakan bentuk kemajuan yang signifikan yang dicapai oleh DJP				
12	Segala hambatan yang saya rasakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, dapat diatasi dengan implementasi sistem MP3				
13	Sikap dan perilaku petugas yang melayani cukup baik sejalan dengan implementasi MP3				
14	Sistem MP3 telah membebaskan saya dari kontak langsung dengan fikus				
15	Sistem MP3 telah memberikan manfaat lebih besar dibandingkan dengan beban yang kami tanggung dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.				
DIMENSI: RESPONSIVENESS					
16	MP3 sangat cepat dalam proses penyelesaian kewajiban perpajakan				
17	SSP dapat diperoleh dengan cepat dan valid				
18	Bank persepsi dan atau bank devisa persepsi cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul				
19	Fleksibilitas waktu pelayanan dan jam kerja				
20	MP3 adalah sistem pelayanan terpadu				
DIMENSI: ASSURANCE					
21	MP3 telah memberikan rasa aman dalam melaksanakan kewajiban perpajakan				
22	MP3 menjamin keakuratan, kelengkapan dan keamanan data.				
23	MP3 dapat mencegah SSP fiktif				
24	MP3 memiliki tingkat ketelitian yang sangat tinggi				
25	MP3 menjamin kerahasiaan WP				
DIMENSI: ACCESSIBILITY					
26	Lokasi Bank persepsi dan atau bank devisa				

Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap 157 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I)

	persepsi ada ditempat-tempat strategis					
27	Fasilitas <i>on-line</i> sangat memadai					
28	Jaringan bank persepsi dan atau bank devisa persepsi sangat luas					
29	Layanan <i>e-payment</i> 24 jam					
30	Tersedia layanan <i>phone banking</i>					

Berikan komentar Saudara berkaitan dengan kualitas Layanan Perpajakan melalui sistem MP3:

.....

Apakah Saudara punya harapan lain/khusus tentang MP3?

.....

K-3: DATA TENTANG TINGKAT KEPATUHAN WP

Pernyataan-pernyataan berikut, berkaitan dengan **APA YANG TERJADI**, atau bagaimana perubahan sikap dan perilaku Saudara sebagai WP setelah DJP mengimplementasikan sistem MP3.

Saudara dipersilakan memilih salah satu pilihan dari lima pilihan jawaban yang tersedia, yaitu:

- 5 = Sangat Setuju (SS)
- 4 = Setuju (S)
- 3 = Agak Setuju (AS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

NO	PERNYATAAN-PERNYATAAN	SS	S	AS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Implementasi MP3 telah mendorong saya untuk selalu menyelesaikan kewajiban perpajakan					

	tepat waktu dibandingkan dengan sebelum ada MP3					
2	Implementasi MP3 tidak memungkinkan bagi WP untuk melakukan/membuat SSP fiktif					
3	Saya rasa semua WP menjadi lebih tertib dan terarur dalam melaksanakan kewajiban perpajakan setelah implementasi MP3 dibandingkan dengan sebelum ada MP3					
4	Dengan sistem MP3, saya yakin semua pajak yang disetorkan oleh WP teradministrasi dengan baik, sehingga mendorong WP untuk lebih sadar pajak					
5	Setelah Implementasi sistem MP3, jumlah penerimaan pemerintah dari denda pajak menurun					
6	Jumlah sanksi administrasi yang dijatuhkan pemerintah terhadap WP, semakin berkurang setelah implementasi sistem MP3					
7	Menurut saya implementasi sistem MP3 telah meningkatkan keterbukaan dan keadilan bagi sebagian besar WP					
8	Dengan kemudahan prosedur pembayaran melalui MP3, menurut saya jumlah WP yang menunggak semakin kecil.					
9	Sistem MP3 menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					
10	Implementasi sistem MP3 merupakan upaya pemerintah memahami hak-hak perpajakan WP					
11	Implementasi sistem MP3, telah mendorong saya membayar kewajiban perpajakan tepat waktu					

Demikian jumlah pertanyaan yang saya ajukan, saya menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya atas partisipasi Bapak/Ibu/saudara dalam mendukung proses pembelajaran saya, semoga Bapak/Ibu/Saudara mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Surabaya, September 2004
Peneliti