



MaNaCSE

Management & Accounting Research

Vol. 1 No. 1. April 2018

ISSN 2086 -8766

Hongky Dyrgo(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado)
Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado

Vronsky A. Bawole(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado)
Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Manado

Alfian Maase(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado)
Evaluasi *Internal Audit* Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Kredit Pada PT. BPRPrisma Dana Manado

Sweetly Mumu(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado)
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri KCP Sudirman Manado

Sherly E. Susanto(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado)
Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Pada Telkomsel *Distribution Center* CV. Akar Daya Mandiri Ranotana

Yuli Rawun(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado)
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

Oswald N. Tumilaar(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado)
Penerapan Akuntansi Kantor Cabang Dalam Hubungan Pusat Dan Cabang Pada PT. Berkat Andijaya Elektrindo

Motto :

**"Takut akan Tuhan adalah
Permulaan Pengetahuan"**

Diterbitkan oleh STIE-Eben Haezar Manado

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAN PURI MANADO

Hongky Dyrgo

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado

ABSTRACT

Competition in the business world is increasingly tight, it is also felt the businessmen in the field of hospitality services such as Hotel Gran Puri Manado. Hotel Gran Puri Manado is one of the oldest hotels in Manado today. The research was conducted at Hotel Gran Puri Manado. The population of this study is all consumers who have stayed more than twice at the Hotel Gran Puri Manado. Sampling method used is Purposive Sampling Method. The sample in this research is 98 people by using data analysis quantitatively. The analytical method uses classic assumption test, multiple regression analysis, correlation coefficient and determination coefficient analysis (R^2) with hypothesis testing through t test (Partial Test) and F test (Simultaneous Test) at the real level = 0,1 using SPSS 23. The result of research based on Partial Test (t test) is obtained: (a) there is positive and significant influence between price to customer satisfaction, proved with value $t_{hit} = 4,290 > t_{tabel} 1.290$ or $Sig = 0,000 < 0,1$. (b) there is a positive and significant influence between the quality of service to customer satisfaction is evidenced by the value of $t_{hit} = 4.977 > t_{tabel} 1.290$ or $Sig = 0.000 < 0.1$. Then based on hypothesis test simultaneously or F test can be seen that Test F shows the value of F_{count} equal to 51.061 with significant 0.000 significant value < 0.1 . Thus it can be concluded that the price and quality of services to obtain significant results partially and simultaneously affect the customer satisfaction at the Gran Puri Hotel Manado.

Keywords: Price, Service Quality and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan terhadap konsumen. Banyaknya hotel di Kota Manado pada akhirnya menimbulkan adanya persaingan. Meningkatnya persaingan antar hotel menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Salah satu alternatifnya adalah melakukan berbagai upaya mempertahankan pasar yang sudah ada melalui usaha kebijakan harga dan meningkatkan kualitas pelayanan semaksimal mungkin hingga harapan dari konsumen dapat tercapai yaitu mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Harga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan konsumen, harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar untuk mendapatkan hak menggunakan suatu produk atau jasa. Penilaian harga dapat dilihat dari kesesuaian antara suatu pengorbanan dari konsumen terhadap nilai yang diterimanya setelah menggunakan suatu produk atau jasa dan dari situlah konsumen akan mempresepsi produk atau jasa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan jasa bagi konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan perhotelan akan

tergantung pada kemampuan pihak hotel itu sendiri untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan bisnis perhotelan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Setelah menggunakan produk atau jasa, konsumen akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk atau jasa. Sebaliknya jika kecewa, konsumen tidak akan membeli produk atau jasa yang sama lagi dikemudian hari.

Harga dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan karena harga dan kualitas pelayanan yang memenuhi preferensi konsumen. Jika harga dan kualitas pelayanan positif maka tingkat kepuasan konsumen bertambah, sebaliknya jika harga dan kualitas pelayanan negatif maka tingkat kepuasan konsumen rendah.

Hotel Gran Puri Manado merupakan Hotel Bintang Empat dengan jumlah kamar 152 kamar. Pangsa pasar utama hotel ini adalah para pebisnis yang sedang melakukan kegiatan bisnis di kota Manado, selain mengembangkan segmen pasar dari pebisnis, namun berdasarkan informasi yang di peroleh penulis dari pihak manajemen Hotel Gran Puri pada saat dilakukan penelitian pendahuluan oleh penulis di ketahui bahwa selama ini terdapat kekhawatiran dari pihak manajemen bahwa pelayanan yang diberikan kurang dapat memuaskan konsumen, serta harga yang ditetapkan dari setiap jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh konsumen menyebabkan naik turunnya jumlah *occupancy*.

Hal ini diakibatkan karena adanya perkembangan selera konsumen, terlihat dengan adanya harapan-harapan konsumen yang semakin berkembang seiring dengan bertambahnya wawasan dan semakin banyaknya informasi yang di terima konsumen serta semakin bertambahnya pengalaman konsumen.

Oleh karena itu berdasarkan masalah yang ada tersebut maka penulis berniat untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah harga dan kualitas pelayanan sesuai dengan judul yang di ambil : **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadapKepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado”**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado?

TINJAUAN PUSTAKA

Harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa. Harga merupakan satu-satunya elemen dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan. Menurut Swastha, B (2010), “Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Sedangkan Kotler, P. dan Amstrong, G (2012), mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa.

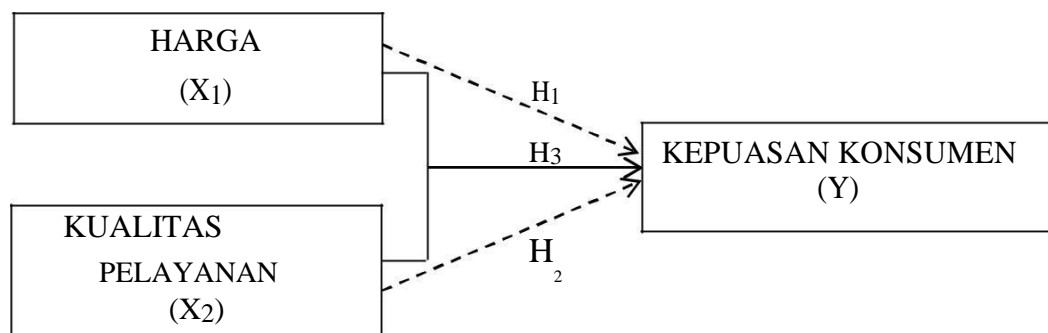
Lovelock dan Wirts (2011) mendefinisikan hal kualitas jasa sebagai evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Kotler dalam Etta Mamang (2013:99) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam Ririn dan Mastuti (2011:117), dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan diharapkan. Sedangkan Engel, Blackwell dan Miniard dalam Ujang (2011:387) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Kerangka Teoritis

Berdasarkan uraian di atas maka pengaruh harga dan kualitas dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado, dapat dijabarkan dalam bentuk kerangka berpikir berikut ini :

Gambar 1 : Kerangka Teoritis



METODE PENELITIAN

Populasi

Adapun populasi dari penelitian ini merupakan seluruh pelanggan yang menginap lebih dari dua kali pada Hotel Gran Puri Manado selama 4 bulan terakhir yang diambil pada bulan Agustus – November 2017, yang berjumlah 6150 orang.

Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2011) *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atau dibebankan kepada konsumen yang ditukarkan dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan sebuah barang atau jasa.

Indikator yang dipakai dari variabel ini sebagai berikut :

- a. Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas pelayanan
- b. Harga yang ditetapkan dapat dijangkau dan bersaing
- c. Harga sesuai dengan manfaat
- d. Harga sesuai dengan persepsi konsumen
- e. Potongan harga dan bonus-bonus

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yang dimaksud adalah suatu kondisi di mana pelayanan jasa mampu memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya.

Indikator yang dipakai dari variabel ini sebagai berikut :

- a. Bukti langsung

- b. Keandalan
- c. Daya tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

Sedangkan Variabel dependen (Y) penelitian ini adalah :

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu jasa setelah membandingkan hasil prestasi jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil jasa yang diharapkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk memudahkan dalam melakukan uji validitas, maka di gunakan analisis faktor yang ada pada software SPSS 23. Uji validitas diperoleh dengan cara menguji setiap pernyataan pada kuesioner dengan nilai korelasi 0,30. Jika butir instrument nilainya dibawah 0,30 maka pernyataan tersebut tidak valid dan jika nilainya diatas 0,30 maka pernyataannya tersebut valid.. Dengan demikian maka pernyataan yang telah disusun untuk mengumpulkan data dianggap mempunyai validitas atau valid. Oleh karena itu dibawah ini dapat disajikan data sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected item - total correlation	Sig.	Ket
Harga X ₁	X ₁ 1	.772	.000	Valid
	X ₁ 2	.805	.000	Valid
	X ₁ 3	.821	.000	Valid
	X ₁ 4	.819	.000	Valid
	X ₁ 5	.770	.000	Valid
Kualitas Pelayanan X ₂	X ₂ 1	.840	.000	Valid
	X ₂ 2	.765	.000	Valid
	X ₂ 3	.769	.000	Valid
	X ₂ 4	.815	.000	Valid
	X ₂ 5	.745	.000	Valid
Kepuasan Konsumen Y	Y 1	.765	.000	Valid
	Y 2	.781	.000	Valid
	Y 3	.806	.000	Valid
	Y 4	.835	.000	Valid
	Y 5	.725	.000	Valid

Sumber : Pengolahan data SPSS 23

Dari hasil uji validitas untuk variabel X₁, X₂ dan X₃ pada tabel 4.7 dapat dilihat pada kolom *Corrected item - total correlation* semua pernyataan dinyatakan valid atau bernilai lebih besar dari nilai korelasi minimal 0,30. Korelasi yang paling valid untuk pernyataan pada variabel X₁, X₂ dan X₃ adalah pernyataan dengan nilai *Corrected item - total correlation* 0,821, 0,840 dan 0,835.

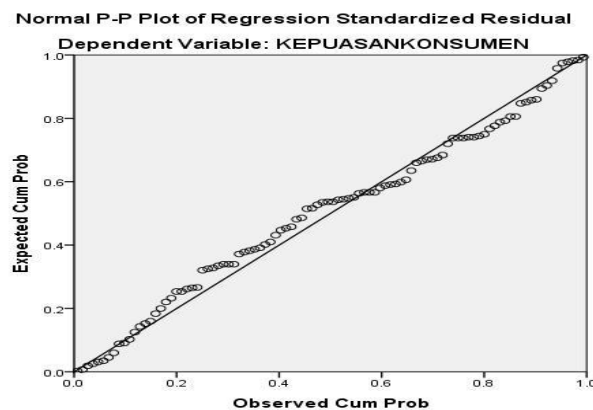
Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila digunakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Data analisis mempergunakan teknik koefisien Alpha Cronbach dengan bantuan program computer SPSS dengan ketentuan bahwa jika koefisien alpha lebih besar dari alpha 0.60 maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Berikut ini hasil pengelolaan data yang diperoleh melalui bantuan SPSS.

Dari hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen memiliki hasil yang *reliabel* hal tersebut di tunjukan dari *Cronbach's Alpha* yang memiliki nilai berkisar antara .805, .803 dan .801 lebih besar dari 0,60.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya memiliki distribusi normal.



Berdasarkan hasil uji normalitas, terlihat bahwa titik -titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model kerja layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas atau data dalam penelitian ini

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi berdasarkan hasil analisis, jika variabel – variabel independen memiliki nilai tolerance lebih dari 10 dan memiliki nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10, maka model regresi tersebut bebas dari masalah multikolinearitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai toleransi lebih dari 0,1 sedangkan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan-kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya).

Tabel 4.11
Nilai Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin - Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.720 ^a	.518	.508	2.720	.518	51.061	2	95	.000	1.945

Sumber : Pengolahan data SPSS 23

Hasil penelitian didapatkan Durbin Watson sebesar 1.945. nilai tersebut berada diantara 1.55 sampai dengan 2.46 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada auto korelasi dalam model regresi pada penelitian ini.

Hasil Perhitungan dengan Program SPSS 23

SUBJEK	VARIABEL TERIKAT	VARIABEL BEBAS	
		Y	X1 X2
Konstanta	α	4.389	
Koefisien Regresi	b1		0,376
	b2		0,430
Uji hipotesis			
Uji t (parsial)	t _{hit}		4.920 4.977
Uji hipotesis			
Uji F (simultan)	F _{hit}		51.061
Koefisien korelasi	R		0,720 = 72%
Koefisien determinasi	R ²		0,518 = 51,8%
Data tambahan			
Tarif nyata	α		0,1 = 10%
T _{tabel} = t _{a;n-1}	t _{0,1;97}		1,290
F _{tabel} =F _{a(m-1)(n-m)}	F _{0,1(2)(95)}		2,36
Jumlah sampel	N		98
Jumlah variabel	M		3

Sumber : Pengolahan data SPSS 23

Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel 4.13 diatas maka persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 4389 + 0,376 X_1 + 0,430 X_2 + e$$

Persamaan regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 4.389 yang menunjukkan pengaruh rata-rata faktor lain di luar variabel Harga (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado adalah 4.389
- Nilai koefisien regresi variabel Harga sebesar = 0,376 artinya jika variabel independen lainnya tetap dan Harga mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,376. Koefisien bernilai positif ini artinya terjadi hubungan positif antara Harga dengan Kepuasan Konsumen, semakin tinggi Harga semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan = 0,430 artinya jika variabel independen lainnya tetap dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Konsumen (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,430.

Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen, semakin tinggi Kualitas Pelayanan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,518. Hal ini memberikan pengertian bahwa besarnya dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) adalah sebesar 51,8 % sementara sisanya 48,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

Menghitung Koefisien Korelasi(R)

Hasil uji analisis menunjukkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,720. Koefisien korelasi ini digunakan untuk mengukur keeratan hubungan dengan variabel Y.

Uji Parsial (Uji t)

1. Harga (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t_0 (t_{hitung}) $\geq t_a$ (t_{tabel}) = 4,290 \geq 1,290 maka H_0 ditolak. Artinya koefisien regresi signifikan atau variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t_0 (t_{hitung}) $\geq t_a$ (t_{tabel}) = 4,977 \geq 1,290 maka H_0 ditolak. Artinya koefisien regresi signifikan atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_0 (t_{hitung}) $\geq F_a$ (F_{tabel}) = **51,06** \geq **2,36** maka H_0 ditolak. Artinya koefisien regresi signifikan atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Interpretasi Hasil Penelitian

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa tanggapan/respon konsumen terhadap semua indikator harga tersebut terklasifikasikan sudah sangat baik. Hal ini juga diperkuat dengan hasil perhitungan statistik yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. Hal ini mengartikan pula bahwa harga yang dibebankan dinilai sudah sesuai dengan layanan yang diterima konsumen; harga yang dibebankan sudah sesuai dengan fasilitas yang dapat dinikmati oleh konsumen; Strategi diskon dan kebijakan harga dinilai sangat menarik oleh konsumen; penetapan harga dinilai sudah sesuai dengan kelas hotel yaitu bintang empat dengan segalapelayanan dan fasilitas yang dapat dinikmati; perbandingan harga dengan penyedia jasa layanan sejenis adalah terjangkau.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. Dalam observasi yang peneliti lakukan melalui kuesioner, kebanyakan responden menyatakan tentang

Kualitas Pelayanan pada Hotel Gran Puri Manado adalah salah satu penunjang terhadap Kepuasan Konsumen bagi responden. Selanjutnya berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa memang kalau secara umum berdasarkan analisis seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak Hotel Gran Puri Manado sudah terklasifikasikan baik namun hal ini masih berpotensi untuk ditingkatkan menjadi semakin baik.

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jadi berdasarkan hasil SPSS 23 yang ada, maka kedua variabel bebas yaitu harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. Dan dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini memberikan bukti bahwa baik harga maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Gran Puri Manado sudah dirasakan baik oleh konsumennya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasannya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. Hal ini didasarkan pada analisis kuantitatif, di mana hasil nilai signifikansi t_{hitung} pada variabel harga adalah 0,000 lebih kecil dari 0,1 dikarenakan bahwa ketika harga yang ditawarkan mampu dijangkau oleh konsumen, maka konsumen akan tertarik untuk menggunakan jasa hotel dan akan tercipta perasaan puas dengan biaya yang mereka keluarkan dimana harga yang dibayar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen Hotel Gran Puri Manado.
2. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. Hal ini didasarkan pada analisis kuantitatif, di mana hasil nilai signifikansi t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 lebih kecil dari 0,1. Dengan hasil ini maka disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen pada Hotel Gran Puri Manado.
3. Dalam penelitian ini, menyatakan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. Hal ini berdasarkan hasil pengujian analisis regresi ganda diperoleh harga F_{hitung} sebesar 51.061 dengan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,518. Nilai tersebut berarti 51,8% perubahan variabel kepuasan konsumen dapat diterangkan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya 48,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Etta Mamang Sangadji, Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, CV Andi Offset
- Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti, 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa (Merencanakan, Mengelola dan Membidik Pasar Jasa)*, CAPS, Yogyakarta.
- Daryanto, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Sari Kuliah, Bandung: Satu Nusa.
- Fandy, Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- _____, 2011, *Service Quality & Satisfaction*, Cv. Andi, Yogyakarta.
- _____, 2012, *Strategi Pemasaran*, Cv. Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*, Cv. Andi, Yogyakarta..
- Ghozali, I. (2012), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.

Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Manado

Vrosnky A. Bawole

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado

ABSTRACT

Indonesia saat ini sedang mengalami berbagai permasalahan di berbagai sektor khususnya sektor ekonomi. Pemerintahan yang tetap dapat bertahan dan memperbaiki kondisi ekonomi yang ada, pemerintah harus mengupayakan semua potensi penerimaan yang ada. Penerimaan dari sektor pajak terbagi menjadi dua golongan, yaitu dari pajak langsung contohnya pajak penghasilan dan dari pajak tidak langsung Hampir semua transaksi di bidang perdagangan, industri dan jasa yang termasuk dalam golongan Barang Kena Pajak dan atau Jasa Kena Pajak pada prinsipnya terkena PPN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *self assessment* yang dicerminkan dari pertumbuhan jumlah PKP terdaftar, SPT Masa PPN yang dilaporkan, serta SSP PPN yang disetorkan terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai pada Pengusaha Kena Pajak.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan dengan bantuan alat statistika SPSS. Data yang digunakan yaitu menggunakan data sekunder yang didapat dari objek penelitian.

Variabel PKP (X_1) memiliki $-1,029 < 2,086$, dengan demikian pengujian menunjukkan H_1 ditolak, yang berarti bahwa variabel PKP secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap PPN. Variabel SPT (X_2) memiliki $2,967 > 2,086$ dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel SPT secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap PPN. Variabel SSP (X_3) memiliki nilai $5,665 > 2,086$ dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel SSP berpengaruh secara signifikan terhadap PPN. Namun secara simultan *Self Assessment System* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penerimaan PPN.

Kata Kunci: PKP terdaftar, SPT Masa, SSP, Penerimaan PPN

Latar Belakang

Pemerintahan yang tetap dapat bertahan dan memperbaiki kondisi ekonomi yang ada, pemerintah harus mengupayakan semua potensi penerimaan yang ada. Pada saat ini tengah digali berbagai macam potensi untuk meningkatkan penerimaan negara, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Namun seiring dengan berkembangnya kemampuan analisis para praktisi ekonomi yang menyatakan bahwa mengandalkan pinjaman dari luar negeri sebagai salah satu sumber penerimaan negara hanya akan menjadi bumerang dikemudian hari, potensi penerimaan dari pinjaman luar negeri akan semakin dikurangi.

Penerimaan dari sektor pajak terbagi menjadi dua golongan, yaitu dari pajak langsung contohnya pajak penghasilan dan dari pajak tidak langsung contohnya pajak pertambahan nilai, bea materai, bea balik nama. Memang, dilihat dari segi penerimaan, Pajak Penghasilan dapat membantu negara dalam membiayai pengeluaran, namun tidak semua orang dapat dikenakan PPh. Pajak Penghasilan hanya dapat dikenakan kepada orang pribadi atau badan yang telah berpenghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena

Pajak (PTKP). Tetapi hal itu tidak berlaku bagi Pajak Pertambahan Nilai, karena pajak tersebut dapat dilimpahkan kepada orang lain sehingga memungkinkan semua orang dapat dikenakan PPN. Dan juga seperti yang kita ketahui bahwa hampir seluruh barang-barang kebutuhan hidup rakyat Indonesia merupakan hasil produksi yang terkena PPN.

Indonesia menganut tiga sistem dalam pemungutan yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withholding System*. Ketiga sistem diatas mempunyai keistimewaan masing-masing. Namun yang memiliki peranan yang lebih dominan adalah pada *self assessment system* karena diterapkan pada sistem pemungutan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, serta sebagian pada Pajak Bumi dan Bangunan.

Cara pemungutan pajak yang sesuai juga mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para Wajib Pajak itu sendiri. Pemerintah melakukan perubahan mendasar dengan dikeluarkannya UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merubah sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yaitu digunakannya *Self Assessment System* yang menggantikan *Official Assessment System*. Cara pemungutan Pajak Pertambahan Nilai di Indonesia menggunakan *Self Assessment System* yang artinya mulai dari perhitungan, membayar dan melaporkan dilakukan oleh Wajib Pajak. Dengan kata lain, Wajib Pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Supadmi dalam Hapsari, 2010). Sistem *Self Assessment*, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Sistem *Self Assessment* diterapkan atas dasar kepercayaan pihak otoritas pajak kepada Wajib Pajak.

Dengan argumen-argumen tersebut maka penulis menetapkan judul bagi penulisan skripsinya yaitu: **“Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Manado”**.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh jumlah PKP terdaftar terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai.
2. Untuk mengetahui pengaruh jumlah SPT Masa PPN yang di laporkan terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai.
3. Untuk mengetahui pengaruh jumlah SSP PPN yang disetor berpengaruh terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai.
4. Mengetahui pengaruh penerapan sistem *self assessment* yang dicerminkan dari pertumbuhan jumlah PKP terdaftar, SPT Masa PPN yang dilaporkan, serta SSP PPN yang disetorkan terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai pada Pengusaha Kena Pajak.

LANDASAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Pengertian pajak secara umum adalah iuran wajib dari penduduk kepada negara berdasarkan undang-undang yang pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa mendapat imbalan langsung, yang hasilnya digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan nasional. Secara rinci terdapat beberapa pengertian yang diungkapkan oleh beberapa ahli yang ternyata mempunyai maksud yang sama, antara lain:

Menurut Andriana dalam Waluyo (2011:2):

“Pajak adalah iuran kepada negara, yang dapat dipaksakan dan terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2013:1):

“Pajak adalah iuran rakyat pada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Mardiasmo (2013:7) bahwa pada dasarnya terdapat 3 sistem pemungutan pajak yang berlaku, yaitu:

1. *Official assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2. *Self assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *Withholding system*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya, wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Pajak Pertambahan Nilai

Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak atas konsumsi barang dan/atau jasa yang dikenakan pajak di dalam daerah Pabean Indonesia. Dalam terminologi perpajakan, barang dan jasa yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-undang PPN disebut dengan istilah Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dihasilkan, diserahkan serta dikonsumsi didalam negeri (didalam daerah pabean) baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa yang dilakukan oleh PKP (Pengusaha Kena Pajak).

Menurut sifatnya, Pajak Pertambahan Nilai adalah pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak, dan berdasarkan lembaga pemungutannya Pajak Pertambahan Nilai termasuk kedalam pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

METODELOGI PENELITIAN

Jenis Data

Jenis data terbagi dua, yaitu :

1. Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi. Bentuk lain data kualitatif adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video. Data kualitatif berfungsi untuk mengetahui kualitas dari sebuah objek yang akan diteliti. Data kualitatif berisi tentang kondisi Kantor Prtama Manado seperti sejarah, struktur organisasi, kegiatan operasional dari Kantor Pratama Manado. Dalam penelitian, penulis menggunakan data berupa dokumen PKP terdaftar, SPT Masa PPN yang dilaporkan, serta SSP PPN yang disetorkan.
2. Data Kuantitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk angka-angka berupa jumlah PKP terdaftar, jumlah SPT Masa PPN yang dilaporkan, jumlah SSP PPN yang disetorkan, jumlah penerimaan PPN, dan perhitungan PPN.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Study lapangan, dimana peneliti akan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan data berupa jumlah PKP terdaftar, jumlah SPT Masa PPN yang dilaporkan, jumlah SSP PPN yang disetorkan, dan jumlah penerimaan PPN dalam kurun waktu 1 Januari 2013 sampai dengan 31 Desember 2014 atau selama 24 bulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado
2. Study kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan data berupa dokumen mengenai cara pengusaha yang dikukuhkan sebagai PKP, cara pelaporan SPT Masa PPN, dan cara penyetoran SSP PPN dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
3. Wawancara yaitu suatu pengumpulan data yang mengadakan wawancara langsung dengan objek penelitian mengenai data yang ada sangkut pautnya dengan masalah yang dibahas. Wawancara dilakukan kepada fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
4. Observasi yaitu suatu cara untuk mendapatkan sumber data dengan cara mendatangi atau mengamati secara langsung proses kegiatan pada objek penelitian sehingga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti.

Metode Analisa

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model analisa regresi linier berganda dimana didalamnya terdapat variabel-variabel independen yaitu, jumlah PKP terdaftar, SPT Masa PPN yang dilaporkan, serta SSP PPN yang disetorkan terhadap variabel dependen yaitu Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai pada PKP dan variabel independen manakah yang paling dominan mempengaruhi.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah suatu model regresi telah bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) artinya koefisien regresi pada persamaan tersebut tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berarti, adapun hasil pemeriksaan asumsi klasik adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Untuk normal plot dapat dilihat data berada disepanjang garis diagonal dan bergerak searah dengan garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan data penelitian ini terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk variabel (X_1 , X_2 , dan X_3) tidak terjadi multikolinearitas dengan ditunjukkan nilai VIF < 10.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi perlu dilakukan karena adanya suatu autokorelasi bertentangan dengan salah satu asumsi dasar dari regresi berganda yaitu tidak adanya korelasi diantara galat acaknya. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai Durbin Watson hitung sebesar 1,775. Karena nilai DW tersebut berada antara du (1,656) dengan 4-du (2,344) dengan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Dari hasil analisa dengan menggunakan SPSS 19.0 dapat diketahui bahwa titik-titik yang menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0, pada sumbu Y serta tidak membentuk pola atau kecenderungan tertentu pada diagram plot, sehingga dapat mengidentifikasi tidak terjadi adanya heteroskedastisitas dan model regresi tersebut layak digunakan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Analisa Regresi Berganda dapat terlihat pada tabel 4.4. berikut.

Hasil Analisis Regresi Berganda antara Variabel PKP (X_1), SPT (X_2), SSP (X_3), Terhadap PPN (Y)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-7,877	,279		-5,264	8,362		
PKP	-,018	,627	-,009	-1,029	,050	,804	1,103
SPT	,547	1,490	,296	2,967	,050	,617	1,233
SSP	1,120	1,683	,598	5,665	,000	,514	1,498

a. Dependent Variable: PPN

Sumber: Data olahan SPSS

Keterangan: Satuan PPN dalam milliaran Rupiah

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel diatas maka di dapatkan suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -7,877 - 0,018X_1 + 0,547X_2 + 1,120X_3 + \mu$$

Uji-t

a. Variabel PKP (X_1)

Variabel PKP (X_1) memiliki nilai t-hitung sebesar -1,029. Nilai ini lebih kecil dari t-tabel (-1,029 < 2,086 (T tabel (0,025.20))). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_1 ditolak, yang berarti bahwa variabel PKP secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap PPN.

b. Variabel SPT (X_2)

Variabel SPT (X_2) memiliki nilai t-hitung sebesar 2,967. Nilai ini lebih besar dari t-tabel ($2,967 > 2,086$ (T tabel $(0,025.20)$)). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel SPT secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap PPN.

c. Variabel SSP (X_3)

Variabel SSP (X_3) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,665. Nilai ini lebih besar dari t-tabel ($5,665 > 2,086$ (T tabel $(0,025.20)$)). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel SSP berpengaruh secara signifikan terhadap PPN.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa SSP PPN yang disetor mempunyai pengaruh yang paling besar atau paling dominan mempengaruhi penerimaan PPN. Hasil analisis tersebut sangat wajar, mengingat dasar teori dan fungsi dari SSP PPN telah menunjukkan bahwa hanya SSP PPN-lah sarana bagi PKP untuk menyetorkan pajak terutangnya.

SARAN

SSP merupakan sarana yang paling dominan dalam sistem self assessment yang mempengaruhi penerimaan PPN sehingga harus diupayakan kondisi yang mendukung agar penyetoran SSP dapat terus berjalan dengan lebih mudah, seperti dengan menambah tempat dimana PKP tersebut dapat menyetorkan pajak terutangnya. Himbauan terhadap PKP dan juga pemeriksaan yang lebih ketat pada SPT yang dilaporkan juga akan sangat mempengaruhi jumlah dan frekuensi SSP yang akan disetor, mengingat adanya kecenderungan negatif seperti PKP yang sering menunda penyetoran pajak terutangnya, ataupun pelaporan SPT yang tidak benar sehingga pajak terutang yang disetorkan dalam SSP juga menjadi tidak benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim.2000. Undang-undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 9 Tahun 1994 dan Undang-undang No. 9 Tahun 1994 dan Undang-undang No. 16 Tahun 2000 : Jakarta. Salemba Empat.
- Anonim. 2000. Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 11 Tahun 1994 dan Undang-undang No. 18 Tahun 2000. Jakarta : Salemba Empat.
- 2014. Undang-undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 1994 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 18 Tahun 2000 dan Undang-undang No. 42 Tahun 2009 : Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Komara, Ahmad. 2012. Cara Mudah Memahami ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta : Bee Media Indonesia.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Kesembilan: Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Waluyo. 2011, *Perpajakan Indonesia*, Cetakan kedua. : Jakarta. Salemba Empat
- Sumantri, U.G., (2007), *Pedoman Praktis Ketentuan Umum dan Tata Cara*

- Perpajakan*, Grasindo, Jakarta.
- Nursanti, Ika., dan Padmono, Y.Y., (2013), “Pengaruh Self Assessment System dan Surat Tagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai”, *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, I (1) Januari
- Handayani, R.D., (2011), “Pengaruh Self Assessment System terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu”, *Skripsi*, Universitas Mercu Buana Jakarta. (tidak dipublikasikan).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 75/PMK.03/2010 tentang Nilai Lain Sebagai Dasar Pengenaan Pajak.
- Vegirawati, Titin., (2011), “Pengaruh Penerbitan Surat Tagihan Pajak dengan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang”, *Skripsi*, Universitas Sjakhyakirti. (tidak dipublikasikan).
- Sri Rosa Dewi, (2012), “Pengaruh Pelaksanaan Sistem Self Assessment terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan”, *Skripsi*, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Ning Wahyuni, (2013), “Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assessment System dan Pemeriksaan terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi”, *Skripsi*, Universitas Negeri Semarang.
- Hanung Tri Sudadyo, (2013), “Pengaruh Faktor Self Assessment System terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan”, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

EVALUASI *INTERNAL AUDIT* TERHADAP EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL KREDIT PADA PT. BPR PRISMA DANA MANADO

Alfian Maase

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado

Abstrak

Salah satu lembaga keuangan perbankan yang memberikan kredit adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Aktivitas pengendalian internal merupakan salah satu kegiatan yang penting dalam perusahaan, termasuk dalam hal ini adalah pada sektor perbankan. Untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan, maka diperlukan bagian audit internal yang dapat membantu manajemen dalam mengawasi pelaksanaan pengendalian internal dalam aktivitas perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado. Subjek penelitian ini memiliki *Internal Audit* dan mengharapkan dengan adanya fungsi pengawasan ini dapat membuat perusahaan menjadi lebih baik.

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, dengan tujuan untuk dapat menggambarkan, mengungkapkan dan menjelaskan dalam bentuk kalimat mengenai penelitian tentang evaluasi *Internal Audit* terhadap efektivitas pengendalian internal kredit pada subjek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas *Internal Audit* dalam PT. BPR Prisma Dana Manado terdapat Tahapan perencanaan pemeriksaan. Pada pelaksanaan pengendalian internal kredit terdapat 5 unsur pengendalian yaitu : lingkungan pengendalian, penentuan resiko, aktivitas pengendalian, informasi komunikasi dan pengawasan. Hasil Pembahasan menunjukkan bahwa Peran *Internal Audit* terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Kredit yang terdapat pada PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan secara efektif dikarenakan internal audit dan pengendalian internal belum bisa bekerja sama dalam mengatasi tingkat NPL (*Non Performing Loan*) atau kredit yang tidak sesuai kinerja.

Kata Kunci : Kredit, *Internal Audit*, Pengendalian Internal

PENDAHULUAN

Latar Belakang Permasalahan

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan. Sumber dana masyarakat dari tabungan dan deposito selain sumber dana internal BPR cenderung akan banyak dialokasikan kepada kegiatan kredit, karena kegiatan kredit bersifat produktif yang juga dikenal dengan aktiva produktif. Kredit yang bersifat produktif menghasilkan pendapatan bunga atas kredit sekaligus merupakan pendapatan terbesar bagi bank, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja rentabilitas bank.

Aktivitas pengendalian internal merupakan salah satu kegiatan yang penting di dalam perusahaan, termasuk dalam hal ini adalah pada sektor perbankan. Apabila terjadi pengelolaan yang kurang tepat, maka akan menyebabkan kerugian yang besar untuk perusahaan. Untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan, maka diperlukan bagian audit internal yang dapat membantu manajemen dalam mengawasi pelaksanaan pengendalian internal dalam aktivitas perusahaan.

PT. BPR Prisma Dana Manado memiliki Divisi Kepatuhan Audit Manajemen serta terdapat bagian internal audit di dalamnya. Bagian internal audit juga bekerja sama dengan divisi kredit dalam mengawasi pemberian kredit yang dilakukan oleh petugas kredit dan diawasi oleh pengendalian internal yang terdapat di dalamnya. Sehingga pengendalian internal kredit dapat menjalankan kredit kepada nasabah sesuai dengan SOP yang berlaku di PT. BPR Prisma Dana Manado. Maka diharapkan pengendalian internal yang dilakukan oleh divisi kredit serta diawasi oleh audit internal dapat berjalan dengan efektif.

Adanya permasalahan dalam proses pengembalian dana yang telah tersalurkan dapat menimbulkan kredit bermasalah. Kredit bermasalah adalah suatu keadaan di mana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank seperti yang telah diperjanjikan. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Internal Audit terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Kredit pada PT. BPR. Prisma Dana Manado.”

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana mengevaluasi internal audit terhadap efektivitas pengendalian internal kredit di PT. BPR Prisma Dana Manado?”

Tujuan Penelitian

Tujuan penulis di dalam melakukan penelitian di PT. BPR Prisma Dana di Manado yaitu “Untuk mengevaluasi internal audit terhadap efektivitas pengendalian internal kredit pada PT. BPR Prisma Dana Manado.”

LANDASAN TEORITIS

Evaluasi Internal Audit Dalam Pengendalian Internal

Berdasarkan definisi yang dibuat *IIA*, maka jelaslah fungsi internal audit adalah untuk meningkatkan efektivitas proses pengelolaan risiko, kecukupan pengendalian dan pengelolaan organisasi. Ardeno Kurniawan (2012:125) menguraikan bahwa standard kinerja no. 2130 menyatakan aktivitas audit internal harus membantu organisasi dalam memelihara pengendalian internal yang efektif dengan cara melakukan evaluasi atas efisiensi dan efektivitas pengendalian internal dan mendorong perbaikan berkelanjutan.

Auditor

Auditor adalah seseorang yang memiliki kualifikasi tertentu dalam melakukan audit atas laporan keuangan dan kegiatan suatu perusahaan atau organisasi.

Auditor dapat dibedakan menjadi empat jenis, yaitu:

1. Auditor Pemerintah adalah auditor yang bertugas melakukan audit atas keuangan pada instansi-instansi pemerintah. Di Indonesia,
2. Auditor Intern merupakan auditor yang bekerja pada suatu perusahaan dan oleh karenanya berstatus sebagai pegawai pada perusahaan tersebut. Tugas utamanya ditujukan untuk membantu manajemen perusahaan tempat dimana ia bekerja.
3. Auditor Independen atau Akuntan Publik adalah melakukan fungsi pengauditan atas laporan keuangan yang diterbitkan oleh perusahaan. Pengauditan ini dilakukan pada perusahaan terbuka, yaitu perusahaan-perusahaan besar dan juga perusahaan kecil serta organisasi-organisasi yang tidak bertujuan mencari laba. Praktik akuntan public harus dilakukan melalui suatu Kantor Akuntan Publik (KAP).
4. Auditor Pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia, bertanggungjawab atas penerimaan negara dari sektor

perpajakan dan penegakan hukum dalam pelaksanaan ketentuan perpajakan. Aparat pelaksanaan DJP dilapangan adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa). Karikpa mempunyai auditor-auditor khusus. Tanggung jawab Karikpa adalah melakukan audit terhadap para wajib pajak tertentu untuk menilai apakah telah memenuhi ketentuan perundangan perpajakan.

Audit Internal

Pengertian Audit Internal

Internal audit adalah sebuah aktivitas konsultasi dan keyakinan obyektif yang dikelola secara independen di dalam organisasi dan diarahkan oleh filosofi penambahan nilai untuk meningkatkan operasional organisasi. Audit tersebut membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan menerapkan pendekatan yang sistematis dan berdisiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas proses pengelolaan risiko, kecukupan pengendalian dan tata kelola organisasi” Ardeno Kurniawan (2012:7).

Fungsi Audit Internal

Fungsi audit internal menurut Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) adalah sebagai berikut:

“Fungsi audit internal dapat terdiri dari satu atau lebih individu yang melaksanakan aktivitas audit internal dalam suatu entitas. Mereka secara teratur memberikan informasi tentang berfungsinya pengendalian, memfokuskan sebagian besar perhatian mereka pada evaluasi terhadap desain tentang kekuatan dan kelemahan dan rekomendasi untuk memperbaiki pengendalian intern”.

Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Perkreditan Rakyat (SPFAIBPR)

Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Perkreditan Rakyat mencakup hal-hal dibawah ini:

1. Ruang Lingkup Pengendalian Intern. Sistem pengendalian intern meliputi kebijakan, organisasi, prosedur, metode dan ketentuan yang terkoordinasi secara menyeluruh pada satuan kerja BPR. Sistem pengendalian intern bertujuan untuk mengamankan harta kekayaan, meyakini akurasi dan kehandalan data akuntansi, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya secara ekonomis dan efisien, serta mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah digariskan.
2. Audit Intern sebagai Bagian dari Sistem Pengendalian Intern. Audit intern merupakan bagian dari sistem pengendalian intern dan merupakan segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan audit dan pelaporan hasil audit mengenai terselenggaranya sistem pengendalian secara terkoordinasi dalam setiap tingkatan manajemen. Transparansi dan kejelasan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pengelolaan BPR sehingga kebijakan audit intern yang berkaitan dengan wewenang dan tingkat independensinya perlu dinyatakan dalam sebuah dokumen tertulis dari Direktur Utama BPR dengan persetujuan Dewan Komisaris. Secara berkala kebijakan audit intern ini perlu dinilai kecukupannya oleh Direktur Utama dan Dewan Komisaris agar pelaksanaan audit intern senantiasa berada pada tingkat yang optimal.
3. Tugas dan Tanggung Jawab Pelaksana Fungsi Audit Intern. Tugas SKAI atau PE Audit Intern adalah membantu tugas Direktur Utama dan Dewan Komisaris dalam melakukan pengawasan operasional BPR yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan hasil audit. Dalam melaksanakan hal ini, SKAI atau PE Audit Intern membuat analisis dan penilaian di bidang keuangan, akuntansi, operasional, dan kegiatan lainnya paling sedikit dengan cara pemeriksaan langsung dan analisis

dokumen, serta memberikan saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang kegiatan yang diperiksa pada semua tingkatan manajemen. Selain itu, SKAI atau PE Audit Intern harus mampu mengidentifikasi segala kemungkinan untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya dan dana.

4. Independensi. SKAI atau PE Audit Intern harus bertindak independen dalam melakukan audit dan mengungkapkan pandangan serta pemikiran sesuai dengan profesinya dan standar audit sebagaimana pedoman standar pelaksanaan fungsi audit intern ini.
5. Wewenang dan Kedudukan. SKAI atau PE Audit Intern harus diberi wewenang dan kedudukan dalam organisasi sehingga mampu melaksanakan tugasnya sesuai standar pekerjaan yang dituntut oleh profesinya.
6. Ruang Lingkup Pekerjaan Audit Intern. Ruang lingkup pekerjaan audit intern harus mencakup seluruh aspek kegiatan BPR yang secara langsung ataupun tidak langsung diperkirakan dapat mempengaruhi tingkat terselenggaranya secara baik kepentingan BPR dan masyarakat. Dalam hubungan ini, selain meliputi pemeriksaan dan penilaian atas kecukupan dan efektivitas sistem pengendalian intern dan kualitas pelaksanaannya, juga mencakup segala aspek dan unsur dari organisasi BPR sehingga mampu menunjang analisis yang optimal dalam membantu proses pengambilan keputusan oleh manajemen.
7. Etika Auditor Intern. Auditor Intern harus memiliki Kode Etik Profesi yang antara lain mengacu pada *Code of Ethics* dari *The Institute of Internal Auditors*.
8. Sikap Mental Auditor Intern. Auditor Intern harus memiliki sikap mental yang baik yang tercermin dari kejujuran, objektivitas, ketekunan, dan loyalitasnya kepada profesi.

Pengendalian Internal

Pengertian Pengendalian Internal

Pengertian pengendalian internal pertama kali muncul dalam kamus bahasa inggris pada tahun 1600 dan didefinisikan sebagai *a copy of a roll (of account), a parallel of the same quality and content with the original*. Dari sini Samuel Johson mengambil kesimpulan definisi tersebut sebagai *a register or account kept by another officer, that each may be examined by the other*. Dengan demikian, pengendalian merupakan alat untuk melakukan evaluasi atas pekerjaan seseorang, Ardeno Kurniawan (2012:102).

Selanjutnya COSO pada tahun 1992, dalam Amin Widjaja (2016:1) telah menetapkan definisi pengendalian internal (*internal control*) sebagai berikut: "Pengendalian internal adalah proses yang efektivitasnya dipengaruhi oleh aktivitas dewan komisaris, manajemen atau pegawai lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan-tujuan berikut ini:

1. Keandalan pelaporan keuangan
2. Efektivitas dan efisiensi operasi
3. Ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Dari pengertian di atas maka dapat diketahui bahwa tujuan dari implementasi dari pengendalian internal adalah untuk memastikan bahwa organisasi telah menerapkan sistem pelaporan keuangan yang andal, organisasi melaksanakan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan efektif dan efisien serta organisasi mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku ketika menjalankan bisnisnya.

Unsur Pengendalian Internal

Menurut Amin Widjaja (2015:15) dalam bukunya yang berjudul “Memahami Konsep Pengendalian Internal” menyatakan bahwa pengendalian internal terdiri dari lima komponen yang saling terkait berikut ini:

1. Lingkungan pengendalian; menetapkan corak suatu organisasi, mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian intern, menyediakan disiplin dan struktur.
2. Penaksiran risiko; adalah identifikasi entitas dan analisis terhadap risiko yang relevan untuk mencapai tujuannya, membentuk suatu dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.
3. Aktivitas pengendalian; adalah kebijakan dan prosedur yang membantu menjamin bahwa arahan manajemen dilaksanakan.
4. Informasi dan komunikasi; adalah pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dan waktu yang memungkinkan orang melaksanakan tanggung jawab mereka.
5. Pemantauan; adalah proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu.

Tujuan Pengendalian Internal

Menurut Amin Widjaja (2015:15) dalam bukunya yang berjudul “Memahami Konsep Pengendalian Internal” menyatakan bahwa pengendalian internal terdiri dari lima komponen yang saling terkait berikut ini:

1. Lingkungan pengendalian; menetapkan corak suatu organisasi, mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya.
2. Penaksiran risiko; adalah identifikasi entitas dan analisis terhadap risiko yang relevan untuk mencapai tujuannya, membentuk suatu dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.
3. Aktivitas pengendalian; adalah kebijakan dan prosedur yang membantu menjamin bahwa arahan manajemen dilaksanakan.
4. Informasi dan komunikasi; adalah pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dan waktu yang memungkinkan orang melaksanakan tanggung jawab mereka.
5. Pemantauan; adalah proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu.

METEDOLOGIPENELITIAN

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif yaitu membahas masalah dengan tujuan untuk dapat menggambarkan, mengungkapkan, dan menjelaskan dalam bentuk kalimat tentang peran internal auditor terhadap efektivitas pengendalian internal kredit.

Teknik Analisis Data

Untuk menjawab rumusan masalah tentang peranan internal auditor terhadap kualitas laporan keuangan pada PT. BPR Prisma Dana Manado maka penulis melaksanakan teknik analisis data dengan tujuan mengolah data menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi bagi penulis untuk mengambil kesimpulan atas sejumlah data penelitian yang telah dikumpulkan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengamati melalui wawancara bagaimana peran internal auditor pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado.
2. Mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian awal yaitu : peranan *Internal Auditor* terhadap efektivitas pengendalian internal kredit.
3. Menganalisis peranan *Internal Auditor* terhadap kualitas laporan keuangan berdasarkan Job Description, Pedoman Internal Audit, dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7/SEOJK.03/2016 tentang Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Perkreditan Rakyat, serta membandingkannya dengan teori-teori yang diperoleh dari penelitian kepustakaan
4. Mengevaluasi dan membandingkan internal audit terhadap efektivitas pada pengendalian internal kredit yang dilakukan oleh PT. BPR Prisma Dana Manado.
5. Membuat bagan alir dokumen atas prosedur pemberian kredit.
6. Menarik Kesimpulan dan memberi saran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Aktivitas Internal Audit Dalam PT. BPR Prisma Dana Manado

Internal Audit dalam PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado disebut Divisi Pengawasan Intern (DPI) yang fungsinya sama dengan Satuan Pengawasan Intern (SPI). Internal Audit bertugas untuk memeriksa apa saja yang ada di perusahaan mulai dari tingkat direksi, tingkat divisi, sampai pada tingkat paling bawah, sehingga dapat dikatakan bahwa divisi Internal Audit ini memeriksa secara keseluruhan.

Pelaksanaan Pengendalian Internal Kredit PT. BPR Prisma Dana Manado

Karena kredit mempunyai peranan yang penting dalam menjaga kontinyuitas bank, maka diperlukan suatu pengendalian internal kredit yang memadai melalui penerapan sistem yang ada pada bank dan dijalankan oleh pihak yang kompeten dan berwenang melakukannya, hal ini dilakukan untuk mewujudkan pengendalian internal yang efektif.

Hasil Pembahasan

Evaluasi Internal Audit pada PT. BPR Prisma Dana Manado

Setelah melakukan penelitian di PT. BPR. Prisma Dana Manado mengenai pelaksanaan audit internal, maka penulis berpendapat bahwa pelaksanaan audit internal di PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan secara efektif.

Evaluasi Internal Audit Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Kredit pada PT. BPR Prisma Dana Manado

Rasio *Non Performing Loan* menggambarkan atau menilai kinerja suatu bank dalam meyalurkan kredit. Menurut ketentuan Bank Indonesia kredit bermasalah merupakan kredit yang digolongkan ke dalam kolektibilitas kurang lancar (*Substandard*), diragukan (*doubtfull*), dan macet (*loss*). Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/10/PBI/2004 tanggal 12 april 2004 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, menetapkan bahwa rasio kredit bermasalah (NPL) adalah sebesar 5%. Rumus perhitungan adalah sebagai berikut :

Rasio NPL = (Total NPL / Total Kredit) x 100%.

Misalnya suatu bank mengalami kredit bermasalah sebesar 50 dengan total kredit sebesar 1000, sehingga rasio NPL bank tersebut adalah 5% (50 / 1000 = 0,05). Semakin tinggi nilai NPL (diatas 5%) maka bank tersebut tidak sehat. NPL yang tinggi menyebabkan menurunnya laba yang akan diterima oleh bank.

Oleh sebab itu pada hal ini peranan internal audit pada PT. BPR Prisma dana dalam hal menunjang efektifitas pengendalian internal kredit masih dikatakan belum terlalu efektif, hal ini dapat dilihat dari masih tingginya tingkat NPL dan masih adanya pemberian kredit yang tidak berlaku sesuai SOP nya.

Evaluasi Internal Audit Terhadap Efektivitas Lingkungan Pengendalian.

Proses pengawasan internal audit terhadap lingkungan pengendalian kredit yang ada di PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan secara efektif. Lingkungan Pengendalian pada pengendalian internal kredit belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat permasalahan pencairan kredit yang didapati oleh eksternal audit yang tidak didapati oleh internal audit yang terdapat pada PT. BPR Prisma Dana manado. Oleh sebab itu PT. BPR Prisma Dana Manado melalui Dewan Direksi dan Manajemen menyusun *Code of Conduct* yang berisi rangkaian peraturan, etika, tanggung jawab, dan praktik kerja yang baku dan mudah dipahami. *Code of Conduct* memotivasi sumber daya manusia dalam perusahaan untuk lebih mengenal organisasi dan merasa menjadi bagian dari organisasi. Sehingga Evaluasi Internal Audit Terhadap Efektivitas Lingkungan Pengendalian dapat berjalan dengan efektif jika tercipta lingkungan pengendalian yang baru seperti itu.

Evaluasi Internal Audit Terhadap Efektivitas Pemantauan Resiko.

Proses pemantauan resiko yang terdapat dalam pengendalian internal kredit PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan secara efektif, dikarenakan Divisi Kredit yang ada di PT. BPR Prisma Dana tidak memperhitungkan resiko yang diterima dari pada nasabah apabila terdapat berkas-berkas yang tidak lengkap. Oleh sebab itu dibutuhkan evaluasi agar dapat berjalan efektif, internal audit yang terdapat di PT. BPR Prisma Dana Manado harus lebih berperan dari pada eksternal audit, sehingga dapat mengawasi penaksiran resiko yang dilakukan oleh pengendalian internal kredit yang terdapat pada PT. BPR Prisma Dana Manado. Pada bagian penentuan resiko harusnya bagian Divisi Kredit lebih memperhatikan resiko yang diberikan kepada nasabah apabila nasabah tersebut tidak dapat mengembalikan kredit tepat waktu. Resiko yang didapati dari hal tersebut adalah dapat meningkatnya tingkat NPL (*Non Performing Loan*).

Evaluasi Internal Audit Terhadap Efektivitas Aktivitas Pengendalian

Aktivitas Pengendalian yang terdapat pada pengendalian internal kredit PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan dengan efektif, hal ini disebabkan aktivitas pengendalian sama dengan lingkungan pengendalian yang sama-sama tidak berjalan dengan maksimal.

Evaluasi Internal Audit Terhadap Efektivitas Informasi dan Komunikasi.

Untuk itu perlu diperbaiki tahap informasi dan komunikasi yang terdapat di dalam PT. BPR Prisma Dana Manado agar berjalan secara efektif. Proses informasi secara mekanis dilakukan oleh bagian IT untuk memelihara keamanan sistem software. Karena PT. BPR Prisma Dana Manado menggunakan komputerisasi dalam pengelolaan datanya, maka penomoran dokumen maupun catatan setiap transaksi yang telah terjadi dilakukan secara langsung dan tidak ada penomoran ganda, ini dapat terjadi karena telah digunakan suatu program software khusus yang dapat menolak data yang masuk bila terdapat nomor yang sama. Dan bagian software yang terdapat di PT. BPR Prisma Dana harus dirubah karena masih menggunakan software yang lama sehingga proses penginputan data bagian nasabah yang melakukan kredit dapat tercatat dapat juga tidak

tercatat dengan baik. Selain itu perlu adanya bagian alur dokumen sebagai panduan dalam prosedur kredit.

Evaluasi Internal Audit Terhadap Efektivitas Pengawasan.

Pengawasan yang ada di pengendalian internal kredit pada PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan secara efektif, hal ini disebabkan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pengendalian internal kredit masih belum berjalan sesuai prosedur yang berlaku. Maka perlu dirubah dalam proses pengawasan yang dilakukan oleh bagian pengendalian internal kredit maupun bagian internal audit. Internal audit harus lebih lagi melakukan pengawasan yang berlebih agar fungsi pengawasan dapat berjalan secara efektif. Internal audit juga melakukan pemeriksaan terhadap proses permohonan kredit sampai proses penagihan termasuk pemeriksaan terhadap prosedur penyelesaian kredit yang bermasalah, bagian internal audit juga harus bekerja sama dengan pengendalian internal kredit sehingga dapat berjalan efektif seperti yang diharapkan oleh perusahaan. Pengawasan disini juga mengacu pada tujuan pengamanan harta bank dan keuntungan bunga yang diperoleh dari pemberian kredit. Pengawasan yang dilakukan PT. BPR Prisma Dana manado merupakan penindaklanjutan terhadap kredit yang telah diberikan, misalnya cicilan atau bunga yang sudah jatuh tempo tidak dibayar tepat pada waktunya, maka pihak bank mengirimkan surat peringatan sampai tiga kali kepada debitur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan analisis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Peranan Internal Audit yang terdapat di PT. BPR Prisma Dana Manado dapat dilihat dari unsur-unsur yang menunjang fungsi audit seperti independensi, kemampuan profesional, pelaksanaan kegiatan audit. Ketiga unsur yang dimiliki internal audit belum berjalan secara efektif karena masih kurangnya internal audit yang professional serta kurang berpengalaman.
- b. Pelaksanaan Pengendalian Internal dalam PT. BPR Prisma Dana Manado dapat dilihat dari lima komponen seperti lingkungan pengendalian, penentuan resiko, aktivitas pengendalian, informasi komunikasi, pengawasan. Dari kelima komponen pengendalian internal yang terdapat di PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan secara efektif dikarenakan masih adanya kesalahan dalam memberikan prosedur kredit sehingga nasabah tersebut tidak bisa mengembalikan kredit sesuai prosedur yang berlaku.
- c. Peran Internal Audit terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Kredit pada PT. BPR Prisma Dana Manado belum berjalan secara efektif dikarenakan internal audit dan pengendalian internal belum bisa bekerja sama dalam mengatasi tingkat NPL (*Non Performing Loan*) atau kredit yang tidak sesuai kinerja.
- d. Peran Internal Audit PT. BPR Prisma Dana Manado yaitu membantu manajemen dalam mengawasi jalannya kegiatan operasional kredit, memastikan keamanan aktiva perusahaan, mengambil tindakan pencegahan agar tidak terjadi penyimpangan, melaksanakan penyidikan pemalsuan dokumen-dokumen, mengelola hubungan yang baik dengan pihak eksternal termasuk KAP sebagai Eksternal Audit, memantau dan menganalisa perkembangan aktivitas kredit pada perusahaan. Dengan demikian, peran Internal Audit dalam PT. BPR Prisma Dana Manado dapat membantu perusahaan dalam menunjang efektivitas kredit yang diberikan terhadap debitur.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Peranan Internal Audit terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Kredit yang diberikan, penulis memberikan beberapa saran agar dapat membantu perusahaan kearah yang lebih baik. Saran yang dapat diberikan antara lain:

- a) Ketegasan dalam mengambil data. Hal ini dilakukan agar auditee tepat waktu dalam menyediakan data-data yang diperlukan, agar tidak terjadi keterlambatan pelaporan hasil pemeriksaan audit internal.
- b) Pembentukan Komite Audit. Hal ini dapat membantu Dewan Komisaris dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan yang tercantum dalam UU. No. 19/2003 Pasal 70 tentang Komite Audit.
- c) Lebih diperhatikan dalam prosedur pemberian kredit kepada nasabah, karena harus mempertimbangkan apakah nasabat tersebut dapat mengembalikan pinjaman sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan atau malah melewati jangka waktu yang telah ditetapkan dalam SK Kredit yang terdapat pada PT. BPR. Prisma Dana Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno, 2012 *Auditing Pemeriksaan oleh Kantor Akuntan*, Penerbit Erlangga, Jakarta Pusat
- Ardeno Kurniawan. 20012. *Audit Internal Nilai Tambah Bagi Organisasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Arens dan Loebbecke. 2013 *Auditing Pendekatan Terpadu*. Edisi Indonesia. Penerbit Salemba Empat
- Arens, Alvin A., Elder, Randal J., Beasley, Mark S., 2011 *Auditing and Issurance Service: An Integrated Approach*, Ninth Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Bappenas. (2012). *Mekanisme Pelaksanaan Evaluasi Kinerja dengan Penyusunan Indikator dan Sasaran Bappenas*. Jakarta
- Budisantoso Totok, Triandaru Sigit. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Buku Pedoman Kredit* Bank Prisma Dana Manado
- Pribowo, Akbar, 2007 **Peranan Audit Internal Di Dalam Menunjang Efektifitas Pengendalian Internal Kredit (Studi Kasus PT. BNI 46 Persero Cabang Asia-Afrika-Bandung)**
- Mahmudi. 2012. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta : Penerbit Salemba.
- Sawyer, Lawrence B. 2013. *Internal Auditing 5th Edition. The Institues of Internal Auditors*. Diterjemahkan oleh : Ali Akbar, Jilid 3. Jakarta : Salemba Empat
- Sawyer, Dittenhofer, and Scheiner 2013 *Sawyer's Internal Auditing, 5th Edition* Diterjemahkan oleh : Ali Akbar, Jilid 3. Jakarta : Salemba Empat
- Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP) yang telah disahkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI).
- Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/26/DKBU 19 September 2012 Perihal: Pedoman Kebijakan dan Prosedur Perkreditan bagi Bank Perkreditan Rakyat.
- Surat Edaran OJK No. 7/SEOJK/2016 tentang Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Perkreditan Rakyat.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang *Perbankan* sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998
- Undang-Undang OJK No. 21 Tahun 2011

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.BANK MANDIRI KCP SUDIRMAN MANADO

Sweetly Mumu

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado

ABSTRACT

An effort to further optimize its role in the banking business, the quality of service and product quality is important in the progress of a company to gain loyalty from customers. The purpose of this study is to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty at PT Bank Mandiri KCP Sudirman Manado.

Analysis method used in this research is multiple linear regression analysis by using SPSS in pengelolahan data. The independent variable is the quality of service and product quality while the dependent variable is customer loyalty. The number of samples is 50 customers. Data collection was obtained by distributing questionnaires to customers of PT Bank Mandiri KCP Sudirman Manado which amounted to 50 people.

The results obtained by multiple linear regression equation: $Y = 0,822 + 0,480 X1 + 0,430X2$. Result of correlation coefficient (R) = 0,784 stated that service quality ($X1$) and product quality ($X2$) have a very strong relation to customer loyalty (Y). From result of hypothesis test obtained niali F_{hitung} and F_{tabel} $29,827 > 3,13$ then H_0 rejected H_a accepted with significant level 0,05 .

Thus it is concluded that the quality of service and product quality influence the customer loyalty in PT Bank Mandiri KCP Sudirman Manado. This is proofed with a t_{count} value of 7.036 greater than the value of t_{table} 1.99 with a significant level of 0.00 <0.05. For service quality variable ($X1$) and t_{count} 2,897 is bigger than t_{table} value 1,99 for product quantity variable ($X2$) with significant level 0,00 <0,05.

Key Words :Service Quality, Product Quality, Costumer Loyalty

PENDAHULUAN

Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada sistem dan juga kualitas pelayanan serta kualitas produk yang sesuai dengan lingkungan perusahaan dan kemampuan yang dimiliki petugas dalam menjalankan sistem dengan baik memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan sistem pelayanan yang berkualitas maka nasabah akan merasa puas sehingga mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak perbankan.

Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah. Apabila kualitas pelayanan yang ditunjukkan dalam pelayanan yang handal, memiliki kualitas pelayanan yang daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan memiliki perhatian lebih maka nasabah akan tetap loyal terhadap perusahaan tersebut. Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama.

Dari beberapa uraian diatas, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Mandiri KCP Sudirman Manado***

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Pengertian Pemasaran

Pengertian pemasaran mengandung pengertian yang lebih luas dari sekedar penjualan dan periklanan. Pengertian pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Tjiptono (2008:7) memberikan pengertian pemasaran yaitu suatu proses social dan manajerial dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, pewarnaan, dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai dengan orang atau kelompok lain.

Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan proses yang melibatkan analisa, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang mencakup barang, jasa, dan gagasan yang tujuannya adalah kepuasan semua pihak yang terlibat didalamnya.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Seperti yang diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan bersaing dan menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan dimata pelanggan berarti semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yang dicapai dan begitu pula sebaliknya.

Kualitas Produk

Menurut Assauri (2002:221) Kualitas Produk adalah faktor – faktor yang terdapat dalam suatu barang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan.

Menurut Budi Ibrahim (2000:1) mendefinisikan kualitas produk adalah strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan internal dan eksternal secara eksplisit dan implisit.

Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut (Foster dan Cadogan,2000).

Foster dan Cadogan (2000) loyalitas nasabah akan melahirkan 40 perilaku dan tindakan nasabah seperti:

1. Perilaku nasabah yang bersifat memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut.
2. Nasabah akan melakukan aktifitas transaksi atau mempergunakan segala bentuk atau layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan.
3. Nasabah akan menjadikan perbankan tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan.
4. Word of mouth yaitu perilaku nasabah untuk membicarakan hal-hal yang bagus terhadap produk bank tersebut kepada orang lain.

Palilati (2004) megemukakan bahwa loyalitas nasabah dapat diukur melalui lima indikator variabel, yaitu:

1. Pembelian ulang
2. Rekomendasi
3. Menambah jumlah tabungan

4. Menceritakan hal positif
5. Kesiapan menerima bunga yang rendah atau biaya yang tinggi

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan Desember 2015, sedangkan fokus penelitian dilakukan pada nasabah yang berkunjung pada PT. Bank Mandiri KCP Sudirman Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang berkunjung pada PT Bank Mandiri KCP Sudirman Manado. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Sampel menurut Sugiyono (2008:116) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu dimana secara kebetulan ditemui peneliti dilokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji t (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Uji-t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk Kualitas Pelayanan X1 :

Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan kualitas pelayanan (X1) memiliki t-hitung sebesar 7,036 dengan nilai signifikan 0,00 tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk Kualitas Produk X2 :

Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan Kualitas Produk (X2) memiliki t-hitung sebesar 2,897 dengan nilai signifikan 0,006 tersebut lebih kecil dari 0,05 itu berarti bahwa variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Analisa Uji-F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan statistik diperoleh F-hitung sebesar 29,827 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) atau dapat disimpulkan juga H_0 ditolak H_a diterima..

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,541. Ini berarti besarnya pengaruh porsi sumbangan kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap variasi naik turunnya loyalitas nasabah (Y) adalah sebesar 54,1% sedangkan sisanya sebesar 45,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Hasil penelitian nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,748. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kualitas produk (X2) dengan variabel kualitas produk (X2) dengan variabel loyalitas nasabah (Y) yaitu sebesar 74,8%.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini memberi penegasan dan dukungan terhadap hasil kesimpulan dan saran yang diajukan oleh hasil-hasil penelitian sebelumnya. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat memberi pengaruh yang kuat dan positif terhadap peningkatan loyalitas nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

PT Bank Mandiri menyadari arti pentingnya kualitas pelayanan tersebut terhadap nasabah PT Bank Mandiri Sudirman telah memberikan loyalitas tersendiri kepada nasabahnya dan ini merupakan fenomena tersendiri bagi PT Bank Mandiri untuk memahami dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dimilikinya sebagai dasar untuk mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan pesaingnya.

Kualitas pelayanan inilah yang harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan dalam menangani loyalitas nasabah yang memiliki persoalan dan pemikiran beragama dengan menekan pada pentingnya penanganan secara adil, efisien, dan ramah melalui penerapan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsive, assurance, empathy*.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT.Bank Mandiri KCP Sudirman Manado maka diperoleh hasil kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah dalam mempercayakan produk-produk kepada nasabah sehingga kualitas produk yang ada pada PT.Bank Mandiri KCP Sudirman Manado harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan baik efektifitas waktu dan kualitas yang diberikan kepada nasabah agar loyalitas nasabah dapat terpenuhi dan nasabah tetap mempercayakan produk-produk yang ada pada PT.Bank Mandiri KCP Sudirman Manado.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan di atas terlihat bahwa :

1. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT.Bank Mandiri KCP Sudirman Manado.
2. Pengujian hipotesis secara parsial dan simultan (Uji T dan Uji F) $>0,05$. Sehingga dengan demikian rumusan hipotesis diduga kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT.Bank Mandiri KCP Sudirman Manado yaitu diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P.,2004, *Manajemen Bisnis*, Penerbit Rineke Cipta.
- Buddy, Ibrahim 2000, *Total Quality Manajemen* : Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global, Djambatan Jakarta.
- Davey, R., dan Anthony J., 2001, *Marketing, Meningkatkan Kerja Pemasaran*, Penerbit Terjemahan Rizki Hendriko, Elex Media Komputindo.
- Edvarson, 2001, *Quality Of Service: Making It Really Work*, Shoppenhangers Road, England : MC Graw-Hill Book Company Europe.
- Poster, Brian D and John Q, Cadogan, 2000, *“Relationship Selling and Costumer Loyalty : An Empirical Inverstigation”*, Marketing Invrstigation and

- Planning,18/4.
- Handoko, T.Hani, 2000, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Handoko,T.Hani,2006, *Manajemen*,Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu, S.P, 2007, *Manajemen Perbankan*, Penerbit Masagung, Jakarta.
- Kasmir, 2003, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT.Raja Grafindo
- Kasali Rhenald, 2007, *Manajemen Periklanan : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Edisi empat, PAU Ekonomi UI, jakarta
- Kotler Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TELKOMSEL PADA TELKOMSEL *DISTRIBUTION CENTER*
CV.AKAR DAYA MANDIRI RANOTANA**

Sherly E. Susanto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado

ABSTRACT

In an effort to further optimize its role in the telecommunications business, the price and promotion is essential for customer loyalty. The purpose of this study is to determine the influence of price and promotion of telkomsel customers distribution center CV. AkardayaMandiriRanotana.

Analysis method used in this research is multiple linear regression analysis by using SPSS in pengolahan data. The independent variable is price and promotion while the dependent variable is Customer's loyalty. The number of samples is 75 customers. Data collection was obtained by distributing questionnaires to Telkomsel Distribution Center CV.AkardayaMandiri subscribers totaling 75 people.

The results obtained by multiple linear regression equation: $Y = 1.116 + 0.282X_1 + 0.627X_2$. Result of correlation coefficient (R) = 0,781 stated that price (X1) and promotion (X2) have a very strong relation to customer loyalty (Y). From the results of hypothesis test obtained Fcount and Ftable $56.283 > 3.13$ then Ho is rejected Ha accepted with a significant level of 0.05.

Then it is concluded that price and promotion influence to customer loyalty at Telkomsel Distribution Center CV.AkardayaMandiriRanotana. Dengan existence see positive influence to variable price and promotion should company can keep price stability of telkomsel product.

Keywords: Price, Promotion, Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin mengglobal membawa dampak pada dunia usaha. Adanya perkembangan dan kemajuan teknologi, duniausahadituntutuntukselaludapatbersaingdalamhalpeningkatanmutuproduk barang danjasa. Salah satu kemajuan teknologi tersebut adalah dibidang komunikasi yang ditandai dengan adanya berbagai alat komunikasi yang diciptakan untuk memudahkan system komunikasi bagi masyarakat.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana komunikasi menjadikan alat komunikasi sebagai sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Tuntutan akan kebutuhan informasi yang sangat cepat dan mudah membuat para produsen yang bergerak dalam bidang komunikasi melakukan inovasi baru dengan menciptakan alat komunikasi yang praktis, salah satunya yaitu menciptakan telepon seluler (ponsel) atau yang lebih dengan istilah *handphone*.

Dari beberapa uraian di atas, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul“**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELKOMSEL PADA TELKOMSEL *DISTRIBUTION CENTER* CV. AKAR DAYA MANDIRI RANOTANA**”

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Pengertian Pemasaran

Pemasaran mempunyai peranan yang penting dalam masyarakat karena pemasaran menyangkut berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang ekonomi dan sosial. Karena kegiatan pemasaran menyangkut masalah mengalirnya produk dari produsen ke konsumen, maka pemasaran menciptakan lapangan kerja yang penting bagi masyarakat. Dengan demikian pemasaran merupakan sektor yang penting dalam pendapatan perlu disadari bahwa sebagian besar pengeluaran uang masyarakat konsumen mengalir ke kegiatan pemasaran.

Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, serta mempertahankan perputaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi.

Pengertian Harga

Menurut Saladin (2005:95) harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk dan jasa. Sedangkan menurut Dharmesta dan Irawan (2005:241) harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya.

Pengertian Promosi

Promosi merupakan salah satu kegiatan pemasaran yang penting bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan kontinuitas serta meningkatkan kualitas penjualan, untuk meningkatkan kegiatan pemasaran dalam hal memasarkan barang dan atau jasa dari suatu perusahaan, tak cukup hanya mengembangkan produk, menggunakan saluran distribusi dan saluran harga yang tetap, tetapi juga harus didukung oleh kegiatan promosi.

Loyalitas Pelanggan

Era perdagangan bebas dewasa ini, perusahaan dituntut untuk menemukan dan membangun sistem manajemen yang mampu secara profesional meretasi para pelanggannya. Dua hal yang menjadi pertimbangan pertama perusahaan dalam melakukan retensi pelanggan ini adalah pertama karena semakin mahal biaya perolehan pelanggan baru dalam iklim kompetisi yang sedemikian ketat, kedua adalah adanya kenyataan bahwa tingkat kemampulabaan perusahaan berbanding lurus dengan pertumbuhan hubungan antara perusahaan dan pelanggan secara permanen. Persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa di era perdagangan bebas yang tidak terproteksi sama sekali tersebut, tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah pelanggan-pelanggan yang loyal. Untuk itulah, perusahaan dituntut untuk mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya yang kreatif, inovatif serta efisien, sehingga menjadi pilihan dari banyak pelanggan yang pada gilirannya nanti diharapkan "loyal". Loyalitas konsumen merupakan tiket menuju sukses semua bisnis.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai September 2017, sedangkan focus penelitian dilakukan pada pelanggan yang berkunjung pada Telkom Distribution

CV Akardaya Mandiri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli kartu perdana pada Telkomsel Distribution CV. Akaradaya Mandiri selama 4 bulan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 92 responden. Sampel menurut Sugiyono merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan dengan metode teknik sampel jenuh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji t (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Uji-t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk HargaX1 :

Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan Harga (X1) memiliki t-hitung sebesar 2,164 dengan nilai signifikan 0,034 tersebut lebih kecil dari 0,05 yaitu berarti bahwa variable harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk PromosiX2 :

Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan Promosi (X2) memiliki t-hitung sebesar 4.850 dengan nilai signifikan 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 itu berarti bahwa variable promosi (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Analisa Uji-f

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan statistic diperoleh F-hitung sebesar 56,283 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan Harga (X1) dan Promosi (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) atau dapat disimpulkan juga H_0 ditolak H_a diterima..

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga (X1) dan variabel promosi (X2) mempunyai pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y), yang signifikan pada taraf $\alpha = 0,05$. Besarnya pengaruh variabel harga (X1) terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,282. Dan besarnya pengaruh variabel promosi (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,627. Hal ini berarti bahwa variabel harga mempunyai arah koefisien bertanda positif dan apabila harga naik 1 skor, maka diharapkan variabel loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,282 skor, dengan asumsi faktor-faktor lain tidak berubah atau tetap (*ceteris paribus*).

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,610. Ini berarti besarnya pengaruh proporsi sumbangan harga (X1) dan promosi (X2) terhadap variasi naik turunnya loyalitas pelanggan (Y) adalah sebesar 61,0% sedangkan sisanya sebesar 39,0% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Hasil penelitian nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,781. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan positif antara variable harga (X1) dan variable promosi (X2) dengan variable loyalitas pelanggan (Y) yaitu sebesar 78,1%.

Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan

Harga merupakan faktor penentuan utama permintaan pasar dan juga merupakan pendorong dalam mempengaruhi posisi persaingan. Pentingnya harga tergantung pada sifat pembeli, semakin tinggi tingkat kesesuaian harga produk yang ditawarkan perusahaan menurut konsumen, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Sebaliknya semakin rendah tingkat kesesuaian harga produk yang ditawarkan perusahaan menurut konsumen, maka semakin rendah loyalitas pelanggan. Dalam perdagangan bebas setiap perusahaan menghadapi persaingan ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah persaingan menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang menjual produk yang berkualitas yang dapat bersaing dan dapat menguasai pasar.

Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Promosi dengan loyalitas pelanggan suatu perusahaan perlu melakukan pendekatan kepada konsumen secara kontinu dan promosi merupakan salah satu faktor yang berperan besar di dalamnya. Sebelum mencetak suatu produk perlu dianalisa apakah produk yang akan dibuat memang dibutuhkan masyarakat dan apakah produk yang telah mendapatkan pasar yang sesuai untuk difokuskan lebih mendalam dan apakah perusahaan telah melakukan strategi promosi yang cukup untuk mengantisipasi hal-hal negatif yang akan terjadi serta mempengaruhi kondisi perusahaan menjadi lebih tidak menguntungkan. Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan program pemasaran atau strategi pemasaran.

Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Harga dan Promosi sangat berpengaruh dengan loyalitas pelanggan jika barang dan jasa dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka akan terdapat kepuasan atau loyalitas dan sebaliknya. Seperti yang dikatakan oleh Parker Lindberg, presiden dari *Promotion Marketing Association of America*, aspek kunci promosi penjualan adalah untuk “menggerakkan produk hari ini juga, bukan esok hari. Suatu promosi penjualan mendorong seseorang untuk mengambil produk di toko eceran dan mencobanya dengan cara menawarkan sesuatu yang nyata, hadiah, penurunan harga, atau apapun bentuknya

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan di atas terlihat bahwa :

1. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan bahwa semakin tepat harga yang ditetapkan oleh Telkom Distribution Center CV. Akar daya Mandiri maka loyalitas pelanggan akan meningkat.
2. Promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan bahwa semakin baik promosi yang diberikan oleh Telkom Distribution Center CV. Akar daya Mandiri maka loyalitas pelanggan juga akan semakin meningkat.
3. Harga dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan bahwa semakin tepat harga yang ditetapkan dan promosi yang diberikan semakin baik oleh Telkom Distribution Center CV. Akar daya Mandiri maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

DaftarPustaka

- Fuad, M , 2007, *PengantarBisnisModern*,Edisike 2, Penerbit : BPFYogyakarta.
- Gitosudarmo,Indriyo 2008, *Manajemen Pemasaran*, edisi keduacetakankeenam
Penerbit: BPFYogyakarta.
- Hasan Ali, 2008, *Marketing*, Edisi ke 2, Cetakan Pertama, Penerbit:MedPress
Yogyakarta.
- Hurriyati,Ratih,2005,*BauranPemasarandanLoyalitasKonsumen*, Cetakan
Pertama,Penerbit: Alfabeta,Bandung.
- Kasmir dan Jakfar, 2008, *Studi Kelayakan Bisnis*, Edisi Pertama, Cetakan
Pertama, Penerbit : Prenada Media, Jakarta
- Kotler,Philip dan Keller, Kevin Lane,2008, *Manajemen Pemasaran*,Edisi
KetigaBelas, Jilid Dua, Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi,Rambat.danHamdani,A.2006.*ManajemenPemasaranJasa*, Edisi
Kedua,Penerbit:SalembaEmpat,Jakarta.
- Machfoedz Mahmud,2010,*Komunikasi Pemasaran*,Edisi Pertama,Cetakan
Pertama,Penerbit: CakraIlmu,Yogyakarta.
- Riduwan dan Akdom, 2007, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik*,Cetakan
Kedua,Penerbit : Alfabeta, Bandung UniversitasMoch.SroedjiJember.
- Setiawati, B, 2006, *PengaruhKualitasProduk Dan Promositerhadap
KeputusanPembelian Mobil*Pada PT.KIA Motor di Manado.
- Sumarwan, Ujang, 2008, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam
Pemasaran*, CetakanPertama, Penerbit :Ghalia Indonesia, Jakarta.

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO”

Yuli Rawun

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado

ABSTRAK

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang merupakan instansi dan anak cabang dari Direktorat Jenderal Pajak dibawah pengawasan dari kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi bagian Utara, Tengah, Gorontalo, Maluku Utara merupakan instansi yang bergerak terhadap penerimaan pajak yang ada dikota Manado yang memberikan dampak dan pengaruh terhadap kemajuan dari kota Manado.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda, yang membahas masalah dengan bantuan *software* SPSS 18.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado. Korelasi silmultan menunjukkan pengaruh ketiga variable tersebut sebesar 66,8%. Sedangkan 33,2% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis (Uji-t) variable yang paling berpengaruh yaitu varibel Pengetahuan Perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus dan ditunjang juga oleh Sosialisasi Perpajakan. Dapat disimpulkan bahwa secara silmultan variable X berpengaruh signifikan terhadap variable Y.

Kata Kunci : *Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke

tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar.

Sistem penghitungan sendiri ini juga merupakan bentuk dari upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas dari individu-individu yang tergolong dalam Warga Negara Indonesia dan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selanjutnya akan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung sendiri jumlah nominal yang akan dibayar, menyetorkan hasil penghitungan tersebut, serta melaporkan kewajiban perpajakannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah dibagikan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak (Dirjen Pajak). Oleh karena itu, pelaksanaan *self assessment system* sangat tergantung pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Wajib Pajak yang terdaftar tahun 2016 adalah 36.031.972 dengan 16.599.632 di antaranya wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2016 hingga 25 april 2017 adalah sekitar 66% atau 10.936.111 dengan rincian Kategori Wajib Pajak Jumlah Menyampaikan SPT Wajib Pajak Badan 322.430, Wajib Pajak OP Non Karyawan 983.216 dan Wajib Pajak Karyawan 9.630.465. Dari jumlah 10.936.111 WP yang telah menyampaikan SPT, yang lapor melalui e-filling adalah sebanyak 8.711.645 wajib pajak atau 79,66 persen. Berdasarkan data Kanwil DJP Suluttenggomalu jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kanwil DJP Suluttenggomalu sampai tahun 2016 berjumlah 954.004 dengan 606.690 wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2016 hingga bulan april 2017 adalah sekitar 50% atau 303.712.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan instansi dan anak cabang dari Direktorat Jenderal Pajak dibawah pengawasan dari kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi bagian Utara, Tengah, Gorontalo, Maluku Utara merupakan instansi yang bergerak terhadap penerimaan pajak yang ada dikota Manado yang memberikan dampak dan pengaruh terhadap kemajuan dari kota Manado. Berdasarkan hasil observasi dilapangan, dapat dilihat bahwa pemahaman peraturan perpajakan pada setiap wajib pajak yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari cara wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Karena dalam penyampaian Surat pemberitahuan (SPT) masih ada wajib pajak yang tidak memahami cara pengisian formulir surat pemberitahuan (SPT) dan cara pelaporannya, seperti contoh yang saya temui ada wajib pajak pada saat pelaporan SPT tahunan masih belum memahami cara mengisi formulir SPT yang benar, kurangnya pengetahuan wajib pajak akan sanksi apabila tidak melakukan pelaporan SPT Tahunan serta hak dan kewajiban wajib pajak.

Tahun 2016 DJP Suluttenggomalu diberikan target penerimaan pajak sebesar Rp 11,019 triliun yang disebarkan di empat provinsi yang di bawahi kanwil pajak tersebut. Untuk Provinsi Sulawesi Utara diberikan target penerimaan pajak di tahun 2016 sebesar Rp 4,58 triliun, Provinsi Gorontalo Rp 1,10 triliun , Provinsi Sulteng Rp 3,56 triliun dan Provnsi Malut Rp 1,76 triliun. Dan di tahun 2016 khusus KPP Pratama Manado menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp 2,57 triliun.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui apakah pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan \memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. Oleh karena itu penelitian mengambil judul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG**

PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK PENGHASILAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya dengan perumusan masalah yang dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan yang dimiliki wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya ?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya ?
4. Apakah persepsi kondisi keuangan pribadi berpengaruh terhadap ketidakpatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya ?
5. Apakah persepsi fasilitas tempat kerja berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban pajak penghasilannya ?

LANDASAN TEORI

Konsep Pajak

Salah satu bentuk dari penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Dari segi kewenangan, pajak daerah dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang No.28 Tahun 2009, pajak provinsi terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok.

Pajak menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dasar Hukum

1. Dasar hukum Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah Undang – Undang No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang – Undang No. 16 Tahun 2009. (Mardiasmo, 2011 : 22)
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Noor 26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran secara Elektronik (Sakti, 2015: 203).
3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-I/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-Filling* melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak (Sakti, 2015:134).
4. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-36/PJ//2013 Tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filling*) melalui penyedia jasa aplikasi (Sakti, 2015:133).
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-6/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang

- menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 secara *e-Filling* Merupakan Pegawai Tetap pada Pemberi Kerja Tertentu (Sakti, 2015:204).
6. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (Sakti, 2015/204).
 7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik (Sakti 2015:204).
 8. Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE – 01/PJ.9/2000 tanggal 24 April 2000 tentang pelaksanaan pelaporan menggunakan Media Elektronik (Widyaningsih, 2011:277).
 9. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 543/KMK.04/2000 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan Serta Keterangan dan/atau Dokumen yang harus dilampirkan (Widyaningsih, 2011:277).

Pengertian dan Penghitungan Pajak Penghasilan Pasal 25

Salah satu pajak yang dibayar sendiri oleh Wajib Pajak yang dapat dikreditkan adalah PPh (PPh) pasal 25. Muljono (2012: 183) menjelaskan bahwa PPh Pasal 25 adalah uang muka PPh yang akan diperhitungkan atas PPh yang terhutang di akhir tahun. Besarnya PPh pasal 25 dihitung dengan cara sebagai berikut.

1. Setelah SPT Tahunan dilaporkan
Setelah SPT Tahunan dilaporkan maka besarnya PPh pasal 25 dihitung dari PPh yang terhutang dikurangi dengan PPh yang dipotong/dipungut dibagi dua belas. Besarnya PPh yang terhutang didapat dari penghasilan yang teratur, yaitu dari penghasilan pokok perusahaan termasuk penghasilan karena selisih kurs, sedangkan penghasilan lainnya dianggap bukan penghasilan teratur.
2. Sebelum SPT dilaporkan
Sebelum SPT Tahunan dilaporkan oleh Wajib Pajak, besarnya PPh pasal 25 yang harus dibayar adalah sama dengan angsuran PPh pasal 25 tahun sebelumnya.
3. Setelah diterbitkan Surat Ketetapan Pajak
Surat keputusan pajak yang dapat mengubah besarnya angsuran PPh pasal 25 antara lain:
 - a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
 - b. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)
 - c. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
 - d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar Tambahan (SKPLBT)
 - e. Surat Keputusan Keberatan/Banding

PPh terutang diakhir tahun tetapi terdapat kewajiban PPh yang harus dipenuhi dalam tahun berjalan.PPh yang sebenarnya harus dibayar diketahui setelah satu tahun pajak.Setelah jangka waktu satu tahun seluruh penghasilan dari berbagai sumber digabungkan kemudian dihitung besarnya PPh atas keseluruhan penghasilan dalam satu tahun tersebut.Oleh karena itu dulu terdapat istilah pajak rampung untuk perhitungan PPh di akhir tahun.

Namun terdapat kewajiban untuk melunasi PPh di tahun berjalan.Pembayaran PPh di tahun berjalan sebagai angsuran PPh yang dapat mengurangi jumlah pajak yang harus dibayar pada akhir tahun. Dapat diilustrasikan sebagai berikut :

PPh yang terutang di akhir tahun	10.000,-
Angsuran PPh tahun berjalan	<u>7.000,-</u>
Jumlah yang dibayar akhir tahun tinggal	3.000,-

Dalam pelaksanaannya, pembayaran PPh dalam tahun berjalan dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. disetor sendiri

2. melalui pemotongan oleh pihak lain.

Pajak Penghasilan Final

Terdapat penghasilan tertentu yang dikenakan PPh yang sifatnya final. Pengertian bersifat final berarti pengenaan pajaknya dilakukan pada saat terjadinya transaksi dan tidak menjadi unsur penghasilan yang dihitung pada akhir tahun.

Salah satu contoh penghasilan yang dikenakan PPh Final adalah bunga tabungan/deposito. Bunga tabungan/deposito dikenakan PPh pada saat pembayaran bunga oleh bank kepada nasabah. Pada Akhir tahun, penghasilan dari bunga tabungan/deposito tidak digabungkan dengan penghasilan lainnya dalam menghitung PPh di akhir tahun.

Pengenaan PPh menganut asas sumber dan asas domisili. Untuk subjek pajak dalam negeri dikenakan pajak berdasarkan asas domisil yaitu Subjek Pajak yang berdomisili di Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang berasal baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia. Untuk subjek pajak luar negeri dikenakan PPh berdasarkan asas sumber yaitu dikenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari Indonesia.

PP Nomor 46 Tahun 2013 adalah peraturan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan wajib pajak badan yang memiliki penghasilan bruto tertentu. PP Nomor 46 Tahun 2013 di tetapkan pada 1 Juli 2013. Pengenaan PPh yang bersifat final tersebut ditetapkan berdasarkan pada pertimbangan perlunya kesederhanaan dalam pemungutan pajak, berkurangnya beban administrasi baik bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak, serta memperhatikan perkembangan ekonomi dan moneter. Tujuan pengaturan ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari usaha yang memiliki peredaran bruto tertentu, untuk melakukan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan PPh yang terutang.

Sistem Pemungutan Pajak

a. Official Assesment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.

Ciri-ciri :

- 1) wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- 2) wajib pajak bersifat pasif
- 3) utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

b. Self Assesment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri:

- 1) Wewenang menghitung besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak.
- 2) Wajib pajak bersifat aktif, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutang
- 3) Fiskus tidak ikut campur, hanya mengawasi.

c. With Holding System

Sistem yang memberi wewenang pada pihak ketiga (bukan fiskus, bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak terutang.

METODE PENELITIAN

Teknik Analisis

Adapun langkah – langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan masalah,
2. Melakukan telaah tentang teori – teori yang berkaitan dengan peneliti,
3. Menyusun hipotesis,
4. Menentukan populasi dan sampel,
5. Merancang teknik pengumpulan data,
6. Menyusun dan mendistribusikan kuisioner secara langsung kepada responden,
7. Mengumpulkan kuisioner yang telah diisi dan melakukan tabulasi data dari kuisioner ke dalam *software excel*,
8. Melakukan analisis dengan metode regresi linier berganda untuk menguji hipotesis. Proses dilakukan dengan *software SPSS*
9. Melakukan pembahasan, kesimpulan dan saran

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif.Kuncoro (2010) menyatakan metode Kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan *software SPSS* dengan empat tahap.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk memperoleh regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*Best Linier Unbias Estimator/BLUE*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak berdiri pada tahun 1959, yang merupakan pemecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Makasar, dimana pada waktu itu menggunakan istilah Kantor Inspeksi Keuangan. Untuk daerah Sulawesi Utara meliputi Sulut dan Sulteng yang dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1969 diubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan wilayah kerja meliputi Sulut dan Sulteng. Dengan demikian berkembangnya potensi perekonomian Sulawesi pada umumnya Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah khususnya, pada tahun 1979 Kantor Inspeksi Pajak Manado oleh Kantor Pusat dibagi menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Manado dan Kantor Inspeksi Pajak Palu.

Dengan terbaginya Kantor Inspeksi Pajak Manado menjadi dua wilayah kerja diharapkan untuk dapat meningkatkan efektifitas kerja, sedangkan Kantor Inspeksi Pajak wilayah kerjanya berkurang. Pada tahun 1989 pemerintahan menetapkan penggantian nama Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan demikian berubah pula nama Kantor Inspeksi Pajak Manado menjadi Kantor Pelayanan Pajak Manado hingga sekarang. Kemudian dengan adanya pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya jumlah Wajib Pajak yang potensial di wilayah Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah maka pada tahun 1989 menjadi Kantor Pelayanan Pajak Manado, Kantor Pelayanan Pajak Gorontalo, Kantor Pelayanan Pajak Palu dan Kantor Pelayanan Pajak Luwuk.

KPP Pratama Manado diresmikan oleh Menteri Keuangan RI Sri Mulyani Indrawati pada bulan November 2008 di Bukit Tinggi bersamaan dengan KPP Pratama di Lingkungan Kanwil DJP Suluttenggo & Malut, Kanwil DJP Nusa Tenggara dan

Kanwil DJP Papua & Maluku. Saat mulai Operasi KPP Pratama Manado pada tanggal 01 Desember 2008.

Kemudian pada tanggal 1 Desember 2008 Kantor Pelayanan Pajak Manado diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang merupakan gabungan dari 3 kantor pajak yakni Kantor Pelayanan Pajak Manado, kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, serta Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Manado. Wilayah kerja KPP Pratama Manado meliputi Kota Manado dan Kota Tomohon.

KPP Pratama Manado adalah Institusi Pemerintah, yang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang PPh, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dalam wilayah kerjanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil Penelitian

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dalam upaya untuk memperoleh hasil analisa regresi yang valid. Ada empat asumsi klasik yang harus dipenuhi adalah:

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji normalitas, dapat dilihat pada gambar 4.1 di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas atau data dalam penelitian ini.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Berdasarkan hasil analisis, jika variabel-variabel independen memiliki nilai toleransi lebih dari 10 dan memiliki nilai variance inflation factor (VIF) kurang dari 10, maka model regresi tersebut bebas dari masalah multikolinearitas.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas atau korelasi yang sempurna antara variabel-variabel bebas, yaitu Diferensiasi Produk dan Ekuitas Merek karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak ada kesamaan deviasi antara standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Deteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik berikut ini: Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas dari gambar tersebut, tidak berbentuk pola bergelombang atau membentuk angka U. Titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada gambar di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan penulis tidak mengalami heteroskedastisitas.

Analisa Regresi Linear Berganda

Analisa regresi linier berganda mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi.

Terlihat bahwa, hasil coefficients didapatkan formula untuk penelitian ini, yaitu $Y = 4.475 + 0,338 X_1 + 0,285 X_2 + 0,204 X_3 + e$. Peningkatan nilai Konstanta sebesar

4.475 akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai konstanta dengan nilai yang sama akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan dan Variabel Tambahan/Dummy tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Peningkatan nilai Pengetahuan Perpajakan sebesar 0.338 akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai Pengetahuan Perpajakan dengan nilai yang sama akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Peningkatan nilai Pelayanan Fiskus sebesar 0.285 akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai konstanta dengan nilai yang sama akan meningkatkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Peningkatan nilai Sosialisasi Perpajakan sebesar 0.204 akan menurunkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit dan penurunan nilai Sanksi Perpajakan dengan nilai yang sama akan menaikkan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1 unit. Kondisi ini terjadi dengan asumsi Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus tidak memberikan pengaruh apapun terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Korelasi Parsial

Korelasi parsial merupakan korelasi yang digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan masing-masing variable bebas dengan variable terikat. Dalam hal ini korelasi parsial digunakan untuk melihat hubungan antara Pengetahuan Perpajakan (X_1), Pelayanan Fiskus (X_2), Sosialisasi Perpajakan (X_3) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Tabel 4.9

X	Y
Pengetahuan Perpajakan (X_1)	.562
Pelayanan Fiskus (X_2)	.546
Sosialisasi Perpajakan (X_3)	.487

Sumber: olah data SPSS 18

Korelasi masing-masing variable dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Perpajakan X_1 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar .562 yang berarti Pengetahuan Wajib Pajak mempunyai hubungan korelasi keeratan kuat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pelayanan Fiskus (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar .546 yang artinya Pelayanan Fiskus mempunyai hubungan keeratan kuat dengan Kepatuhan wajib Pajak.
3. Sosialisasi Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar

.487 yang artinya Sosialisasi Perpajakan mempunyai hubungan keeratan kuat dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji analisis menunjukkan koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R Square). Nilai R menyatakan tingkat hubungan antara variable-variabel independen (X) dengan variable dependen (Y). Dari hasil olah data, diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0.668 atau sama dengan 66,8% artinya hubungan antara variable X (Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan) terhadap variable Y (Kepatuhan Wajib Pajak) dalam kategori kuat. R Square menjelaskan seberapa besar variasi Y yang disebabkan oleh X_1 dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar .446 atau 44,6%. *Adjusted square* merupakan nilai R^2 yang sesuai sehingga gambarannya lebih mendekati mutu peninjauan model, dari hasil perhitungan diperoleh nilai *adjusted R Square* sebesar .429 atau 42,9%. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan, sedangkan 33,2% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, maka dapat dijelaskan hubungan dari masing-masing variable terikat sebagai berikut:

1. Variabel Pengetahuan Perpajakan menghasilkan nilai Sig. t_{hitung} sebesar $.000 < 0.05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel Pelayanan Fiskus menghasilkan nilai Sig. t_{hitung} sebesar $.002 < 0.05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel Sosialisasi Perpajakan menghasilkan nilai Sig. t_{hitung} sebesar $.023 < 0.05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji F menunjukkan nilai f_{hitung} sebesar 25.809 dengan signifikan sebesar 000, nilai signifikan < 0.05 . Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima. Nilai t_{hitung} variabel pengetahuan pajak (X_1) sebesar 2.314 dengan signifikansi $0,023 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Murti (2014) dan Susilawati (2013) bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) bahwa pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis kedua ditolak. Nilai t_{hitung} variabel pelayanan fiskus (X_2) sebesar 3.142 dengan signifikansi $0,02 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Murti (2014) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian

ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Nilai t_{hitung} variabel Sosialisasi Perpajakan (X_3) sebesar 3.740 dengan signifikansi $0,00 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2013) dan Rohmawati (2012) bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kondisi Keuangan Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya. Apabila individu tersebut dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Akan tetapi, jika individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar yang biasa diperoleh dari keluarga, teman, maupun bank, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat buruk.

Menurut pendapat peneliti kondisi keuangan pribadi (X_4) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kondisi keuangan pribadi wajib pajak, maka semakin meningkat kepatuhan Wajib Pajak. Pendapat penulis ini konsisten dengan hasil penelitian Aryobimo (2012), Shita (2013) dan Michael (2012) bahwa kondisi keuangan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Fasilitas Tempat Kerja terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi Fasilitas tempat kerja merupakan pandangan dari individu yang termasuk sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) mengenai segala sumber daya yang ada di tempat kerja mereka, dimana WPOP tersebut memiliki informasi keuangannya sendiri.

Menurut pendapat peneliti fasilitas tempat kerja (X_5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Seburuk apapun fasilitas yang dimiliki tempat bekerja Wajib Pajak, Wajib Pajak tersebut wajib membayar dan melaporkan SPT tepat waktu. Pendapat penulis ini konsisten dengan hasil penelitian Aryobimo (2012) dan Susilawati (2013) bahwa Fasilitas Tempat Kerja tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun, penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) bahwa Fasilitas Tempat Kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, hasil penelitian Mariana (2016) menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah dilakukan Analisis dan Pembahasan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam penelitian ini, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, Sosialisasi Perpajakan dan kondisi keuangan pribadi berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Hal ini berarti semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat
3. Pelayanan Fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan pegawai pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
4. Sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Hal ini berarti, jika sosialisasi perpajakan yang diadakan berjalan dengan baik, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.
5. Kondisi keuangan pribadi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kondisi keuangan wajib pajak maka semakin baik pula tingkat kepatuhannya.
6. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan, sedangkan 33,2% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. KPP Pratama Manado diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas pajak harus lebih bertindak profesional, ramah, bekerja secara jujur, tegas dan tepat dalam penerapan peraturan perpajakan, cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak, dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak agar wajib pajak merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan petugas pajak untuk memenuhi kewajibannya.
2. KPP Pratama Manado diharapkan dapat lebih sering mengadakan sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, agar wajib pajak dan calon wajib pajak dapat mengetahui dan lebih memahami tentang ketentuan dan peraturan perpajakan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya seperti sikap wajib pajak, pemeriksaan pajak atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Serta dapat memperluas ruang lingkup sampel berdasarkan jenis wajib pajak, dapat membandingkan satu KPP dengan KPP yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini, 2012. *Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*, *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 1, No. 2 Desember 2012.
- Budiman, Jessica Jelly, 2011. *Pengaruh Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Serta Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung*, STIE Eben Haezar, Manado.
- E. Kieso, Donald , Jerry J, Weygandt and Teery D, Warfield, 2011. *Intermediate Accounting*, Edisi 12 by: Erlangga

- Ilyas, B Wirawan & Burton, Richard , 2011. *Hukum Pajak*. Edisi Kelima. Salemba Empat: Jakarta
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan*. Andi: Yogyakarta
- Oktaviane Lidya Winerungan. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Bitung*. ISSN 2303-1174
- Pangemanan, Rima Naomi, 2013. *Hubungan Jumlah dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Penerimaan PPh KPP Pratama Manado*, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak.
- Ritonga, Pandapotan, 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Interveningdi KPP Medan Timur*. Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor 85/PJ/2011 tentang Kebijakan Pemeriksaan Untuk Menguji Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan.
- Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang No. 36 tahun 2008
- Widyaningsih, Aristanti, 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabeta
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia. Buku 1 Edisi Revisi*, Salemba Empat: Jakarta.

PENERAPAN AKUNTANSI KANTOR CABANG DALAM HUBUNGAN PUSAT DAN CABANG PADA PT BERKAT ANDIJAYA ELEKTRINDO

Oswald N. Tumilaar

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado

Abstrack

Accounting has an important role in every business that is run. Accounting is an information system that presents reports on the economic activities of an organization to users both individuals and groups. A Branch Office is a form of organization operating separately under the control of the head office.

PT. Berkat Andijaya Elektrindo is a manufacturing company engaged in the business of electronic equipment and household. In 2013 PT. Berkat Andijaya Elektrindo Opening Branch Office in Manado located at Arie Lasut Block C No. Street. 3 Ruko Wenang Permai Kombos Manado. Operational activities carried out by Manado branches are inseparable from central office control. The purpose of this research is to apply branch office accounting in central and branch relationships At PT. Berkat Andijaya Elektrindo.

The method used in this research is descriptive qualitative method that is, explain systematically facts and characteristics of accounting application used by branch office in relation center and branch at PT. BerkatAndijaya Elektrindo. In collecting the necessary data the authors use data collection techniques in the form of interviews and documentation. The type of data used is primary data and secondary data.

The results showed that the company in carrying out its accounting activities using the centralized system. Where the bookkeeping of all transactions that occur at the branch office is held by the head office. In the branch only collect evidence of transactions and send kepusat, other than that the input data only relate to stock and sales do not record journal and do not prepare financial statements. For that it is suggested in the future branch offices can use the decentralization system in order to monitor the development of the company and also facilitate the leadership in decision making.

Keywords: Accounting Branch Office, Methods of Accounting

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kantor cabang merupakan suatu bentuk organisasi yang menjual barang-barang dari persediaan yang dibentuknya (baik dikirim dari kantor pusat atau yang dibeli sendiri), dan diberi wewenang untuk melaksanakan transaksi –transaksi dengan pihak ketiga, sehingga berfungsi sebagai unit usaha yang berdiri sendiri. Kantor cabang memberikan persetujuan syarat penjualan, administrasi piutang, mengurus uang tunai maupun giro / cek dari hasil penjualan untuk disetorkan ke rekening perusahaan. Kantor cabang beroperasi sebagai unit usaha terpisah, dibawah pengendalian kantor pusat. Modal kerja berupa uang tunai, barang – barang dagangan aktiva lainnya diberi oleh kantor pusat. Pembatasan keleluasaan cabang operasi dapat dilakukan kantor pusat seperti penerimaan kas dari hasil penjualan, pembetulan dana kas kecil untuk pengeluaran kas di cabang.

Menurut Hadori Yunus, harnanto (2000), sistem akuntansi untuk operasi kantor cabang dibagi menjadi 2 yaitu sistem sentralisasi dan sistem desentralisasi. Apabila

sistem sentralisasi dilaksanakan, maka pembukuan terhadap transaksi-transaksi yang terjadi di kantor cabang diselenggarakan sepenuhnya oleh kantor pusat. Sistem sentralisasi pada umumnya dilaksanakan dalam rangka penghematan biaya administrasi. Sistem sentralisasi juga lebih menjamin adanya keseragaman prosedur dan metode – metode pembukuan yang diterapkan baik untuk aktivitas kantor pusat, maupun aktivitas kantor cabangnya. Sedangkan sistem desentralisasi apabila pembukuan atas transaksi – transaksi yang terjadi pada cabang di selenggarakan oleh cabang yang bersangkutan. Manfaat dari sistem desentralisasi adalah dapat menyusun laporan keuangan sendiri dan juga mengetahui laba cabang secara periodik.

Pada tahun 2013 PT. Berkat Andijaya Elektrindo Membuka cabang di Manado yang berlokasi di jalan Arie Lasut Block C Nomor 3 Ruko Wenang Permai Kombos, Manado. Dalam kegiatan operasionalnya cabang diberikan wewenang untuk dapat membentuk persediaan barang dagangan (baik yang dikirim dari pusat maupun pembelian dari pihak ketiga). Namun, pembelian dari pihak ketiga jarang dilakukan karena kebanyakan barang dikirim langsung dari pusat. Melakukan proses penjualan sendiri serta melakukan pelunasan pembayaran yaitu dengan cara menyetorkan ke rekening perusahaan. Metode akuntansi mengikuti ketentuan dari pusat.

Pencatatan Akuntansi Kantor Cabang, baik penjurnalan transaksi – transaksi penjualan, Penerimaan barang, Pengeluaran, Pelunasan Piutang maupun sampai pembuatan laporan keuangan itu masih dilakukan oleh kantor pusat. Oleh karena itu, cabang belum dapat mengetahui secara langsung apakah dalam periode yang sudah berjalan cabang mengalami kerugian atau keuntungan dikarenakan, cabang masih menggunakan sistem sentralisasi. Sehingga untuk mengatasi hal ini, diperlukan penerapan sistem desentralisasi agar supaya mempermudah pimpinan dalam mengambil keputusan untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menyadari bahwa penerapan akuntansi di kantor cabang sangatlah penting dilakukan. Agar supaya cabang dapat mengontrol perkembangan perusahaan setiap satu periode dan tidak harus menunggu dari pusat. Disamping itu juga memudahkan pekerjaan kantor pusat (tidak ada keterlambatan penginputan pelunasan semua up to date) kemudian menghindari kesalahan penyajian laporan keuangan. Jadi baik kantor pusat maupun kantor cabang tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Menyadari Akuntansi sangat penting dalam sebuah perusahaan, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Penerapan Akuntansi Kantor Cabang Dalam Hubungan Pusat dan Cabang Pada PT. Berkat Andijaya Elektrindo**”

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut : ”Bagaimana Penerapan Akuntansi kantor cabang dalam hubungan pusat dan cabang pada PT Berkat Andijaya Elektrindo.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menerapkan akuntansi cabang dalam hubungan pusat dan cabang pada PT Berkat Andijaya Elektrindo.

LANDASAN TEORI

Pengertian Akuntansi

Akuntansi berasal dari bahasa Inggris “*to account*” yang artinya menghitung atau mempertanggungjawabkan hal – hal yang berkaitan dengan masalah pengelolaan

atau pengurus dari suatu perusahaan kepada pemiliknya, atas kepercayaan yang telah diberikan kepada pengelola tersebut untuk menjalankan kegiatan perusahaan. Akuntansi dalam bahasa bisnis adalah suatu sistem informasi yang menyediakan laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas dan kondisi perusahaan. Hurriyah Badriyah (2015)

Menurut Syaiful Bahri (2016), Akuntansi adalah seni pencatatan, penggolongan pengikhtisaran, dan pelaporan atas suatu transaksi dengan cara sedemikian rupa, sistematis dari segi isi dan berdasarkan standar yang diakui umum. Oleh karena itu, pihak yang berkepentingan atas perusahaan dapat mengetahui posisi keuangan perusahaan serta hasil operasi pada setiap waktu yang diperlukan, sehingga dapat mengambil keputusan maupun pemilihan dari berbagai tindakan alternative di bidang ekonomi.

Menurut Hery (2017), Akuntansi dapat didefinisikan sebagai suatu system informasi yang menyajikan laporan mengenai aktivitas – aktivitas ekonomi suatu organisasi kepada para pemakai baik perseorangan maupun kelompok. Akuntansi dapat dipandang sebagai ‘bahasa bisnis’, karena sebagian besar informasi bisnis dikomunikasikan dengan menggunakan akuntansi. Sedangkan Menurut *American Institute of Certified Publik Accountants (AICPA)*, Akuntansi adalah “ seni pencatatan, pengklasifikasian, dan pengikhtisaran transaksi dan peristiwa keuangan dengan cara tertentu dan dalam ukuran moneter, termasuk penafsiran atas hasil – hasilnya”.

Menurut *A Statement of Basic Accounting Theory (ASOBAT)* yang diterbitkan oleh *American Accounting Association (AAA)* Akuntansi didefinisikan sebagai “ Proses mengidentifikasi, mengukur, dan menyampaikan informasi ekonomi bagi para penggunaanya dalam mempertimbangkan berbagai alternative yang ada dan membuat kesimpulan”.

Pengertian Laporan Keuangan

Laporan keuangan merupakan ringkasan dari suatu proses pencatatan transaksi keuangan yang terjadi selama periode pelaporan dan dibuat bertanggungjawab tugas yang dibebankan kepadanya oleh pihak perusahaan. Manajemen perusahaan bertanggung Jawab atas penyusunan dan penyajian laporan keuangan perusahaan. Laporan keuangan merupakan dan dibutuhkan oleh pihak – pihak yang berkepentingan. Syaiful Bahri (2016).

Laporan keuangan bertujuan memberikan informasi posisi keuangan perusahaan, kinerja dan arus kas perusahaan yang bermanfaat bagi sebagian kalangan pengguna laporan keuangan dalam rangka membuat keputusan – keputusan ekonomi serta menunjukkan pertanggungjawaban manajemen atas penggunaan sumber – sumber daya yang dipercayakan kepada pihak manajemen. Syaiful Bahri (2016). Laporan keuangan berdasarkan PSAK Umum (IFRS) terdiri dari

1. Laporan Laba rugi dan penghasilan
2. Laporan perubahan ekuitas
3. Laporan posisi keuangan
4. Laporan Arus kas
5. Catatan atas laporan keuangan

Hubungan Kantor Pusat dan Cabang

Kantor cabang adalah bagian entitas yang memiliki lokasi sendiri yang mengurus kepentingan suatu perusahaan (instansi) di tempat lain atau yang kedudukannya di bawah kantor pusat. Dalam rangka pengawasan tersebut kantor pusat mengadakan ketentuan yang sifatnya membatasi kegiatan kantor cabang.

Adapun sifat dan jenis kegiatan operasi kantor cabang berada dibawah penyelenggaraan seorang manajer kantor cabang yang bertanggung jawab langsung kepada top manajer di kantor pusat. Manajer kantor cabang harus melaporkan informasi aktivitas dan hasil kegiatan kepada kantor pusat untuk kepentingan analisa dan pengambilan keputusan.

Sistem Akuntansi untuk Operasi Kantor Cabang

Penerapan kegiatan akuntansi pada sebuah kantor cabang tergantung pada kebijakan perusahaan. Tobing (2006:17-19) menyatakan system akuntansi untuk operasi kantor cabang lazimnya dilakukan sebagai berikut :

- a. Pencatatan diselenggarakan pada kantor pusat (Sentralisasi)
Sentralisasi adalah suatu system pembukuan terhadap semua transaksi yang terjadi pada kantor cabang diselenggarakan sepenuhnya oleh kantor pusat. Sedangkan, kantor cabang hanya ditugaskan mengumpulkan dokumen – dokumen dasar.
- b. Pencatatan diselenggarakan baik pada kantor pusat maupun kantor cabang
Yaitu suatu system pembukuan dimana baik kantor pusat maupun kantor cabang mencatat semua transaksi yang terjadi pada kantor cabang secara lengkap dan keseluruhan.
- c. Pencatatan diselenggarakan pada kantor cabang (desentralisasi)
Desentralisasi adalah system pembukuan yang diselenggarakan oleh kantor cabang atas seluruh transaksi yang terjadi pada kantor cabang yang bersangkutan.

Tujuan penyusunan laporan keuangan cabang adalah

1. Dapat melihat kinerja keuangan dan perkembangan cabang
2. Dasar pengambilan keputusan
3. Menyusun perencanaan kegiatan perusahaan yang akan dijalankan

METODE PENELITIAN

Jenis Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data Kualitatif
Data Kualitatif : Merupakan data yang disajikan secara deskriptif atau yang berbentuk uraian seperti Sejarah Perkembangan Perusahaan, Struktur organisasi, Metode Akuntansi cabang, dan Aktivitas perusahaan PT Berkat Andijaya Elektrindo Cabang Manado.
2. Data Kuantitatif
Data Kuantitatif : Merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka- angka seperti Jumlah Persediaan, Transaksi – transaksi penjualan, Jumlah pengeluaran kas di PT. Berkat Andijaya Elektrindo Cabang Manado.

Sumber Data

Sumber-sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah data yang di peroleh langsung dari perusahaan tempat penelitian dilaksanakan (tidak melalui media perantara) berupa Wawancara dengan

- Pihak yang terkait seperti mekanisme Pencatatan Akuntansi yang telah di pakai oleh perusahaan PT. Berkat Andijaya Elektrindo;
2. Data Sekunder yaitu, Data yang sudah tersedia dan atau diperoleh dalam bentuk yang sudah terjadi Publikasi Seperti, Sejarah Perusahaan, Struktur Organisasi, Deskriptif jabatan, Produk, Maupun keunggulan dari produk yang di pasarkan.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu, menjelaskan secara sistematis fakta dan karakteristik penerapan akuntansi yang dipakai oleh kantor cabang dalam hubungan pusat dan cabang pada PT. Berkat Andijaya Elektrindo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Berkat Andijaya Elektrindo merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang bisnis peralatan elektronik dan rumah tangga (*electronic and home appliances business*). Bertindak sebagai produsen dan distributor produk-produk elektronik dan peralatan rumah tangga seperti AC (*air conditioner*), mesin cuci (*washing machine*), *air cooler*, *water dispenser*, *microwave*, kompor gas, kompor tanam, *rice cooker*, dan lain-lain. Merek yang dipasarkan di antaranya AUX, BestLife, ZEROWATT dan AUCMA.

.PT. Berkat Andijaya Elektrindo didirikan pada tahun 2002 di Jakarta. Kantor Pusat beralamat di Ruko Elang Laut Boulevard Blok C Nomor 37-39 Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara. Sedangkan, *assembling site* terletak di Tangerang, Banten yang dibuka pada tahun 2003.

PT. Berkat Andijaya Elektrindo Cabang Manado beralamat di Jalan Arie Lasut Blok C Nomor 3 Ruko Wenang Permai Kombos, Manado. Setelah hampir 5 tahun dibuka sejak tahun 2013, Cabang Manado telah menyalurkan produk-produk elektronik dan peralatan rumah tangga di dealer-dealer toko di Kota Manado dan sekitarnya bahkan telah mencapai daerah Kotamobagu, Gorontalo Tahuna dan Ternate

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, pencatatan Akuntansi dan pembuatan Laporan Keuangan masih dilakukan oleh pusat dalam hal ini cabang menggunakan sistem sentralisasi yaitu cabang hanya mengumpulkan bukti – bukti transaksi dan mengirim ke pusat. Persediaan barang dagang untuk dijual semuanya berasal dari kantor pusat. Ketika barang yang dikirim dari kantor pusat masuk, cabang hanya menginputnya di kartu *stock* barang (persediaan) kemudian mengkonfirmasi ke pusat untuk dapat menginputnya di *Accurate* untuk penambahan persediaan. Penjualan berasal dari pengambilan toko - toko baik yang ada di kota Manado maupun yang ada diluar kota yang telah terdaftar atau yang sudah menjalin kerjasama dengan perusahaan. Namun, tidak menutup kemungkinan juga bagi pembeli yang datang secara langsung untuk membeli barang secara tunai. Untuk perlakuan harga penjualan, bagi dealer yang telah terdaftar dengan dealer yang belum terdaftar atau dengan konsumen yang datang langsung, itu biasanya berbeda. Ada potongan harga yang diberikan bagi dealer yang sudah terdaftar bahkan ada harga khusus bagi dealer yang telah memesan dalam jumlah yang banyak. Patokan harga mengikuti ketentuan dari pusat yang disebut *Price List* nasional. *Price List* nasional ini disebarakan diseluruh cabang dan diterapkan di masing – masing cabang itu sendiri. Dari harga *Price List* cabang memperoleh keuntungan sebesar 20 persen. Untuk kegiatan akuntansi transaksi penjualan yang telah dilakukan, cabang menginputnya di laporan penjualan yang berbentuk *Excel* serta menginput juga di

accurate untuk pengurangan persediaan. Di laporan piutang dan Giro cabang melakukan pelunasan pembayaran atas pengambilan barangnamun, penjurnalan pelunasan masih dilakukan oleh kantor pusat. Pengeluaran Kas kecil untuk biaya operasional di input dalam bentuk *excel* dan *accuratemenggunakan Fluctuation Fund Sistem*.

Berikut ini data –data yang diperoleh penulis berkaitan dengan transaksi yang terjadi diperusahaan bulan November 2017.

1. Data penjualan November 2017 Rp 1.023.170.000
2. Biaya Gaji November 2017 Rp 66.550.000
3. Pada tanggal 06 November 2017 dan 27 November 2017 telah diterima uang dari kantor pusat senilai Rp 13.365.000 dan Rp 6.280.000. Uang tersebut digunakan untuk pembayaran insentif cabang manado
4. Pada tanggal 20 November 2017 kantor pusat mengirim uang ke kantor cabang untuk pembayaran listrik, Telvon dan Speedy sebesar Rp 1.560.940
5. Di bayar Sewa Ruko kantor cabang oleh pusat selama 3 Tahun periode oktober 2017 s/d oktober 2020 sebesar Rp 135.000.000
6. Pada tanggal 03 November dan 29 November 2017 telah diterima barang dagang dari pusat sebanyak 1 Container (20 Feet) dengan biaya ekspedisi @ 11.700.000/ Container. Serta Qty barang dalam 1 Container sebanyak 105 set AC dengan nilai Rp 2.500.000/set
7. Harga Perolehan Peralatan Kantor berupa Meja, kursi dan laptop sebanyak 4 unit pada bulan Oktober 2013 Rp 30.000.000 disusutkan selama 5 tahun menggunakan metode garis lurus dengan nilai residu nol.
8. Cab Manado memiliki 3 unit kendaraan dengan harga perolehan 150.000.000/ unit. Disusutkan selama 10 tahun dengan menggunakan metode garis lurus dengan nilai residu nol.
9. Pengiriman uang ke kantor pusat atas penjualan selama bulan November 2017 sebesar Rp 687.173.000.
10. Saldo awal Kas Cab Manado per tanggal 1 November 2017 sebesar Rp 245.100. Selama Bulan November 2017 Kantor pusat mengirim uang ke kantor cabang untuk Macam – macam biaya (biaya operasional senilai Rp 7.228.000. Total Kas Masuk Untuk Biaya Operasional selama Bulan November 2017 sebesar Rp 7.473.100

Hasil Pembahasan

Perusahaan sebagai kantor cabang dalam akuntansinya menggunakan sistem sentralisasi dimana cabang hanya melakukan pengumpulan bukti transaksi dan mengirim ke pusat. Selain itu, input data hanya berhubungan dengan *stock* dan penjualan tidak melakukan pencatatan jurnal dan tidak menyusun laporan keuangan. Laporan keuangan disusun oleh kantor pusat. Sebaiknya kantor cabang menggunakan metode desentralisasi dengan mencatat jurnal sampai menyusun laporan keuangan agar cabang dapat mengetahui laba cabang tersebut.

Untuk menggambarkan akuntansi cabang dalam hubungan kantor pusat dan cabang berdasarkan data – data penjualan, biaya –biaya dan data lainnya dalam hasil penelitian dapat dilihat dalam Pencatatan Jurnal perusahaan.

Berdasarkan data – data penjurnalan yang dilakukan oleh perusahaan maka dibuatlah neraca saldo setelah penyesuaian cabang manado periode November 2017

Tabel 4.5
Neraca Saldo

No	Perkiraan	Debet	Kredit
1	Kas	239.075.000	
2	Piutang dagang	308.922.000	
3	Penjualan		1.023.170.000
4	Biaya gaji	66.550.000	
5	Biaya Insentif	19.645.000	
6	Biaya Listrik, Telvon & Speedy	1.560.940	
7	Macam – Macam Biaya	7.473.100	
8	Biaya Expedisi Pengiriman BD ke KC	23.400.000	
9	Pengiriman BD Ke KC	525.000.000	
10	Biaya Penyusutan Peralatan	500.000	
11	Akum. Peny. Peralatan		25.000.000
12	Biaya Penyusutan Kendaraan	3.750.000	
13	Akum. Peny. Kendaraan		187.500.000
14	R/K Kantor Pusat		91.456.040
15	Sewa dibayar dimuka	127.500.000	
16	Biaya Sewa	3.750.000	
17	Peralatan kantor	30.000.000	
18	Kendaraan	450.000.000	
19.	Hutang Dagang		480.000.000
	Total	1.807.126.040	1.807.126.040

Sumber : Hasil Olahan (2017)

Berdasarkan hasil Penelitian ditemukan bahwa Laporan Penjualan Cabang Manado bulan November 2017 senilai Rp 1.023.170.000, Pengiriman barang dagang ke cabang Rp 525.000.000, Laba Kotor Cabang senilai Rp 498.170.000, Total Biaya Operasi selama Bulan November 2017 senilai Rp 126.629.040. jadi total laba bersih Cabang Manado bulan November 2017 senilai Rp 371.540.960

Laporan neraca Cabang manado periode November 2017 untuk posis aktiva sebesar Rp 942.997.000 dan posisi passive sebesar Rp 942.997.000

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah Selesai melakukan Pembahasan Teori Penerapan Akuntansi dalam hubungan Pusat dan Cabang maka penulis akan menyimpulkan dan juga memberi saran kepada perusahaan

Kesimpulan

1. Dalam Pencatatan Akuntansi dan Pembuatan laporan keuangan sepenuhnya masih dilakukan oleh kantor pusat
2. PT Berkat Andijaya Elektrindo dalam melaksanakan kegiatan akuntansinya Berpedoman pada kebijakan akuntansi PT Berkat Andijaya Elektrindo yang Pada prinsipnya sudah mendekati standar Akuntansi yang berlaku umum.

Saran

Untuk Kedepannya diharapkan cabang Manado menerapkan system desentralisasi dan membuat laporan keuangannya sendiri agar bias memantau perkembangan perusahaan dan juga mempermudah dalam pengambilan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al. Heryono Jusup. 2013. *Dasa – dasar Akuntansi* Ed.7 Jilid 1 STIE YKPN; Yogyakarta
- Dwi Martini, dkk. 2016. *Akuntansi Keuangan Lanjutan I Berbasis PSAK*. Salemba Empat ; Jakarta
- Dewi Ratnaningsih. 2015. *Akuntansi Keuangan Lanjutan* Bk.1 Pustaka Pelajar; Yogyakarta.
- Floyd A. Beams – Amir Abadi Jusuf. 2004. *Akuntansi Keuangan Lanjutan Di Indonesia*. Salemba empat; Jakarta
- Golrida Karyawati. *Akuntansi Keuangan Lanjutan Edisi IFRS*. Erlangga.
- Hurriyah Badriah. 2015. *Praktik Menyusun Laporan Keuangan*. Pendekatan terpadu. Ed.1, Cet5. Anggota IKAPI; BPFE-Yogyakarta.
- Hadori Yunus, Harnanto. 2010. *Akuntansi Keuangan lanjutan* Anggota IKAPI, BPTE ; Yogyakarta.
- Hery. 2017. *Teori Akuntansi Pendekatan Konsep dan Analisis*. Grasindo, Anggota IKAPI; Jakarta
- Richard E, dkk. 2015. *Akuntansi Keuangan Lanjutan (Perspektif Indonesia)* Buku 1. Ed 2, Salemba Empat; Jakarta
- Syaiful Bahri. 2016. *Pengantar Akuntansi berdasarkan SAK ETAP dan IFRS* Ed 1. ANDI; Yogyakarta
- Sadeli, Lili M, Haji. 2016. *Dasar – dasar Akuntansi*. Ed 1, Cet 10. Bumi Aksara; Jakarta
- Soemarso S.R. 2009. *Akuntansi Suatu Pengantar* Buku 1 Ed.5 (Revisi). Salemba empat; Jakarta
- Suparwoto. 2001. *Akuntansi Keuangan Lanjutan Laporan Keuangan Konsolidasi pendekatan terpadu*. Ed.1, Cet5. Anggota IKAPI; BPFE-Yogyakarta.
- www. pt.berkat. andijayaelektrindo

KETENTUAN ARTIKEL JURNAL MANACSE

Pengiriman Naskah

Para penulis artikel perlu memperhatikan ketentuan berikut :

1. Naskah yang telah dipublikasikan atau dalam proses publikasi pada penerbit lain tidak boleh dikirim. Penulis harus menyatakan bahwa naskah tersebut belum pernah dipublikasikan atau dalam proses publikasi oleh penerbit lain.
2. Naskah diserahkan dalam bentuk cetakan dan file dokumen (CD, dan *flashdisk*) kepada Dewan Redaksi Jurnal Manacse STIE Eben Haezar.
3. Setelah diterima oleh Dewan Redaksi, naskah akan dicetak secara umum. Naskah yang dianggap tidak sesuai akan ditolak pada tahap ini, dan akan dikomunikasikan secepatnya kepada penulis beserta dengan alasan penolakannya.
4. Naskah yang lolos pada telaah umum akan dikirim kepada mitra bestari yang sudah ditetapkan oleh Dewan Redaksi. Jika diperlukan, dewan redaksi akan menunjuk penelaah ad hoc terhadap suatu naskah baik karena pertimbangan kepakaran atau karena pertimbangan regenerasi Dewan Redaksi.
5. Atas dasar komentar dan rekomendasi penelaah, Dewan Redaksi akan membuat dan mengkomunikasikan keputusan berkaitan dengan naskah yang ditelaah (deterima, tolak, atau revisi/tulis ulang).
6. Revisi naskah harus dikembalikan kepada Dewan Redaksi dalam waktu yang telah ditentukan. Jika lewat dari batas waktu yang ditentukan, akan dianggap sebagai kiriman naskah baru.

Pedoman Penulisan Naskah

Format

1. Semua naskah harus dicetak pada kertas HVS 80 gram ukuran A 4 berspasi 1, dengan huruf cetak *Times New Roman 12*. Untuk kutipan panjang (lebih dari 5 baris) diketik dengan huruf cetak *Times New Roman 10*.
2. Naskah harus disusun secara padat, diusahakan antara 10-20 halaman.
3. Marjin atas, bawah, dan samping adalah 2.5 centimeter.
4. Proses telaah terhadap naskah yang masuk dilakukan secara blind-review. Oleh karena itu, penulis tidak boleh mengidentifikasi diri secara langsung atau tidak langsung dalam naskah tersebut. Penulis tunggal tidak boleh menggunakan kata ganti "kami".
5. Halaman muka naskah harus memuat judul artikel (*bold and capital*). Nama penulis (*bold*), nama lembaga tempat penulis berafiliasi (*bold*), dan alamat email (*bold*). Kesemuanya harus pada posisi *center of page*.
6. Nomor urut halaman diletakkan pada bagian bawah sebelah kanan.
7. Angka-angka dari satu sampai sepuluh, kecuali dalam tabel dan daftar, dan jika digunakan sebagai satuan atau kuantitas (jarak, berat, dan ukuran) harus dieja. Sebagai contoh: tiga hari, tiga kilometer, tiga puluh tahun. Semua angka-angka yang lain dinyatakan secara numeris.
8. Judul harus disusun sedemikian rupa sehingga judul utama terletak di tengah, cetak tebal dan huruf besar (*capital*). Sub judul aras kedua rata kiri, cetak tebal (*bold*), dan huruf kapital hanya pada kata pertama huruf pertama.

Abstrak

Abstrak harus dibuat dalam Bahasa Inggris baik untuk naskah yang ditulis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Abstrak terdiri dari kurang lebih 100-200 kata, ditulis

pada halaman pertama naskah. Abstrak harus dengan padat menyatakan tujuan naskah, isu/pertanyaan riset, metoda, hasil dan kesimpulan, dan kontribusinya. Huruf cetak yang dipergunakan adalah Times New Roman 10 berspasi satu. *Keywords* terletak di bagian paling akhir abstrak, rata kiri, cetak tebal (*bold*) dan miring (*italic*). *Keyword* paling tidak berisi tiga kata kunci.

Tabel dan Gambar

Penulis harus memperhatikan persyaratan umum sebagai berikut:

1. Setiap tabel dan gambar (grafik) disajikan pada halaman terpisah dari bagian tulisan (di bagian akhir naskah). Penulis cukup menyebutkan pada bagian dalam naskah tempat pencantuman tabel atau gambar, misalnya dengan menuliskan (sisipan tabel “X” disini).
2. Rujukan terhadap setiap tabel atau gambar harus dibuat dalam naskah.
3. Tabel dan gambar harus dapat diinterpretasikan tanpa harus merujuk pada badan tulisan.
4. Setiap tabel atau gambar harus diberi nomor urut, judul yang sesuai dengan isi tabel atau gambar, dan sumber kutipan (bila relevan).
5. Gambar diberi nomor dan judul pada posisi bawah dengan cetak tebal pada judulnya dan menggunakan huruf cetak Times New Roman 12 tanpa titik. Pada awal setiap kata menggunakan huruf besar. Contoh: Gambar 5. **Model Penelitian dengan Tujuh Variabel.**
6. Tabel diberi nomor dan judul pada posisi atas, rata tengah, dengan cetak tebal pada judulnya dan menggunakan huruf cetak Times New Roman 12 tanpa titik. Pada awal setiap kata menggunakan huruf besar. Contoh: Tabel 3. **Hasil Keseluruhan dari Uji Keandalan Tujuh Variabel.**
7. Penulisan “Sumber” terletak dibawah tabel atau gambar, rata kiri, menggunakan huruf cetak Times New Roman 8.

Dokumentasi

Kutipan: kutipan dibuat dengan “*autho-date system*”, yaitu diantara kurung buka dan kurung tutup yang menyebutkan nama akhir penulis, tahun tanpa koma, dan nomor halaman jika dipandang perlu. Contoh:

- a. Satu sumber kutipan dengan satu penulis: (Frans 1975)
- b. Satu sumber kutipan dengan dua penulis: (Frans dan Evelyn 2007)
- c. Satu sumber kutipan dengan lebih dari dua penulis: (Frans et al. 2005)
- d. Satu sumber kutipan dengan penulis berbeda: (Frans 2004; Tagor 2004)
- e. Satu sumber kutipan dengan penulis sama: (Frans 1998, 2002). Jika tahun publikasinya sama: (Frans 1998a, 1999b)
- f. Sumber kutipan yang berasal dari pekerjaan suatu institusi ditulis dengan menyebutkan akronim institusi yang bersangkutan, misalnya (IAI 1994)

Daftar reefrensi: setiap artikel harus disertai daftar refrensi yang hanya memuat tulisan tulisan yang dikutip, dengan ketentuan sebagai berikut mengacu pada turabian *Citation and Format Style Guide for Refrence List entry* dengan format standar adalah: Nama belakang penulis, Nama depan penulis. Tahun dipublikasikan. *Judul (dicetak miring dengan huruf besar pada setiap awal kata)*. Lokasi penerbit: Nama penerbit. Sumber dari buku:

Tulisan ilmiah yang tercantum dalam media cetak ilmiah berseri yang disertai beberapa editor:

Warmanto M, Frans.,ed. 1975. *The Advantage of total radical selling*. Vol 5, *Business Review Magazine*, by Jeff Ongkowidjadja. First Long Yang Road Jurong: Pearson Educaton South Asia Pte Ltd.

Tulisan ilmiah yang tercantum dalam media cetak ilmiah berseri yang disertai beberapa editor:

Warmanto M, Frans. 1975. *The Advantage of total radical selling*. Vol. 5, *Business Review Magazine*. First Long Yang Road Jurong: Pearson Educaton South Asia Pte Ltd.

Edisi selain edisi pertama:

Pongtuluran, Feriadi D. 2005. *The pay of performance system in non governmental organization*. 5th ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing.

Essay atau bab karangan penulis yang tercantum dalam buku karangan orang lain dan diedit oleh editor:

Judith, Juanna. Tagor M Panjaitan: The dark site of developing countries. In *Tagor M Panjaitan: an overview, background, and corrective action of government*, ed. Dion Dewa Brata, 387-425. New York: Norton, 2003.

1. Sumber media berkala

Artikel majalah:

Sihite, Binsar. "God father and good father." *Bahasa Magazine*, 21 November 2002, 34-37.

Artikel jurnal:

Hendriana, Evelyn. Pragmatism, feminimism, and democracy: rethinking the politics of Javanese History. *Jurnal of Indonesia Socio Politics* 89:1587-1589
Catatan: nomor seri penerbitan jurnal hanya diperlukan jika jurnal tidak berseri dalam satu volume. Jika dipergunakan harus didahului kata "no". Bulan atau periode jurnal tidak perlu dicantumkan jika tertera nomor penerbitan jurnal.

Artikel koran:

Pikiran Rakyat. 2006. 2, 16, 30 April; 5, 22, 28 May.
New York Times. 27 February – 15 June 2002.

Buku yang direview dalam jurnal:

Prawiro, Priscilla D, Jan. 1996. "Competing for cotton," review of *two worlds of cotton: Colonialism and the regional economy in the French Soudan, 1800-1946*, by Sunggul Sinaga *Journal of African History* 37: 333-34.

Catatan: Buku yang direview tidak selalu menyertakan judul aslinya bahkan nama reviewer nya. Maka penulisannya dapat diawali dengan : "Review of...".

Octavio, Generosso G. *Dancing of the Louvre: Faith Ringgold's French collection and other story quilts*, by Ardo Ryan Dwitanto and others, *The Western Journal of Black Studies* 22 (Spring 1998): 72.

2. Dokumen/ arsip pemerintah dan laporan teknis:

Dokumen/ arsip pemerintah:

U.S. House of Representatives. Ninety-fifth Congress, second session. 1978.
Investigation of the Assassination of President John F. Kennedy. Washington, D.C.

Catatan: Penulis dapat mencatat informasi dari sumber berbagai format berikut, namun harus dipergunakan secara konsisten dalam keseluruhan penulisan.

Washington D.C. : U.S. Government Printing Office, 1985.

Washington D.C. : Government Printing Office, 1985.
Washington D.C. : GPO, 1985.
Washington, 1985

Laporan teknis-Educational Resources Information Center (ERIC) document:

Octavio, Brigida M. 1998. *The Cubans: their history and culture*. Washington, D.C.: Center for Applied Linguistics, Refugee Service Center. ERIC, ED 398322

3. Format kutipan dari sumber media elektronik

Format sumber dari situs World Wide Web sites secara umum:

NAACP. 1999. "Legal Affairs," *NAACP online*. Home page on-line. Available from <http://www.naacp.org/programs/legal.html>; Internet.

On-line Periodical dari Commercial Database yang menyediakan fasilitas cetak:

Marwoto, Aloysius. 1984. Distinction of form or substance: Monogamy, polygamy and same-sex marriage. 75 N.C.L. Rev. 1501 [journal on-line]; available from *Lexis-Nexis Academic Universe, Law Reviews*, <http://web.lexis-nexis.com/universe> (accessed 14 June 2006).

Jurnal Elektronik (E-journal):

Buarnirun, Bernadus. 1982. "In defense of Dharma: just-War Ideology in Buddhist Thailand," *Journal of Buddhist Ethics* 8. [e-journal] <http://jbe.la.psu.edu/8/buar991.htm>