PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya)

THE EFFECT OF TAXATION KNOWLEDGE AND TAX SERVICE QUALITY TO TAXPAYER COMPLIENCE
(*Survey on The Individual Taxpayer in KPP Pratama Majalaya)*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Program Strata 1
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Akuntansi

Oleh:
Nama: Eneng Yeni Handayani
Nim: 21111169

PPROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2015

ABSTRACT

Problems in tax compliance which is still a lack of knowledge of taxation Taxpayers will ordinances and tax reporting deadline and public discontent over the taxpayer or tax services.

This study aims to explain how much influence Taxation Knowledge and Quality of Service to the Taxpayer Compliance.

The method used in this research is descriptive and verification method. The population in this study is an individual taxpayer who is registered in the KPP Pratama of Majalaya. And used as a sample of 100 individual taxpayer. The analysis in this study using Structural Equation Model - SEM with Partial Least Square (PLS).

These results indicate that the positive effect of tax knowledge to tax compliance and quality of service tax has positive influence on tax compliance in KPP Pratama of Majalaya.

Keywords: Knowledge of Taxation, Tax Service Quality, Complience.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah (Waluyo 2002). Adapun pajak menurut Moh. Zain (2005) merupakan suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat menjalankan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Dalam menjalankan tugas-tugas rutin Negara diperlukan biaya, demikian juga dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional, dalam menjalankan fungsinya tersebut pemerintah membutuhkan dana yang sebagian besar akan dibiayai dengan penerimaan pajak (Siti Kurni Rahayu, 2010:26). Pajak adalah pilar penting menjaga Republik Indonesia tetap berdiri (Anies Baswedan:2012). Kemampuan negara sangat tergantung pada pajak, saat ini persen pendapatan negara diperoleh dari pembayaran pajak, perolehan pajak berimbas pada pembangunan infrastruktur, pendidikan serta program kesehatan (Ahmad Heryawan:2012).

Penerimaan Negara Indonesia sebagian besar berasal dari pajak, tetapi upaya mengumpulkan dana dari pajak bukan berarti harus semaksimal mungkin, hal ini bertentangan dengan hak warga negara untuk tetap dapat menjalankan kehidupan yang layak, tetapi pengumpulan dana dari pajak diharapkan adalah seoptimal mungkin, karena memasukan dana secara optimal bukan berarti memasukan dana secara maksimal, atau sebesar-besarnya tetapi usaha memasukan dana jangan sampai ada yang terlewatkan, baik subyek pajaknya maupun obnyek pajaknya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:26). Sayangnya, pengumpulan dana pajak masih belum optimal dikarnakan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Tanah Air masih Minim (Ahmad Fuad Rahmany:2014).

Berdasar data dari Kemenkeu, dari total 12 juta wajib pajak badan (non-perorangan) hanya 5 juta yang sudah menghasilkan laba usaha. Dari jumlah tersebu, hanya 550 ribu atau 11 persen yang rutin melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak penghasilan (Chandra Budi, 2013). Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008) faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah. Menurut Kepala Seksi Hubungan Eksternal Direktorat Jenderal Pajak Chandra Budi (2013), wajib pajak pribadi ditengarai sebanyak 30 juta orang tidak membayar pajak, dalam persnya beliau menyebutkan bahwa peranan aktif masyarakat dan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tergolong sangat rendah, berdasarkan masukan dari beberapa pihak perilaku ketidakpatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya disebabkan masyarakat atau Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan, hal ini disebabkan karena rendahnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai ketentuan umum dan tatacara perpajakan yang berlaku di Indonesia serta rendahnya sanksi atau denda yang dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh.

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Veronica Carolina, 2009) Belum separuh Wajib Pajak di Jawa Barat yang membayar pajak, dilihat dari yang sudah terdaftar dan yang memasukan laporan SPT baru 45 persen, Wajib Pajak yang masih rendah ini menyebabkan target pendapatan pajak di Jawa Barat tidak terpenuhi (Adjat Djatmika:2012)

Menurut Undang-undang Perpajakan Pasal 1 No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kondisi

perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137). Masih menurut Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan *professional/ tax agent*) bukan Fiskus selaku pemungut pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Ada beberapa hal yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka baik, untuk merubah prasangka wajib pajak tersebut tentu dibutuhkan pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak (Herry Susanto:2010). Banyak masyarakat yang menolak membayar pajak, karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak, keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang (Anshari Ritonga:2010). Menurut data, sebanyak 60 persen dari 432 pengaduan yang sampai ke tangan komwas perpajakan mengaku kecewa terhadap pelayanan pajak, karena tidak puas pada perilaku oknum aparat pajak yang tidak baik (Anwar Suprijadi:2010). Dengan meningkatkan kerja aparat pajak dalam memberikan pelayanan pajak, akan berimbas positif, sebab masyarakat dapat mempercayakan pajaknya kepada negara melalui Dirjen Pajak (A Fuad Rahmany 2009). Prestasi aparat pajak semestinya ditetapkan juga oleh tingkat pelayanan terhadap Wajib Pajak, dengan memberikan pelayanan yang baik, dengan sendirinya akan mendorong tingkat kepatuhan dan pada ujungnya akan meningkatnya penerimaan negara (Darussalam:2010).

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Majalaya**"

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi masalah

1. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak hingga saat ini masih sangat minim.
2. Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak masih kurang, Wajib Pajak masih belum mengetahui betul akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan belum mengetahui betul batas waktu pembayaran dan pelaporan perpajakan.
3. Ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme perpajakan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran melalui pengumpulan data dengan melakukan pengujian mengenai tingkat pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya..

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak
2. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada bidang pelayanan dan pengetahuan Wajib Pajak serta digunakan sebagai masukan dan sebagai sumbangan pemikiran serta saran-saran yang dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dalam menjalankan tugas-tugas selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi bidang akademik. Adapun kegunaan akademis yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1) Pengembangan Ilmu
   Untuk mengembangkan Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2) Bagi Penulis
   Penulis dapat meningkatkan dan memperdalam pengetahuan serta pemahaman penulis mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3) Bagi Peneliti lain

Untuk peneliti lain dapat dijadikan sebagai bahan referensi pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Pajak (*Tax Knowladge*)

2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Konsep pengetahuan perpajakan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) yaitu Wajib Pajak harus meliputi:

1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011:57) menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan adalah:

> "Kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka".

2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut Nur Hidayati (2008), indikator dari pengetahuan pajak itu sendiri terdiri dari :

1. Pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan.
2. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
3. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

"Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP".

2.1.2.1 Indikator Pelayanan pajak

Indikator pelayanan pajak melalui dimensi pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011) adalah:

1) Waktu pelayanan
2) Kemampuan melayani masyarakat
3) Kemampuan pegawai yang berkomunikasi/berhubungan langsung dengan Wajib Pajak
4) Merespon permasalahan Wajib Pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat

2.1.3 Kepatuhan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Menurut Safri Nurmantu seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa :

> "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Menurut Safri Nurmantu (2003) dalam Deddy Djefris (2010) terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

1) Kepatuhan formal
   Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
2) Kepatuhan material
   Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1) Kepatuha Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang
4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Pemecahan masalah pada suatu penelitian memerlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus-menerus, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data guna mencapai tujuan tertentu.

Metode penelitian menurut Sugiyono (2011:2) menyataka bahwa :

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2011:147), mendefinisikan metode deskriptif sebagai berikut :

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data dapat dikumpulkan, dianalisis, dan ditarik kesimpulan dengan teori-teori yang telah dipelajari.

Selanjutnya menurut Mashuri (2008) dalam Umi Narimawati (2010:290 pengertian metode verifikatif adalah sebagai berikut :

"Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di temapat lain dengan mengatasi masalah yang serupa denga kehidupan".

3.2. Operasional Variabel

Operasional variabel menurut Nur Indrianto (2002) dalam Umi Narimawati (2010:31) adalah sebagai berikut :

> "Penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan peneliti dalam mengoperasionalisasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengujuran dengan sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik".

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian.

Berdasarkan judul penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen/Bebas

   Menurut Sugiyono (2010:39) menjelaskan bahwa :

   "Variabel independen adalah variabel yang akan mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen)".

   Variabel independen pada penelitian ini pengetahuan perpajakan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

2. Variabel Dependen/Terikat

Menurut Sugiyono (2010:40) menjelaskan bahwa :

"Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen)".

Variabel dependen dalam hal ini adalah kepatuhan perpajakan (Y).

Selengkapnya mengenai operasional variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	KONSEP	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA	NO KUESIONER
Pengetahuan Pajak (X_1)	Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah untuk patuh pada peraturan perpajakan. SitiKurnia Rahayu (2010:29)	Pengetahuan	1. Mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan	Ordinal	1-2
			2. Mengetahui batas waktu pembayaran dan pelaporan		3-4
			3. Mengetahui sistem perpajakan Nur Hidayati (2008),		5
Kualitas pelayanan (X_2)	Kualitas Pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran tertentu. (Boediono, 2007:113)	Pelayanan Prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-45/PJ/2007)	1. Waktu pelayanan	Ordinal	6-7
			2. Kemampuan melayani Masyarakat		8
			3. Kemampuan pegawai yang berkomunikasi atau berhubungan langsung dengan Wajib Pajak		9-10
			4. Merespon Wajib Pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat.		11-12
Kepatuhan (Y)	Menurut Safri Nurmantu (2003) dalam Deddy Djefris (2010) terdapat dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.	Formal	1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri	Ordinal	13
			2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)		14
		Material	3. Kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terhutang		15
			4. Kepatuhan dalam pemnayaran tunggakan Norman D. Nowak dalam Mohammad Zain (2007:31)		16

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu'; Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan *(Library Reseach).* Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Penelitian lapangan (*Field Research*)
2) Kuesioner

   Menurut Umi Narimawati (2010:40) sebagai berikut:

   "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya".
3) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

   Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

3.4. Populasi dan Penarikan Sampel

Teknik penentuan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu populasi dan sampel. Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri adalah sebagai berikut:

3.4.1. Populasi

Pengertian populasi menurut Umi Narimawati (2008:161) adalah sebagai berikut:

"Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian".

3.5 Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011) definisi dari hipotesis adalah sebagai berikut:

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan dengan ketentuan Ho ditolak jika *t*statistik lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

H_1 :Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H_2 :Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh dari Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa 100 kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dan terkumpul data sebanyak 96 kuesioner.

Perilaku ketidakpatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya disebabkan masyarakat atau Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan, hal ini disebabkan karena rendahnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku (Chandra Budi:2013). Wajib Pajak tidak patuh dalam menghitung Pajak terhutang dan masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT-nya dikarnakan belum mengetahui betul tata cara pengisian dan batas waktu pelaporan (Ayi Miraj Sidiq, 2015). Masalah-masalah tersebut yang dijadikan dasar penelitian oleh penulis dapat terjawab melalui butir-butir pernyataan yang ada dalam kuesioner sebanyak 16 pernyataan yang diisi langsung oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Majalaya. 16 butir pernyataan dengan rincian 5 butir pernyataan mengenai pengetahuan perpajakan, 7 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan 4 butir pernyataan tentang kepatuhan wajib pajak. Metode analisis yang digunakan untuk mengolah data penelitian ini adalah analisis deskripstif dan verifikatif sebagai alat bantu penarikan kesimpulan.

4.1.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti, dalam penelitian ini meliputi Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan pajak diukur dengan lima pernyataan yang dibagi menjadi tiga indikator yakni mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan, batas waktu pembayaran dan pelaporan dan mengetahui sistem perpajakan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden, diperoleh tanggapan mengenai pengetahuan pajak dengan hasil sebagi berikut:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Pajak pada Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya

No.	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan	777	960	80,94%	Baik
2	Mengetahui batas waktu pembayaran dan pelaporan	505	960	52,60%	Cukup Baik
3	Mengetahui sistem perpajakan	369	480	76,88%	Baik
Total		**1651**	**2400**	**68,79%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap tiga indikator dari pengetahuan pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai persentase skor untuk pengetahuan pajak adalah sebesar 68,79% dan termasuk dalam kriteria baik dikarenakan berada pada interval persentase antara 68,01%-84%. Hal tersebut menunjukan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya memiliki pengetahuan yang baik dalam hal perpajakan.

Tabel 4.2
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Majalaya

No.	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Waktu pelayanan	712	960	74,17%	Baik
2	Kemampuan melayani Masyarakat	364	480	75,83%	Baik
3	Kemampuan pegawai yang berkomunikasi atau berhubungan langsung dengan Wajib Pajak	692	960	72,08%	Baik
4	Merespon Wajib Pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat.	349	480	72,71%	Baik
Total		**2117**	**2880**	**73,51%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap empat indikator dari kualitas pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai persentase skor untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 73,51% dan termasuk dalam kriteria baik dikarenakan berada pada interval persentase antara 68,01%-84%. Hal tersebut menunjukan bahwa Wajib Pajak memberikan persepsi yang baik mengenai kualitas pelayan pajak di KPP Pratama Majalaya.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya

No.	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri	390	480	81,25%	Baik
2	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)	377	480	78,54%	Baik
3	Kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terhutang	376	480	78,33%	Baik
4	Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	396	480	82,50%	Baik
Total		**1539**	**1920**	**80,16%**	**Baik**

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner, 2015

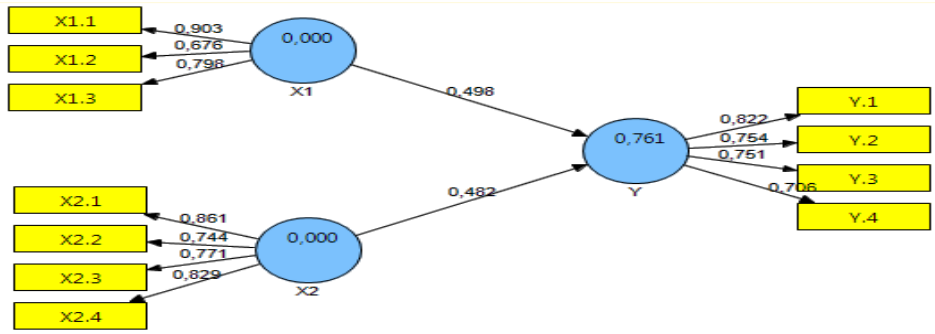
Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap empat indikator dari kepatuhan wajib pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai persentase skor untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 80,16% dan termasuk dalam kriteria baik dikarenakan berada pada interval persentase antara 68,01%-84%. Hal tersebut menunjukan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya memiliki kepatuhan yang baik dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.1.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh dari Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Dalam *Structural Equation Modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran *(outer model)* dan model struktural *(inner model)*. Model pengukuran menjelaskan proporsi varian setiap variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana saja yang dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran setiap variabel laten diuraikan, selanjutnya diuraikan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten eksogen *(exogenous latent variable)* terhadap variabel laten endogen *(endogenous latent variable)*.

Pada penelitian ini, terdapat 11 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Pengetahuan Perpajakan (X_1) yang diukur dengan tiga variabel manifes, Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang masing-masingnya diukur dengan empat variabel manifes.



Gambar 4.1
Diagram Jalur Model Lengkap

Pengujian hasil *struktural equation modelling* dengan pendekatan PLS dilakukan dengan melihat hasil model pengukuran *(outer model)* dan hasil model struktural *(inner model)* dari model yang diteliti.

4.1.2.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)*

Pengujian model pengukuran *(outer model)* digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan variabel manifesnya, pengujian ini meliputi *convergent validity*, *discriminant validity* dan reliabilitas.

a) *Convergent Validity*

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa variabel manifes dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *loading factor* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4
***Loading Factor* untuk Setiap Indikator dari Pengetahuan Pajak (X_1)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t-statistics	Keterangan
$X_{1.1}$	**Mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan**	0,903	21,650	Valid
$X_{1.2}$	**Mengetahui batas waktu pembayaran dan pelaporan**	0,676	10,928	Valid
$X_{1.3}$	**Mengetahui sistem perpajakan**	0,798	16,638	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes dari Pengetahuan Pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,903 terdapat pada indikator mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan ($X_{1.1}$) dengan nilai $t_{statistics}$ sebesar 21,650. Urutan kedua dimiliki oleh indikator mengetahui sistem perpajakan ($X_{1.3}$) dengan *loading factor* sebesar 0,798 dan $t_{statistics}$ sebesar 16,638. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator mengetahui batas waktu pembayaran dan pelaporan ($X_{1.2}$) dengan nilai *loading factor* sebesar 0,676 dan nilai $t_{statistics}$ 10,928.

Ketiga variabel manifes dari Pengetahuan Pajak memiliki hubungan positif dengan variabel latennya dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes yang lebih besar dari 0,6 tergolong cukup tinggi sedangkan *loading factor* yang lebih besar dari 0,7 tergolong tinggi. Hasil tersebut menunjukan bahwa ketiga variabel manifes dinyatakan telah mampu untuk mengukur variabel Pengetahuan Pajak dengan baik.

Tabel 4.5
***Loading Factor* untuk Setiap Indikator dari Kualitas Pelayanan (X_2)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t-statistics	Keterangan
$X_{2.1}$	**Waktu pelayanan**	0,861	9,663	Valid
$X_{2.2}$	**Kemampuan melayani Masyarakat**	0,744	8,241	Valid
$X_{2.3}$	**Kemampuan pegawai yang berkomunikasi atau berhubungan langsung dengan Wajib Pajak**	0,771	11,579	Valid
$X_{2.4}$	**Merespon Wajib Pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat**	0,829	12,179	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes dari Kualitas Pelayanan. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,861 terdapat pada indikator waktu pelayanan ($X_{2.1}$) dengan $t_{statistics}$ sebesar 9,663. Urutan kedua dimiliki oleh indikator merespon wajib pajak dengan cepat dan memberikan informasi secara lengkap serta tepat ($X_{2.4}$) dengan *loading factor* sebesar 0,829 dan $t_{statistics}$ 12,179. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator kemampuan pegawai yang berkomunikasi atau berhubungan langsung dengan Wajib Pajak ($X_{2.3}$) dengan *loading factor* sebesar 0,771 dan nilai $t_{statistics}$ 11,579. Urutan keempat dimiliki oleh indikator kemampuan melayani masyarakat ($X_{2.2}$) dengan *loading factor* sebesar 0,744 dan $t_{statistics}$ 8,241.

Keempat variabel manifes dari Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif dengan variabel latennya dan *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 sehingga tergolong tinggi. Hasil tersebut menunjukan bahwa keempat variabel manifes dinyatakan telah mampu mengukur variabel Kualitas Pelayanan dengan baik.

Tabel 4.6
***Loading Factor* untuk Setiap Indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t-statistics	Keterangan
$Y_{.1}$	**Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri**	0,822	16,228	Valid
$Y_{.2}$	**Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)**	0,754	14,430	Valid
$Y_{.3}$	**Kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terhutang**	0,751	13,910	Valid
$Y_{.4}$	**Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan**	0,706	10,310	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes dari Kepatuhan Wajib Pajak. Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai *loading factor* tertinggi yang diperoleh adalah sebesar 0,822 terdapat pada indikator kepatuhan dalam mendaftarkan diri ($Y_{.1}$) dengan nilai $t_{statistics}$ sebesar 16,228. Urutan kedua dimiliki indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) ($Y_{.2}$) dengan *loading factor* sebesar 0,754 dan nilai $t_{statistics}$ 14,430. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator kepatuhan dalam menghitung dan pembayaran pajak terhutang ($Y_{.3}$) dengan *loading factor* sebesar 0,751 dan nilai $t_{statistics}$ sebesar 13,910. Urutan keempat dimiliki oleh indikator kepatuhan dalam pembayaran tunggakan ($Y_{.4}$) dengan *loading factor* sebesar 0,706 dan nilai $t_{statistics}$ 10,310.

Keempat variabel manifes Kepatuhan Wajib Pajak memiliki hubungan positif dengan variabel latennya dan *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 sehingga tergolong tinggi. Hasil tersebut menunjukan bahwa keempat variabel manifes dinyatakan telah mampu mengukur variabel Kepatuhan Wajib Pajak dengan baik.

Tabel 4.7
Hasil Uji AVE dan *Communality*

Variabel Laten	AVE	Communality
Pengetahuan Pajak (X_1)	0,637	0,637
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,644	0,644
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,577	0,577

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa ketiga variabel laten memiliki nilai AVE dan *communality* yang lebih besar dari nilai yang direkomendasikan yakni sebesar 0,5, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel manifes mengenai Pengetahuan Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan telah memenuhi persyaratan *convergent validity*.

b) *Discriminant Validity*

Discriminant validity ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur konstruk (variabel manifes) yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi dengan variabel manifes lainnya. Uji *discriminant validity* dengan *software* PLS dapat diketahui dari nilai *cross loading* dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel laten yang lainnya atau dengan membandingkan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dalam model. *Discriminant validity* yang baik ditunjukan dari akar kuadrat AVE untuk setiap kontstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji *Cross Loading*

	X_1	X_2	Y
$X_{1.1}$	0,903	0,510	0,664
$X_{1.2}$	0,676	0,454	0,482
$X_{1.3}$	0,798	0,442	0,691
$X_{2.1}$	0,666	0,861	0,777
$X_{2.2}$	0,305	0,744	0,497
$X_{2.3}$	0,376	0,771	0,532
$X_{2.4}$	0,447	0,829	0,619
$Y_{.1}$	0,673	0,556	0,822
$Y_{.2}$	0,611	0,767	0,754
$Y_{.3}$	0,636	0,456	0,751
$Y_{.4}$	0,416	0,525	0,706

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai *cross loading* untuk setiap indikator (kolom yang diwarnai) lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai korelasi antara indikator dengan variabel

laten lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten memiliki *discriminant validity* yang memadai.

Tabel 4.9
Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	Akar AVE
X_1	0,798
X_2	0,802
Y	0,760

	Korelasi Antar Variabel Laten		
	X_1	X_2	Y
X_1	1,000		
X_2	0,584	1,000	
Y	0,779	0,773	1,000

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat nilai akar AVE untuk setiap setiap variabel lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten, sehingga variabel laten dinyatakan memiliki *discriminant validity* yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loading* maupun perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* telah terpenuhi.

c) Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, pada pengukuran model *(outer model)* juga dilakukan uji reliabilitas konstruk dengan tujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan uji *composite reliability* dengan ketentuan apabila konstruk memiliki nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7, dapat disimpulkan bahwa variabel manifes memiliki akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen yang baik dalam mengukur konstruk. Hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji *Composite Reliability*

Variabel Laten	Composite Reliability
Pengetahuan Pajak (X_1)	0,838
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,878
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,845

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu di atas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes dari ketiga variabel laten terbukti memiliki akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

4.1.2.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Pengujian model struktural *(inner model)* dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten *eksogen* tertentu terhadap variabel laten *endogen*.

a) Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan nilai yang menunjukan derajat asosiasi atau keeratan hubungan antara variabel laten *eksogen* dengan variabel laten *endogen*. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11
Koefisien Korelasi

Latent Variable	Correlations	*t-statistics*
Pengetahuan Pajak (X_1) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,779	9,648
Kualitas Pelayanan (X_2) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,773	9,031

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Koefisien korelasi yang tersji pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai korelasi untuk Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,779 dan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat *(high correlation)* ada pada interval korelasi antara 0,70-0,90. Koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Pengetahuan Pajak seorang Wajib Pajak, maka semakin baik pula Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.
   Nilai $t_{statistics}$ yang diperoleh adalah sebesar 9,648 dan lebih besar dari nilai t_{kritis} yang direkomendasikan yakni sebesar 1,645. Hasil tersebut menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak merupakan hubungan yang signifikan.
2. Nilai korelasi untuk Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,773 dan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat *(high correlation)* ada pada interval korelasi antara 0,70-0,90. Koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan, semakin baik pula Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.
   Nilai $t_{statistics}$ yang diperoleh adalah sebesar 9,031 dan lebih besar dari nilai t_{kritis} yang direkomendasikan yakni 1,645. Hal tersebut menunjukan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak merupakan hubungan yang signifikan.

b) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan angka yang meunjukan besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel laten *eksogen* terhadap variabel laten *endogen*. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Koefisien Deteminasi

Latent Variable	R Square
Pengetahuan Pajak (X_1) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,761
Kualitas Pelayanan (X_2) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,761 atau 76,1%. Hal tersebut menunjukan bahwa Pengetahuan Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama memberikan kontribusi sebesar 76,1% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y),

sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 23,9% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui besar kontribusi pengaruh dari setiap variabel laten *eksogen* terhadap variabel laten *endogen* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Kontribusi Pengaruh Variabel Laten *Eksogen* terhadap Variabel Laten *Endogen*

Latent Variable	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Total Pengaruh
			X_1	X_2	
Pengetahuan Pajak (X_1) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,498	0,248	-	0,140	0,388
Kualitas Pelayanan (X_2) → Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,482	0,232	0,140	-	0,373
TOTAL					0,761

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Penjelasan untuk tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 38,8% terhadap Kepatuhan dengan rincian 24,8% merupakan pengaruh langsung dan 14% merupakan pengaruh tidak langsung melalui Pengetahuan Pajak.

Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 37,3% terhadap Kepatuhan dengan rincian 23,2% merupakan pengaruh langsung dan 14% merupakan pengaruh tidak langsung melalui Kualitas Pelayanan.

4.1.2.3 Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh Pengetahuan Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.33
Uji *t* Pengaruh Pengetahuan Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	*t-statistics*	*t-kritis*	Keterangan	Kesimpulan
X_1 → Y	0,498	9,648	1,645	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai $t_{statistics}$ = 9,648 > 1,645 (t_{kritis}). Maka sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak Ho dan menerima Ha. Hasil tersebut menunjukan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.34
Uji *t* Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	*t-statistics*	*t-kritis*	Keterangan	Kesimpulan
X_2 → Y	0,482	9,031	1,645	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai $t_{statistics}$ = 9,031 > 1,645 (t_{kritis}). Maka sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak Ho dan menerima Ha. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan di KPP Pratama Majalaya memberikan kontribusi sebesar 38,3% yang diberikan oleh nilai $t_{statistics}$ untuk variable pengetahuan perpajakan yang disajikan sebesar 9,648. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{kritis} yang diperoleh dengan tingkat kesalahan α=0,10 sebesar 1,645. Terlihat bahwa $t_{statistics}$ yang diperoleh 9,648 lebih besar dari nilai t_{kritis}. Sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa Ho ditolak Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya dengan nilai korelasi 0,779 dan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat (*high correlation*).

Berdasarkan fenomena yang disampaikan oleh Ayi Miraj Sidiq (2015), yang mengatakan bahwa masih kurang karena banyak wajib pajak baik orang pribadi yang masih kurang akan pengetahuan perpajakannya. Karena ketidaktahuannya akan batas waktu pembayaran dan pelaporan, ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan pengetahuan mengenai sanksi pajak menjadikan Wajib Pajak tidak patuh baik secara formal ataupun material. Wajib Pajak tidak patuh dalam menghitung Pajak terhutang dan masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT-nya dikarnakan belum mengetahui betul tata cara pengisian dan batas waktu pelaporan Ayi Miraj Sidiq (2015). Berdasarkan fenomena tersebut, menunjukan kesamaan dengan teori bahwa Kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Mardiasmo, 2011:57). Dan didukung hasil penelitian sebelumnya oleh Banu Witono (2008) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Semakin baik pengetahuan Wajib Pajak dan konsultan pajak terhadap peraturan pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Wajib Pajak perlu diberikan pengetahuan tentang batas waktu pembayaran dan pelaporan perpajakan pada Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya melalui pendidikan perpajakan yang intensif, konsisten dan berkelanjutan. Di samping itu perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitas penyuluhan perpajakan agar pengetahuan perpajakan masyarakat meningkat dan semakin sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan di KPP Pratama Majalaya memberikan kontribusi sebesar 37,3% yang diberikan oleh nilai $t_{statistics}$ untuk variable pengetahuan perpajakan yang disajikan sebesar 9,031. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{kritis} yang diperoleh dengan tingkat kesalahan α=0,10 sebesar 1,645. Terlihat bahwa $t_{statistics}$ yang diperoleh 9,031 lebih besar dari nilai t_{kritis}. Sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa Ho ditolak Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya dengan nilai korelasi 0,773 dan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat (*high correlation*).

Berdasarkan fenomena banyaknya masyarakat yang menolak membayar pajak, karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak (Anshari Ritonga, 2010) dan fenomena yang disampaikan oleh Ayi Miraj Sidiq (2015), ketidakpuasan Wajib Pajak atas pelayanan di KPP Pratama Majalaya. Berdasarkan fenomena tersebut menurut Liberti Pandiangan (2007:8) menyebutkan bahwa salah satu langkah penting yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan pajak adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Didukung oleh penelitian sebelumnya John Hutagaol yang menunjukan bahwa Kepuasaan wajib pajak akan pelayanan berpengaruh terhadap Citra Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana tersurat pada Visinya. Selanjutnya, implementasi kedua strategi Pelayanan tersebut diikuti

dengan pelaksanaan Penegakan Hukum Secara efektif sehingga berpengaruh terhadap Peningkatan Kepatuhan wajib pajak.

Ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan perpajakan. Oleh karenanya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu adanya evaluasi terus-menerus dalam guna memberikan pelayanan prima. Bagi pegawai yang berhubungan langsung atau berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya dan merasa mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena, kerangka pemikiran, operasional variable dan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan tehadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya, artinya pengetahuan perpajakan Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya. Terkait fenomena yang terjadi yakni Wajib Pajak masih belum mengetahui betul akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Oleh karenanya untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, perlu adanya penyuluhan atau sosialisasi yang diberikan petugas KPP Pratama Majalaya secara rutin agar Wajib Pajak mengetahui dengan betul ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Kualitias pelayanan di KPP Pratama Majalaya terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya, artinya kualitas pelayanan prima akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya. Terkait fenomena yang terjadi yakni ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan perpajakan. Oleh karenanya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak perlu adanya evaluasi terus-menerus dalam guna memberikan pelayanan prima.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Tentang pengetahuan perpajakan Wajib Pajak yang masih kurang, perlu adanya peningkatan pengetahuan tentang batas waktu pembayaran dan pelaporan perpajakan pada Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya melalui pendidikan perpajakan yang intensif, konsisten dan berkelanjutan. Di samping itu perlu ditingkatkan kuantitas dan kualitas penyuluhan perpajakan ataupun *remainder* dengan media iklan atau *social media* tentang Perpajakan agar pengetahuan perpajakan masyarakat meningkat dan semakin sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Bagi pegawai yang berhubungan langsung atau berkomunikasi langsung dengan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu menerapkan slogan 5S yakni Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun agar wajib pajak merasa puas dan merasa terlayani atas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Majalaya dan merasa senang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan menambah indikator, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar dipeoleh kesimpulan yang mendukukng dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

A Fuad Rahmani. (2014) Kepatuhan Wajib Pajak Masih Minim. Diakses pada 1 April 2015 dari: http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/makro/14/09/09/nble57-kepatuhan-wajib-pajak-masih-minim

A Fuad Rahmani (2009) Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah. Diakses pada 1 April 2015 dari: http://finansial.bisnis.com/read/20140907/10/255668/fuad-rahmany-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-masih-rendah
Agus Purwanto (2007)

Ahmad Heriawan. 2012. Pembayaran Pajak di Jawa Barat Hanya 45 Persen. Diakses pada 23 maret dari:
http://bisnis.tempo.co/read/news/2012/03/06/090388297/pembayar-pajak-di-jawa-barat-hanya-45-persen

Anis Baswedan . 2012. Pajak Pilar Demokrasi. Diakses pada 4 maret dari :
http://www.pajak.go.id/content/news/anies-baswedan-pajak-adalah-pilar-demokrasi

Ajat Jatnika. 2012. Pembayaran Pajak di Jawa Barat Hanya 45 Persen. Diakses pada 23 maret dari:
http://bisnis.tempo.co/read/news/2012/03/06/090388297/pembayar-pajak-di-jawa-barat-hanya-45-persen

Agus Purwoto. (2007). Panduan Laboratorium Statistik Inferensial. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Anwar Suprijadi (2010). Wajib Pajak Masih Kecewa dengan Pelayanan Kantor Pajak . Diakses pada 9 april dari:
http://finance.detik.com/read/2010/10/05/141529/1456035/4/wajib-pajak-masih-kecewa-dengan-pelayanan-kantor-pajak

Atep, Adya Barata. 2004. Dasar – dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Banu Witono (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi dan keuangan Volume 7, Nomor 2, Sempetmber 2008, hlm 196-208

Barker et al. Chris 2002. Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd, England

Boediono. (2007). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta

Chaizi Nasucha. 2004. Reformasi Administrasi Publik. Jakarta: Salemba Empat.

Chandra Budi. 2013. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah. Diakses pada 3 april 2015 dari: http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2013/07/16/242947/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-masih-rendah

Darussalam, Danny 2010. Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Komite PengawasPerpajakan. Diakses pada 2 Juni, 2015 dari: www.ortax.org

Deddy Djefris. 2010. Moralitas, *budaya*, dan kepatuhan *pajak:* Bandung: Alfabeta

Fitria, Safrenzi. (2010). Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak. Diakses pada 1 April 2015. Diakses dari : http://economy.okezone.com/read/2010/10/06/20/379584/ini-dia-alasan-masyarakat-tolak-bayar-pajak

Guillford. 2001. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk pangsa pasar, alih bahasa suprapto, Jakarta,riceka cipta.

Hatipah Haroen Al Rasjid, (2013). Pengetahuan masyarakat tentang pajak masih kurang. Diakses dari : http://www.pikiran-rakyat.com/node/262926

Hair, J.F., Anderson, R.E., Thatam, R.L., & Black, W.C. 1995. Multivariate DataAnalysis With Reading, 4th Edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall

Heri Susanto (2012). Membangun kesadaran dan kepedulian Wajib Pajak. Diakses pada 25 maret dari: http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak

I Gde Wirawiwiweka, (2014). Masih ditemukannya wajib pajak yang belum mengetahui betul akan hak dan kewajiban perpajakannya. Diakses dari : http://www.kemenkeu.go.id/kemenkeu/sites/default/files/media%20keuangan/Media%20Keuangan%20Agustus%202014/files/assets/basic-html/page50.html

Imam Ghozali. 2006. Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPPS, Cetakan Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Imam Ghozali. (2008). SEM Metode Alternatif dengan PLS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

John Hutagaol (2006). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Pelayanan dan Penegakan Hukum. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol.5 No.6 hal 1-40 Jakarta Agustus 2006 ISSN 1412-0518

John Hutagaol (2007). Strategi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Akuntabilitas Maret 2007. Hal 136-193 ISSN 1412-0240 Vol.6 No.2

Kurnia Rahayu, Siti. 2010. Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu

Liberti Pandiangan, Rayendra L. Toruan. 2007. Modernisasi & reformasi pelayanan perpajakan: Berdasarkan UU terbaru. Elex Media Komputindo

Mardiasmo. 2011 Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta. Andi offset

Ni Luh Supadmi. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 4, No. 2.

Narimawati, Umi. dkk. (2010). Penulisan Karya Ilmiah. Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi : Genesis.

Nur Indrianto dan bambang Supomo, 2002. Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.

Pandiangan, Liberti. 2007. Modernisasi & Reformasi pelayanan perpajakan berdasarkan UU terbaru. Jakarta: Elex Media Komputerindo

Purwanto S.K. 2004. *Statistik* untuk Ekonomi dan Keuangan. Modern, Penerbit: Salemba Empat

Richardson, (2006); Kirchler et al, (2008) The Perception of Tax Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study the Influences of Religiosity

Ritonga, Anshari. (2010). Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak., dari World Wide Web : http://economy.okezone.com

Ritonga, Anshari (2010) aparat pajak pintar tapi tidak professional, dari http://economy.okezone.com/read/2010/10/06/20/379642/aparat-pajak-pintar-tapi-tidak-profesional

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. CV.Alfabeta: Bandung

---------- (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta

Suharyadi & Purmanto SK (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta

Supriyatin dan Hidayati, Nur. 2008.Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tehadap Kepatuhan Wajib Pajak. Akuntansi dan Tekhnologi Informasi. Volume 7, No. 1, 41-50

Suharsimi Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.
Jakarta: Rhineka Cipta.

Suharsimi Arikunto,. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.
Jakarta:Rineka Cipta

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima

Umi Narimawati. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media

Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS. Diakses pada tanggal 4 April 2015 dalam <http://algol.mdl2.com/login/index.php >

Veronica Carolina (2009). PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. (Studi Pada kewajibannya dibidang perpajakan)

Waluyo (2002). Perpajakan Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.

Yang & Miller (2008). Diakses dari:
http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1540-5850.d01-231/abstract;jsessionid=DE7A2087CA8AABB50B140BD402FE5A1D.f03t01

Zain. Mohammad 2005. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Zain. Mohammad 2007. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.