BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai pengaruh Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar kepada 100 orang Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey karena untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner disebarkan langsung kepada wajib pajak yang sedang melapor, dan diambil kembali pada saat itu juga.

Berdasarkan fenomena yang menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah karena banyak wajib pajak yang belum terdaftar bahkan jika sudah terdaftar mereka belum menyampaikan SPT, kalau seandainya sudah membayar, jumlah penghitungannya belum mencerminkan seluruh kewajiban yang seharusnya dibayarkan. Selain itu dengan *self assessment system*, masyarakat (Wajib Pajak) dipersilahkan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak pribadinya, termasuk untuk Wajib Pajak berbadan hukum, tetapi saat ini kesadaran masyarakat masih rendah dalam memahami masalah perpajakan, terutama kewajibannya dalam sistem perpajakan *self assessment*, adapun wajib pajak yang belum mengerti cara menghitung pajaknya sendiri sehingga mereka sering sekali mengalami kesalahan, serta banyak perusahaan tak jujur melaporkan kewajiban pajaknya. Masih ada wajib pajak

merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan diantaranya komunikasi yang terjadi antara Wajib Pajak dengan petugas pajak kurang baik, sikap petugas pemugut pajak masih kurang memuaskan bagi Wajib Pajak, petugas yang lambat, kantor dan layanan kurang nyaman serta fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan. Masalah-masalah tersebut yang dijadikan dasar penelitian agar dapat terjawab melalui butir-butir pernyataan yang ada dalam kuesioner yang diisi langsung oleh Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying. Kuesioner terdiri dari 19 pernyataan dengan rincian sebagai berikut:

a) Variabel *self assessment system* terdiri dari 6 pernyataan
b) Variabel kualitas pelayanan pajak terdiri dari 8 pernyataan
c) Variabel kepatuhan wajib pajak terdiri dari 5 pernyataan

Data yang terkumpul kemudian dikodekan *(codding)* serta diolah menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti, kemudian dilanjutkan dengan analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menganalisis pengaruh dari Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Menyebarkan kuesioner pada objek penelitian serta mendampingi responden dalam melakukan pengisian kuesioner. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang ingin diketahui oleh peneliti. Hasil penyebaran

kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Respon Rate

Keterangan	Jumlah	Keterangan Lain
Kuesioner yang disebar	100	Sampel
Kuesioner yang tidak kembali	0	
Kuesioner yang kemabali	100	
Tingkat pengembalian (*response rate*) (100/100x 100%)	**100%**	

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) adalah sebesar 100%, yang didapatkan dan dihitung dari persentase jumlah kuesioner yang kembali (100 kuesioner) dibagi jumlah kuesioner yang disebarkan (100 kuesioner). Tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) sebesar 100% dan termasuk kriteria *excellent* (sangat baik), artinya tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) dapat diterima dan hasil jawaban kuisioner dapat diolah, karena *response rate* lebih besar dari krieria *acceptable* (dapat diterima) yaitu sebasar 60-69% (Yang dan Miller, 2008:231).

4.1.1 Profil Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying, diperoleh data profil responden dengan hasil sebagai berikut:

a) Profil Responden berdasarkan Gender

Data mengenai gender atau jenis kelamin wajib pajak yang diteliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender	Frekuensi	Presntase
Pria	77	77%
Wanita	23	23%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying sebanyak 77% kuesioner diisi oleh wajib pajak pria dan sisanya sebanyak 23% adalah wajib pajak wanita. Hal tersebut dikarenakan pria mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk bekerja dibandingkan wanita dan selain itu juga wajib pajak pria lebih bnyak ditemukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying.

b) Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data mengenai pendidikan wajib pajak yang diteliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presntase
S3	**-**	**-**
S2	**1**	**1%**
S1	**53**	**53%**
D3	**26**	**26%**
SMA/Sederajat	**20**	**20%**
Lainnya…	**-**	**-**
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden yang diteliti sebanyak 53% memiliki latar belakang pendidikan Strata I (S1), sebanyak 26% responden memiliki latar belakang pendidikan Diploma 3 (D3), sebanyak 20% responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, dan sebanyak 1% responden memiliki latar belakang pendidikan Strata II (S2). Pada penelitian ini

lebih banyak responden yang berpendidikan S1, hal ini di karenakan responden yang memiliki pendidikan S1 banyak di cari dalam dunia kerja sehingga lebih mudah dalam mencari pekerjaan.

4.1.2 Pengujian Alat Ukur Penelitian

Sebelum data hasil penelitian diolah, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap alat ukur penelitian (kuesioner) untuk membuktikan apakah kuisioner yang digunakan memiliki ketepatan *(validity)* dan keandalannya *(reliability)* untuk digunakan sebagai alat ukur penelitian.

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Seperti yang telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Suatu kuesioner dikatakan sahih atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut serta memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yang telah ditentukan yakni sebesar 0,3.

Hasil pengujian validitas, disajikan pada tabel berikut di bawah ini:

Tabel 4.4
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	No.	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan	Kriteria
Penerapan Self Assessment	P.1	0,843	0,3	Valid	*Good*
	P.2	0,601	0,3	Valid	*Good*

Variabel	No.	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan	Kriteria
System (X_1)	P.3	0,815	0,3	Valid	*Good*
	P.4	0,356	0,3	Valid	*Acceptable*
	P.5	0,601	0,3	Valid	*Good*
	P.6	0,830	0,3	Valid	*Good*
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	P.7	0,769	0,3	Valid	*Good*
	P.8	0,554	0,3	Valid	*Good*
	P.9	0,756	0,3	Valid	*Good*
	P.10	0,749	0,3	Valid	*Good*
	P.11	0,583	0,3	Valid	*Good*
	P.12	0,760	0,3	Valid	*Good*
	P.13	0,783	0,3	Valid	*Good*
	P.14	0,743	0,3	Valid	*Good*
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	P.15	0,600	0,3	Valid	*Good*
	P.16	0,716	0,3	Valid	*Good*
	P.17	0,480	0,3	Valid	*Acceptable*
	P.18	0,940	0,3	Valid	*Good*
	P.19	0,938	0,3	Valid	*Good*

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Pada tabel di atas, dapat dilihat seluruh pertanyaan yang digunakan untuk mengukur Penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yakni sebesar 0,3, sehingga seluruh pertanyaan tersebut dinyatakan valid dengan kriteria *good* dan *acceptable*.

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji tingkat keandalan alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji keandalan dari alat ukur penelitian digunakan metode *Spearman Brown*. Suatu konstruk dapat diterima jika

memilki nilai koefisien reliabilitas yang lebih besar atau sama dengan 0,7. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas dapat dilhat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	*Spearman Brown*	Nilai Kritis	Kesimpulan	Kriteria
Penerapan *Self Assessment System* (X_1)	0,827	0,7	Reliabel	*Good*
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,942	0,7	Reliabel	*Good*
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,829	0,7	Reliabel	*Good*

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS

Pada tabel di atas, terlihat bahwa ketiga variabel yang digunakan memiliki nilai *Spearman Brown* yang lebih besar dari nilai kritis yakni sebesar 0,7, maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah teruji kesahihan *(validity)* serta keandalannya *(reliability)* sehingga seluruh pertanyaan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

4.1.3 Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tanggapan responden untuk setiap objek penelitian, dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran mengenai Penerapan *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibenying. Untuk memberikan interpretasi terhadap skor tanggapan responden, peneliti melakukan kategorisasi dengan melihat persentase skor aktual terhadap skor ideal. Adapun tabel tanggapan kategorisasi tanggapan responden sebagai berikut:

Untuk memberikan interpretasi terhadap persentase skor yang diperoleh, maka dilakukan pengkategorian dengan cara sebagai berikut:

Persentase maksimum = (Bobot jawaban tertinggi : Jumlah kategori) x 100

= (5 : 5) x 100

= 100%

Persentase minimum = (Bobot jawaban terendah : Jumlah kategori) x 100

= (1 : 5) x 100

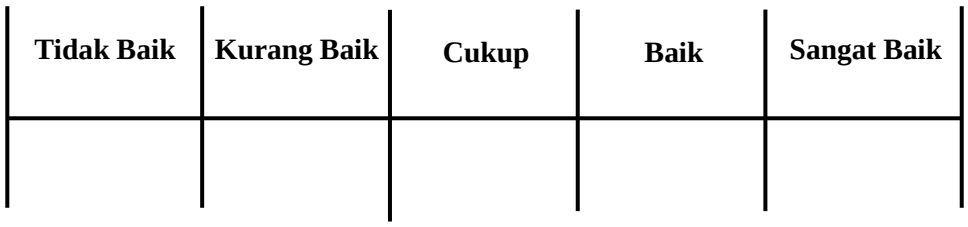
= 20%

Rentang persentase skor = (% maksimum – % minimum) : Jumlah kategori

= (100% – 20%) : 5

= 16%

Berdasarkan rentang persentase skor yang diperoleh, maka dapat dibentuk kategorisasi dengan hasil sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (99:2014)

Gambar 4.1
Garis Kontinum Pedoman Kategorisasi Tanggapan Responden

4.1.3.1 Gambaran Mengenai Penerapan *Self Assessment System* di KPP Pratama Cibeunying

Penerapan *Self Assessment System* diukur dengan 6 pertanyaan yang dibagi menjadi 3 indikator yakni kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak dan kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying, diperoleh tanggapan mengenai Penerapan *Self Assessment System* dengan hasil sebagi berikut:

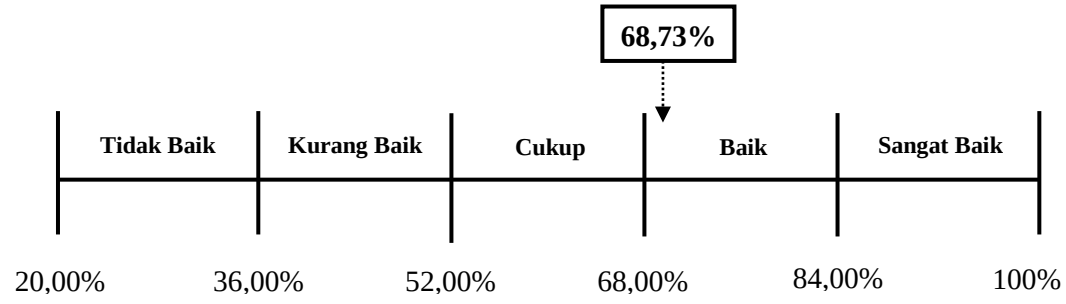
Tabel 4.6
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Penerapan *Self Assessment System* di KPP Pratama Cibeunying

No.	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Kesadaran Wajib Pajak	1013	1500	67,53%	Cukup
2	Kejujuran Wajib Pajak	741	1000	74,10%	Jujur
3	Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak	308	500	61,60%	Cukup
Total		**2062**	**3000**	**68,73%**	**Baik**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 3 indikator dari Penerapan *Self Assessment System*. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 74,10% dimiliki oleh indikator kejujuran wajib pajak, sedangkan persentase skor terendah sebesar 61,60% dimiliki oleh indikator kemauan membayar pajak.

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Penerapan *Self Assessment System* adalah sebesar 68,73%. Jika disajikan dalam gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (99:2014)

Gambar 4.2
Garis Kontinum Penerapan *Self Assessment System*

Pada gambar garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 68,73% termasuk dalam kategori baik berada pada rentang persentase antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa *Self Assessment System* di KPP Pratama Cibeunying sudah di terapkan dengan baik.

Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Penerapan *Self Assessment System* dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesadaran Wajib Pajak

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
1	Selama ini Bapak/Ibu menyadari akan pentingnya pajak	f	5	29	56	10	0	100	329	500	65,80%	Cukup Sadar
		%	5%	29%	56%	10%	0%	100%				
2	Bapak/Ibu, tentang sistem perpajakan yang berlaku	f	2	40	44	10	4	100	326	500	65,20%	Cukup Paham
		%	2%	40%	44%	10%	4%	100%				
3	Diadakan sosialisasi tentang sistem perpajakan di Indonesia yaitu *self assessment system*	f	13	46	29	10	2	100	358	500	71,60%	Setuju
		%	13%	46%	29%	10%	2%	100%				
Total									**1013**	**1500**	**67,53%**	**Cukup Sadar**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 3 pertanyaan mengenai indikator kesadaran wajib pajak.

Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar dari responden sebanyak 56% menyatakan bahwa selama ini responden cukup menyadariakan pentingnya pajak, sedangkan paling sedikit menyatakan sangat menyadari pentingnya pajak hanya sebanyak 5%. Untuk pertanyaan kedua, hampir setengah dari responden yakni sebanyak 44% menyatakan bahwa responden kurang paham terhadap sistem perpajakan yang berlaku, sedangkan paling sedikit menyatakan sangat paham terhadap sistem perpajakan yang berlaku yakni hanya sebanyak 2%. Selanjutnya, untuk pertanyaan ketiga hampir setengah responden sebanyak 46% menyatakan setuju dengan diadakan sosialisasi tentang sistem perpajakan di Indonesia yaitu *self assessment system*, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 2% menyatakan sangat tidak setuju dengan diadakannya sosialisasi tentang sistem perpajakan di Indonesia yaitu *self assessment system*.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 67,53% dan termasuk dalam kriteria cukup sadar berada pada rentang persentase antara 52,01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying cukup sadar akan pentingnya pajak.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kejujuran Wajib Pajak

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
4	Sikap Bapak/ibu dalam melaporkan kewajiban perpajakan	f	8	66	20	6	0	100	376	500	75,20%	Jujur
		%	8%	66%	20%	6%	0%	100%				

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
5	Setelah Bapak/Ibu terdaftar sebagai Wajib Pajak Bapak/Ibu dalam hal membayar dan melaporkan pajak	f	14	44	35	7	0	100	365	500	73,00%	Tepat Waktu
		%	14%	44%	35%	7%	0%	100%				
Total									**741**	**1000**	**74,10%**	**Baik**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 2 pertanyaan mengenai indikator kejujuran wajib pajak.

Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar dari responden sebanyak 66% menyakatan bahwa responden selalu bersikap jujur dalam melaporkan kewajiban perpajakan, sedangkan paling sedikit yakni hanya sebanyak 8% menyatakan tidak jujur dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Untuk pertanyaan kedua, hampir setengah responden yakni sebanyak 44% menyatakan bahwa setelah respondenterdaftar sebagai wajib pajak, responden selalu tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajak, sedangkan paling sedikit menyatakan tidak tepat waktu hanya sebanyak 7%.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 74,10% dan termasuk dalam kriteria jujur berada pada rentang persentase antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying tergolong jujur dalam membayar serta melaporkan kewajiban perpajaknnya.

Tabel 4.9
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemauan Membayar Pajak

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
6	Enggan membayar pajak karena takut uang pajaknya dikorupsi	f	13	26	25	28	8	100	308	500	61,60%	Cukup Setuju
		%	13%	26%	25%	28%	8%	100%				
Total									**308**	**500**	**61,60%**	**Cukup**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai indikator kemauan membayar pajak.

Pada tabel di atas, terlihat bahwa sebagian kecil responden sebanyak 28% menyatakan tidak setuju jikaresponden enggan membayar pajak karena takut uang pajaknya dikorupsi, sedangkan paling sedikit yakni hanya sebanyak 8% menyatakan sangat tidak setuju jika responden enggan membayar pajak karena takut uang pajaknya dikorupsi.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 61,60% dan termasuk dalam kriteria cukup berada pada rentang persentase antara 52,01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying memiliki kemauan yang baik untuk membayar serta melaporkan kewajiban perpajaknnya.

4.1.3.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cibeunying

Kualitas Pelayanan Pajakdiukur dengan 8 pertanyaan yang dibagi menjadi 4 indikator yakni *assurance*, *empathy*, *tangible* dan *responsiveness*. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang

terdaftar di KPP Pratama Cibeunying, diperoleh tanggapan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dengan hasil sebagi berikut:

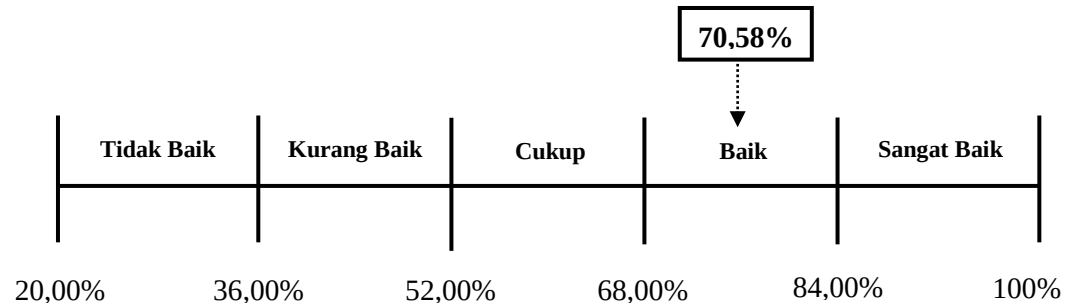
Tabel 4.10
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cibeunying

No.	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	*Assurance*	336	500	67,20%	Cukup
2	*Empathy*	1027	1500	68,47%	Baik
3	*Tangible*	796	1000	79,60%	Baik
4	*Responsiveness*	664	1000	66,40%	Cukup
Total		**2823**	**4000**	**70,58%**	**Baik**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 4 indikator dari Kualitas Pelayanan Pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 79,60% dimiliki oleh indikator *tangible*, sedangkan nilai persentase skor terendah sebesar 66,40% dimiliki oleh indikator *responsiveness*.

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Kualitas Pelayanan Pajak adalah sebesar 70,58%. Jika disajikan dalam bentuk gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (99:2014)

Gambar 4.3
Garis Kontinum Kualitas Pelayanan Pajak

Pada gambar garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 70,58% termasuk dalam kategori baik berada pada rentang persentase antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cibeunying dipersespikan memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kualitas Pelayanan Pajak dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.11
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Assurance*

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
7	Selama ini keamanan saat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak	f	6	40	43	6	5	100	336	500	67,20%	Cukup Aman
		%	6%	40%	43%	6%	5%	100%				
Total									**336**	**500**	**67,20%**	**Cukup**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai indikator *assurance.*

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa hampir setengah dari responden yakni sebanyak 43% menyatakan bahwa selama ini saat melakukan pelaporan dan pembayaran pajakcukup terjamin keamanannya, sedangkan paling sedikit dari responden menyatakan sangat tidak terjamin keamanannya hanya sebanyak 5%.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 67,20% dan termasuk dalam kriteria cukup berada pada rentang persentase antara 52,01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa *assurance*yang diberikan dalam pelayanan pajak di KPP Pratama Cibeunying tergolong cukup.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Empathy*

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
8	Selama ini petugas pajak dalam memberikan pelayanan	f	8	38	49	5	0	100	349	500	69,80%	Sopan
		%	8%	38%	49%	5%	0%	100%				
9	Selama ini petugas pajak memberikan perhatian khusus atas keluhan atau permasalahan yang disampaikan wajib pajak	f	3	27	56	14	0	100	319	500	63,80%	Cukup Setuju
		%	3%	27%	56%	14%	0%	100%				
10	Selama ini petugas pajak berkomunikasi dengan Wajib Pajak	f	9	44	44	3	0	100	359	500	71,80%	Baik
		%	9%	44%	44%	3%	0%	100%				
Total									**1027**	**1500**	**68,47%**	**Baik**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 3 pertanyaan mengenai indikator *empathy*.

Untuk pertanyaan pertama, hampir setengah dari responden sebanyak 49% menyakatan bahwa selama ini petugas pelayanan pajak cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, sedangkan paling yakni sebanyak 5% menyatakan petugas pelayanan pajak tidak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Untuk pertanyaan kedua, sebagian besar responden sebanyak 56% menyatakan bahwa selama ini petugas pajak memberikan cukup memberikan perhatian khusus atas keluhan atas permasalahan yang disampaikan wajib pajak, sedangkan paling sedikit dari responden yakni sebanyak 3% menyatakan sangat setuju bahwa selama ini petugas pajak selalu memberikan perhatian khusus atas keluhan atas

permasalahan yang disampaikan wajib pajak. Untuk pertanyaan ketiga, diketahui hampir setengah dari responden yakni sebanyak 44% masing-masing diantaranya menyatakan bahwa selama ini petugas pajak selalu berkomunikasi dengan baik dan cukupdengan wajib pajak, sedangkan paling sedikit yakni sebanyak 3% menyatakan petugas pajak tidak berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 68,47% dan termasuk dalam kriteria baik berada pada rentang persentase antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa *empathy*dari petugas dalam melakukan pelayanan pajak di KPP Pratama Cibeunying tergolong baik.

Tabel 4.13
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Tangible*

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
11	TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) di KPP dilengkapi oleh AC, kursi yang empuk, dan fasilitas yang memadai	f	15	72	9	4	0	100	398	500	79,60%	Setuju
		%	15%	72%	9%	4%	0%	100%				
12	TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) di KPP sudah menarik, bersih dan nyaman	f	14	72	12	2	0	100	398	500	79,60%	Setuju
		%	14%	72%	12%	2%	0%	100%				
Total									**796**	**1000**	**79,60%**	**Baik**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 2 pertanyaan mengenai indikator *tangible*.

Untuk pertanyaan pertama, sebagian besar responden yakni sebanyak 72% menyatakan setuju bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada KPP Pratama Cibeunying dilengkapi oleh AC, kursi yang empuk, dan fasilitas yang memadai,

sedangkan paling sedikit dari responden yakni hanya sebanyak 4% menyatakan tidak setuju. Untuk pertanyaan selanjutnya, diketahui sebagian besar responden yakni sebanyak 72% menyatakan setuju bahwa Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada KPP Pratama Cibeunying sudah menarik, bersih dan nyaman, sedangkan paling sedikit dari responden yakni sebanyak 2% menyatakan tidak setuju.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 79,60% dan termasuk dalam kriteria baik berada pada rentang persentase antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa *tangible* dari pelayanan pajak di KPP Pratama Cibeunying dirasakan baik oleh wajib pajak.

Tabel 4.14
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Responsiveness*

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
13	Petugas pajak dalam hal memberikan pelayanan informasi	f	5	37	41	12	5	100	325	500	65,00%	Cukup Jelas
		%	5%	37%	41%	12%	5%	100%				
14	Selama ini Petugas pajak memberikan pelayanan	f	1	48	42	7	2	100	339	500	67,80%	Cukup Cepat
		%	1%	48%	42%	7%	2%	100%				
Total									**664**	**1000**	**66,40%**	**Cukup**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap 2 pertanyaan mengenai indikator *responsiveness*.

Untuk pertanyaan pertama, hampir setengah dariresponden sebanyak 41% menyatakan bahwa petugas pajak cukup jelas dalam hal memberikan pelayanan informasi, sedangkan paling sedikit menyatakan bahwa petugas sangat jelas dan sangat tidak jelas dalam hal memberikan pelayanan informasi masing-masing hanya sebanyak 5%. Untuk pertanyaan selanjutnya, diketahui hampir setengah

dari responden yakni sebanyak 48% menyatakan bahwa selama ini petugas pajak cukup cepat dalam memberikan pelayanan, sedangkan paling sedikit menyatakan petugas pajak sangat cepat dalam memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 66,40% dan termasuk dalam kriteria cukup berada pada rentang persentase antara 52,01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa *responsiveness*petugas dalam melakukan pelayanan di KPP Pratama Cibeunying dirasakan cukup oleh wajib pajak.

4.1.3.3 Gambaran Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibeunying

Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan 8 pertanyaan yang dibagi menjadi 3 indikator yakni kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan indikatorkepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cibeunying, diperoleh tanggapan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak dengan hasil sebagi berikut:

Tabel 4.15
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajakdi KPP Pratama Cibeunying

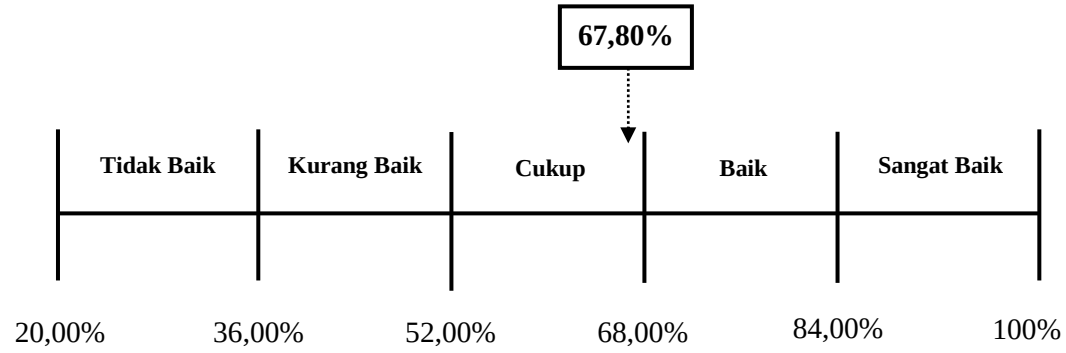
No.	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)	657	1000	65,70%	Cukup Patuh
2	Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	373	500	74,60%	Patuh

3	Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak	665	1000	66,50%	Cukup Patuh
Total		**1695**	**2500**	**67,80%**	**Cukup**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 3 indikator dari Kepatuhan Wajib Pajak. Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 74,60% dimiliki oleh indikator mengenai kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, sedangkan nilai persentase skor terendah sebesar 65,70% dimiliki oleh indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Secara keseluruhan nilai persentase skor untuk Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 67,80%. Jika disajikan dalam bentuk gambar garis kontinum, nilai persentase skor tersebut akan tampak sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (99:2014)

Gambar 4.4
Garis Kontinum Kepatuhan Wajib Pajak

Pada gambar garis kontinum di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor sebesar 67,80% termasuk dalam kategori cukupberada pada rentang persentase antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibeunying tergolong memiliki kepatuhan yang baik dalam memenuhi kewjiban perpajakannya.

Selanjutnya, skor tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada uraian berikut di bawah ini:

Tabel 4.16
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepatuhan Untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan (SPT)

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
15	Pihak KPP selalu memberikan sosialisasi tentang aturan perpajakan terbaru	f	6	51	29	13	1	100	348	500	69,60%	Setuju
		%	6%	51%	29%	13%	1%	100%				
16	Menurut Bapak/Ibu cara untuk menyampaikan E-filling	f	1	37	37	20	5	100	309	500	61,80%	Cukup Mudah
		%	1%	37%	37%	20%	5%	100%				
Total									**657**	**1000**	**65,70%**	**Cukup**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Untuk pertanyaan pertama, diketahui sebagian besar responden sebanyak 51% menyatakan setuju bahwa pihak KPP selalu memberikan sosialisasi tentang aturan perpajakan terbaru, sedangkan paling sedikit dari responden yakni hanya sebanyak 1% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk pernyataan kedua, diketahui hampir setengah dari responden yakni sebanyak 37% masing-masing diantaranya menyatakan mudah dan cukup mudah dalam menyampaikan *e-filling*, sedangkan paling sedikit dari responden menyatakan sangat mudah hanya sebanyak 1%.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 65,70% dan termasuk dalam kriteria cukup patuh berada pada rentang persentase

antara 52,01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying tergolong cukup patuh dalam menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Tabel 4.17
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepatuhan dalam Perhitungan dan Pembayaran Pajak Terutang

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
17	Saat Bapak/Ibu membayar pajak	f	4	69	23	4	0	100	373	500	74,60%	Baik
		%	4%	69%	23%	4%	0%	100%				
Total									**373**	**500**	**74,60%**	**Baik**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai indikator kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden yakni sebanyak 69% menyatakan jika responden selalu membayar pajak sesuai dengan perhitungan, sedangkan paling sedikit dari responden menyatakan sangat sesuai dan tidak sesuai dengan perhitungan masing-masing hanya sebanyak 4%.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 74,60% dan termasuk dalam kriteria baik berada pada rentang persentase antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying tergolong patuh dalam dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepatuhan dalam Pembayaran Tunggakan Pajak

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jmlh	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
18	Bapak/Ibu pernah mengalami tunggakan pajak	f	1	21	18	54	6	100	343	500	68,60%	Cukup
		%	1%	21%	18%	54%	6%	100%				
19	Bapak/Ibu bersedia jika dikenakan denda atau sanksi apabila telat dalam pembayaran dan pelaporan pajak?	f	5	49	21	13	12	100	322	500	64,40%	Cukup Setuju
		%	5%	49%	21%	13%	12%	100%				
Total									**665**	**1000**	**66,50%**	**Cukup**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai indikator kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Untuk pertanyaan pertama, diketahui sebagian besar dari responden yakni sebanyak 54% menyatakan bahwa responden tidak pernah mengalami tunggakan pajak, sedangkan paling sedikit menyatakan sangat sering mengalami tunggakan pajak hanya sebanyak 1%. Untuk pertanyaan kedua, diketahui hampir setengah dari responden yakni sebanyak 49% menyatakan setuju bahwa responden bersedia dikenakan denda atau sanksi apabila telat dalam pembayaran dan pelaporan pajak, sedangkan paling sedikit menyatakan sangat setuju hanya sebanyak 5%.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 66,50% dan termasuk dalam kriteria cukup patuh berada pada rentang persentase antara 52,01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa wajib pajak orang pribadi

di KPP Pratama Cibeunying tergolong cukup patuh dalam pembayaran tunggakan pajak.

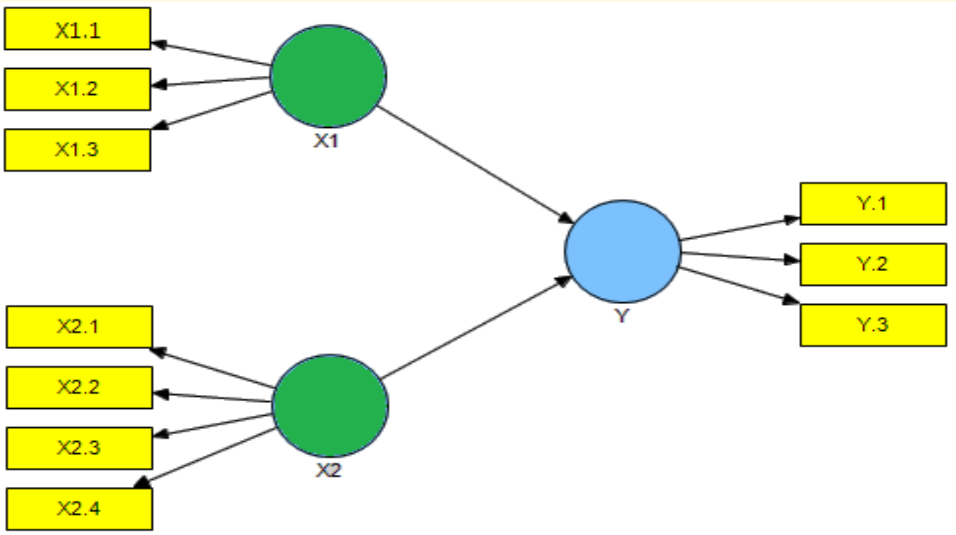
4.1.4 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah adanya pengaruh antara Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *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 10 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Penerapan *Self Assessment System* (X_1) yang dikur dengan 3 variabel manifes, Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)dengan 4 variabel manifes dan dan Kepatuhan

Wajib Pajak (Y) dengan 3 variabel manifes. Berikut disajikan model yang akan diujikan dalam penelitian ini.



Gambar 4.5
Model Penelitian

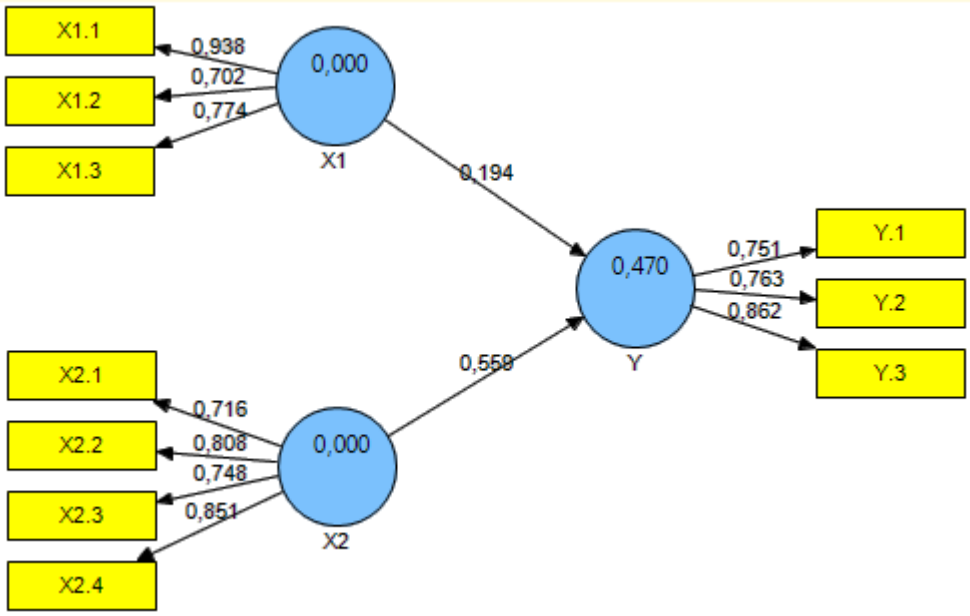
Keterangan:

X_1 = Penerapan *Self Assessment System*
$X_{1.1}$ = Kesadaran Wajib Pajak
$X_{1.2}$ = Kejujuran Wajib Pajak
$X_{1.3}$ = Kemauan membayar pajak

X_2 = Kualitas Pelayanan Pajak
$X_{2.1}$ = *Assurance*
$X_{2.2}$ = *Empathy*
$X_{2.3}$ = *Tangible*
$X_{2.4}$ = *Responsiveness*

Y = Kepatuhan Wajib Pajak
$Y_{.1}$ = Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
$Y_{.2}$ = Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
$Y_{.3}$ = Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak

Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6
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.

4.1.4.1 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 4.19
***Loading Factor* Indikator Variabel Penerapan *Self Assessment System* (X_1)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{1.1}$	**Kesadaran Wajib Pajak**	0,938	6,219	Valid
$X_{1.2}$	**Kejujuran Wajib Pajak**	0,702	2,530	Valid
$X_{1.3}$	**Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak**	0,774	2,582	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes dari Penerapan *Self Assessment System*. Pada tabel di atas, terlihat nilai *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,938 terdapat pada indikator kesadaran Wajib Pajak ($X_{1.1}$) dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,219. Urutan kedua dimiliki oleh indikator kemauan membayar pajak ($X_{1.3}$) dengan *loading factor* sebesar 0,774 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,582. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator kejujuran Wajib Pajak ($X_{1.3}$) dengan nilai *loading factor* sebesar 0,702 dan t_{hitung} sebesar 2,582.

Ketiga variabel manifes memiliki hubungan positif terhadap Penerapan *Self Assessment System* dan *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dikatakan cukup tinggi. Hasil tersebut menunjukan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur variabel Penerapan *Self Assessment System* secara tepat.

Tabel 4.20
***Loading Factor* Indikator Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{2.1}$	***Assurance***	0,716	7,687	Valid
$X_{2.2}$	***Empathy***	0,808	9,555	Valid
$X_{2.3}$	***Tangible***	0,748	7,334	Valid
$X_{2.4}$	***Responsiveness***	0,851	8,090	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes dari Kualitas Pelayanan Pajak. Pada tabel di atas, terlihat *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,851ada pada indikator *responsiveness* ($X_{2.4}$) dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,090. Urutan kedua dimiliki oleh indikator *empathy* ($X_{2.2}$) dengan nilai *loading factor* sebesar 0,808 dan t_{hitung}9,555. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator *tangible* ($X_{2.4}$) dengan nilai *loading factor* sebesar 0,748 dan t_{hitung} sebesar 7,334. Sedangkan urutan keempat dimiliki oleh indikator *assurance* ($X_{2.1}$) dengan *loading factor* sebesar 0,716 dan t_{hitung} 7,687.

Keempat variabel manifes memiliki hubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak dan *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dikatakan cukup tinggi. Hasil tersebut menunjukan bahwa penggunaan keempat variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur variabel Kualitas Pelayanan Pajak secara tepat.

Tabel 4.21
***Loading Factor* Indikator Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$Y_{.1}$	**Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)**	0,751	8,593	Valid
$Y_{.2}$	**Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang**	0,763	8,572	Valid
$Y_{.3}$	**Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak**	0,862	9,771	Valid

Sumber: Data diolah 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 *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,862 dimiliki oleh indikator kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak ($Y_{.3}$) dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,771. Urutan kedua dimiliki oleh indikator kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang ($Y_{.2}$) dengan *loading factor* sebesar 0,763 dan t_{hitung} sebesar 8,572. Sedangkan di urutan ketiga dimiliki oleh indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) ($Y_{.1}$) dengan *loading factor* sebesar 0,751 dan nilai t_{hitung} 8,593.

Ketiga variabel manifes memiliki hubungan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 dan dikatakan cukup tinggi. Hasil tersebut menunjukan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur variabel Kepatuhan Wajib Pajak secara tepat.

Tabel 4.22
Hasil Uji AVE dan *Communality*

Variabel Laten	AVE	*Communality*
Penerapan *Self Assessment System* (X_1)	0,657	0,657

Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,612	0,612
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,630	0,630

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa ketiga variabel laten memiliki nilai AVE dan *communality* yang lebih besar dari nilai yang ditentukan yakni sebesar 0,5, sehingga seluruh variabel manifes mengenai Penerapan *Self Assessment System* (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (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 pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.23
Hasil Uji *Cross Loading*

	X_1	X_2	Y
$X_{1.1}$	0,938	0,624	0,585
$X_{1.2}$	0,702	0,243	0,218

$X_{1.3}$	0,774	0,277	0,211
$X_{2.1}$	0,247	0,716	0,459
$X_{2.2}$	0,542	0,808	0,500
$X_{2.3}$	0,447	0,748	0,449
$X_{2.4}$	0,474	0,851	0,644
$Y_{.1}$	0,392	0,495	0,751
$Y_{.2}$	0,434	0,546	0,763
$Y_{.3}$	0,365	0,539	0,862

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator (kolom yang diwarnai) lebih tinggi jika dibandingkan dengan korelasi indikator dengan variabel laten yang lainnya, sehingga variabel laten memiliki *discriminant validity* yang memadai.

Tabel 4.24
Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	Akar AVE
X_1	0,811
X_2	0,782
Y	0,794

	Korelasi Antar Variabel Laten		
	X_1	X_2	Y
X_1	1,000		
X_2	0,551	1,000	
Y	0,502	0,666	1,000

Sumber: Data diolah 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 *discriminantvalidity* yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings* 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 4.25
Hasil Uji *Composite Reliability*

Variabel Laten	*Composite Reliability*
Penerapan *Self Assessment System* (X_1)	0,850
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,863
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,836

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat 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 dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

4.1.4.2 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 angka yang menunjukan derajat asosiasi (keeratan hubungan) antara variabel laten *eksogen* dengan variabel laten *endogen*. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.26
Koefisien Korelasi

Latent Variable	Correlations	T Statistics
Penerapan *Self Assessment System* (X_1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,502	1,926
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,666	6,286

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Nilai koefisien korelasi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Penerapan *Self Assessment System* dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,502 dan termasuk dalam kategori hubungan yang cukup kuat*(moderate correlation)* berada pada interval korelasi antara 0,40-0,699. Nilai koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Penerapan *Self Assessment System*, akan berdampak pada semakin meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara Penerapan *Self Assessment System* dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

   Nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 1,926 lebih besar dari nilai t_{kritis} yang direkomendasikan yakni sebesar 1,645. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa hubungan antara Penerapan *Self Assessment System* dengan Kepatuhan Wajib Pajak merupakan hubungan yang signifikan.

2. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,666 dan termasuk dalam kategori hubungan yang cukup kuat *(moderate correlation)* berada pada interval korelasi antara 0,40-0,699. Koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak, akan berdampak pada semakin meningkatnya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

   Nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 6,286 lebih besar dari nilai t_{kritis} yang direkomendasikan yakni sebesar 1,645. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 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 4.27
Koefisien Deteminasi

Latent Variable	R Square
Penerapan *Self Assessment System* (X_1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,470
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,470 atau 47%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Penerapan *Self Assessment System* (X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 47% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 52% 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 4.28
Kontribusi Pengaruh Variabel Laten *Eksogen* terhadap Variabel Laten *Endogen*

Latent Variable	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Total Pengaruh
			X_1	X_2	
Penerapan *Self Assessment System* (X_1) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,194	0,038	-	0,060	0,097
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) -> Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,559	0,312	0,060	-	0,372
TOTAL					0,470

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Nilai-nilai yang tersaji pada tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerapan *Self Assessment System* memberikan pengaruh sebesar 9,7% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan rincian sebesar 3,8% merupakan

pengaruh langsung dan 6% merupakan pengaruh tidak langsung melalui Kualitas Pelayanan. Hasil tersebut menunjukan bahwa secara parsial Penerapan *Self Assessment System*memberikan pengaruh sebesar 9,7% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh sebesar 37,2% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan rincian 31,2% merupakan pengaruh langsung dan 6% merupakan pengaruh secara tidak langsung melalui Penerapan *Self Assessment System*. Hasil tersebut menunjukan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan Pajakmemberikan pengaruh sebesar 37,2% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis

a) Penerapan *Self Assessment System* (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Penerapan *Self Assessment System* diduga akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji *t* dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

Ho: $\gamma_1 = 0$, Penerapan *Self Assessment System* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha: $\gamma_1 \neq 0$, Penerapan *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

(i) Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$

(ii) Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

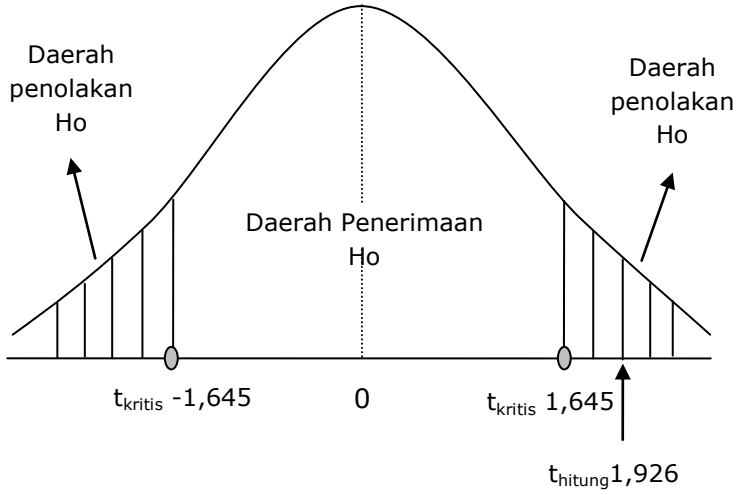
Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.29
Uji *t* Pengaruh Penerapan *Self Assessment System* (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,194	1,926	1,645	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} = 2,857> 1,645 ($t_{tkritis}$). Secara visual, nilai t_{hitung} dan t_{kritis} akan tampak seperti berikut:



Gambar 4.7
Kurva Pengujian Hipotesis Pengaruh Penerapan *Self Assessment System* (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada gambar kurva pengujian hipotesis di atas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} = 1,926 berada didaerah penolakan Ho ($t_{hitung} > t_{kritis}$) sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak Ho dan menerima Ha. Hasil tersebut

menunjukan bahwa Penerapan *Self Assessment System* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

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

Kualitas Pelayanan Pajak diduga akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji *t* dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

Ho: $\gamma_2 = 0$, Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha: $\gamma_2 \neq 0$, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

(i) Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$

(ii) Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

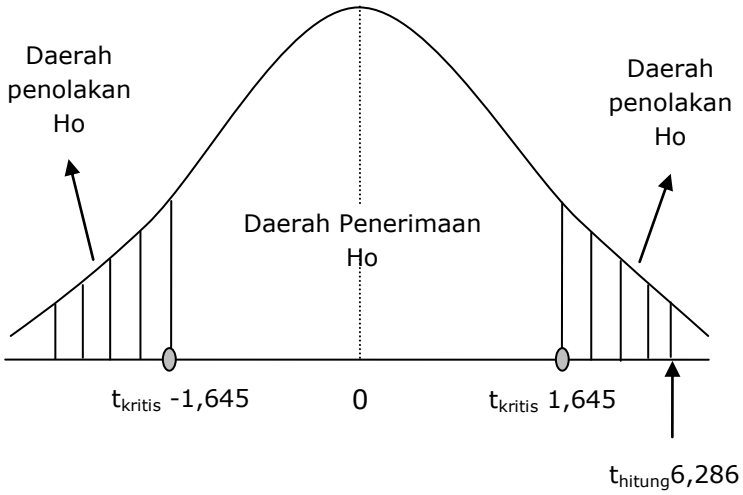
Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.30
Uji *t* Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_2 -> Y	0,559	6,286	1,645	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} = 6,763 > 1,645 ($t_{tkritis}$). Secara visual, nilai t_{hitung} dan t_{kritis} akan tampak seperti berikut:



Gambar 4.8
Kurva Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada gambar kurva pengujian hipotesis di atas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} = 6,286 berada didaerah penolakan Ho ($t_{hitung} > t_{kritis}$) sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak Ho dan menerima Ha. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 9,7%, serta t_{hitung} untuk variabel *self assessment system* diperoleh sebesar 1,926. Nilai ini lebih besar dari pada t_{kritis} 1,645, sehingga dapat disimpulkan bahawa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_o dan menerima H_a yang berarti penerapan *self assessment system*

memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan semakin baik penerapan *self asessment system* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini penerapan *self assessment system* belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat *gap* sebesar 31,27% (100%-68,73%), sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *self assessment system* belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi dalam penerapan *self assessment system.*

Hal tersebut sesuai fenomena yang di sampaikan Dadang (2015) yang menyatakan bahwa penerapan *self assessment sytem* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying menunjukan hasil yang cukup rendah dikarenakan kesadaran wajib pajak masih rendah dalam memahami masalah perpajakan, terutama kesadaran melakukan kewajibannya dalam sistem perpajakan *self assessment*. Masih banyak wajib pajak yang merasa kebingungan pada saat menghitung dan melaporkan atau menyetorkan pajaknya. Penyebab dari hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dan kurangnya informasi yang diberikan kepada wajib pajak mengenai pemahaman sistem pemungutan yang berlaku sehingga wajib pajak merasa kebingungan pada saat pelaporan dan penyetoran pajaknya, kemudian dari indikator terendah adalah kemauan membayar pajak. Keengganan untuk membayar pajak ini memang dilatarbelakangi oleh kasus penggelapan dana pajak oleh pegawai pajak atau biasa disebut dengan korupsi, akibatnya kepercayaan wajib pajak dalam hal membayar pajak akan menurun karena uang pajaknya takut dikorupsi oleh pegawai pajak.

Hasil penelitian juga di dukung oleh teori pada pembahsan sebelumnya yang menurut Abdul Halim, Icuk Rangga Bawono, dan Amin Dara (2014:7) menyebutkan *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. Wajib Pajak menghitung, memeperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. *Self Assesment System* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya (Rimsky K. Judisseno dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:102). Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak bukan Fiskus selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137). Tulang punggung dari *self assessment system* ini adalah *voluntary compliance* (kepatuhan sukarela), yaitu meletakkan tanggung jawab pemungutan pada kesadaran wajib pajak (Supramono & Theresia Woro Damayanti, 2010:5). Maka dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dengan menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assessment system.*

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penlitian sebelumnya menurut Dilla Novita Sari (2014) menyatakan bahwa pelaksanaan *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2009) yang menyatakan bahwa *self assessmnet system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sehingga saran yang tepat untuk dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu dapat memberikan sosialisasi dan memberikan informasi mengenai pemahaman sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia yaitu *self assessment system* yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya, khususnya mengenai tata cara perhitungan dan penyetoran pajaknya. Kemudian pihak KPP dapat lebih selektif dalam memlihi pegawai pajak agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti penggelapan dana oleh pegawai pajak. Untuk wajib pajak sendiri seharusnya menyadari akan pentingnya pembayaran pajak dan mencari informasi mengenai tata cara perhitungan dan penyetoran pajak karena dengan begitu penerapan *self assessment system* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 37,2%, serta t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan pajak

diperoleh sebesar 6,286. Nilai ini lebih besar dari pada t_{kritis} 1,645, sehingga dapat disimpulkan bahawa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_o dan menerima H_a yang berarti kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan jika semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan pajak belum mencapai titik ideal atau belum mencapai target dimana masih terdapat *gap* sebesar 29,42% (100%-70,58%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi dalam kualitas pelayanan pajak.

Hal tersebut sesuai fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying menunjukan masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diantaranya komunikasi yang terjadi antara Wajib Pajak dengan petugas pajak kurang baik, sikap petugas pemugut pajak masih kurang memuaskan bagi wajib pajak, petugas yang lambat, dan kurang jelas dalam memberikan informasi (Desi, 2015). Sehingga menimbulkan keluhan wajib pajak dan pada gilirannya berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, kemudian indikator terendah adalah *responsiveness* (daya tanggap) dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai pajak, untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan wajib pajak dengan memberikan informasi yang jelas dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Wajib pajak merasa kebingunguan pada saat akan melaporkan

atau menyetorkan pajaknya dikarenakan informasi yang diberikan tidak jelas, banyak dari wajib pajak yang pada saat dipanggil untuk melaporkan pajaknya mengalami kesalahan dalam pengisian SPT sehingga mereka mengulang kembali pengisian tersebut dan menunggu antrian kembali.

Hasil penelitian juga didukung oleh landasan teori pembahasan sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan dengan menonjolkan sikap baik dan menarik antara lain melayani dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai (Lena Elitan, 2007:47). Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28). Maka dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Upaya agar target pajak dapat tercapai sangat berkaitan dengan tugas pemerintah khususnya Diretorat Jendral Pajak dalam melakukan pembinaan kepada wajib pajak dengan meningkatkan pelayanan dan pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Waloyo, 2008:304). Siti Kurnia Rahayu (2010:135)

mengungkapkan bahwa salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, tujuan dari pelayanan prima ini adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi,dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28).

Selain itu teori kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan Pajak yaitu untuk memenuhi agar Wajib Pajak menjadi patuh yaitu dibutuhkannya kualitas pelayanan pajak yang baik. Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk memeperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment*, hal tersebut akan meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:135).

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Diana Federica (2008) kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, jika kualitas pelayanan kepada wajib pajak semakin ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Andrian Agus Trianto (2013) yang menyatakan kualitas pelayanan pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Sehingga saran yang baik guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, memberikan informasi yang jelas serta pelayanan yang

cepat, maka wajib pajak memperoleh kemudahan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Semakin sering memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak, maka akan semakin banyak wajib pajak yang patuh.