PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survei Pada WPOP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Karees)

Oleh : Supirman Hamdani

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

Quality of service tax, the taxpayer awareness and tax knowledge of is one of the factors that influence taxpayer compliance. then the taxpayer is expected to increase taxpayer awareness and knowledge of his tax so that the quality of service tax in the tax office will increase the quality of the tax compliance.

The purpose of this research aims to know the influence of the quality of service tax, taxpayer awareness and knowledge of the tax to individual taxpayer compliance in the KPP Pratama Bandung Karees.

Method used in this research is a descriptive survey with responden as much as 63 people person personal tax payers. This method is used to find out the description of the variable quality of service tax, taxpayer awareness and tax knowledge on compliance of taxpayers with data analysis using SEM – PLS.

The results of this research show that there is a strong link between quality of service tax, taxpayer awareness and knowledge of tax compliance to tax payers of personal Tax Services Office in Bandung Karees Pratama. Quality of service tax has to influence taxpayer compliance was 16.3%, the taxpayer awareness to influence taxpayer compliance by 20.8%, and the tax knowledge to influence taxpayer compliance by 28.3%.

Research gives empirical evidence that quality of service tax, taxpayer awareness and tax knowledge on affect significantly taxpayer compliance in KPP Pratama Bandung Karees.

Keywords: Quality Of Service Tax, Taxpayer Awareness And Knowledge Of Tax Compliance To Tax Payers

1.1 Pendahuluan

Anshari mengatakan permasalahan perpajakan sampai saat ini masih saja sama, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak (Wakil Ketua Komite Pengawas PerpajakanAnshari Ritonga, 2010).Serta Menurut Agus Martowardojo permasalahan pajak lainnya adalah masih banyak Wajib Pajak (WP) yang belum memenuhi kewajibannya sampai sekarang, baik pajak orang pribadi maupun pajak badan usaha (Menteri Keuangan,Agus Martowardojo, 2011).

Menurut Direktur Penyuluhan,Kismantoro Petrus (2012), mengungkapkan permasalahan perpajakan masih seputar tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih sangat rendah (Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Pajak Kismantoro, 2012). DJP memiliki banyak cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak. Karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan petugas wajib pajak sendiri (Sri Suratno, 2011).Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler dan Keller, 2007).

Masih ada permasalahan lainyang mendasar di masyarakat yang menjadi suatu alasan mengapa masyarakat menolak membayar pajak, misalnya peraturan pelaksanaan yang dibuat sendiri oleh Dirjen Pajak, cenderung memihak padakemudahan fiskus dalam memenuhi tugasnya (Wakil Ketua Komite Pengawas Perpajakan Anshari Ritonga, 2010).Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany, (2012) mengatakansulit untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena tidak di barengi dengan tingkat kesadaran membayar pajak. Kesadaran masyarakat Indonesia menurut Fuad masih rendah, bahkan dari 60 juta penduduk Indonesia yang mampu membayar pajak, hanya 30% yang telah memenuhi kewajibannya, masih menurut Fuad Rahmany pun mengaku masih kesulitan mengumpulkan pajak karena rendahnya tingkat kesadaran membayar pajak masyarakat (Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Fuad Rahmany, 2012).

Menurut Harun, (2012)menambahkan dalam peningkatan jumlah wajib pajak, permasalahan-permasalahan yang ada yaitu pengetahuan pajak yang masih kurang karena masih banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan menjadi rendah (Bupati Hulu Sungai Tengah Harun, 2012).Ini di sebabkan oleh pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah (Gardina dan Haryanto,2006).

Berdasarkan konsep pemikiran yang dituangkan dalam latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan cara pengumpulan data (kuisioner) sebagai bukti empiri sdari model penelitian yang dikaji.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dirumuskan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

1.3 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 KegunaanPraktis

Untuk memecahkan masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan pajak ,kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Survei di KPP Pratama Bandung Karees).

1.3.2 KegunaanAkademis

2. Bagi Akademis
Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat mengembangkan ilmu. Teori yang digunakan sesuai dengan hasil penlitian, sehingga teori masih dipergunakan kebenarannya.

3. Bagi Peneliti Lain
Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalam peneliti lebuh lanjut dalam bidang yang sama, yaitu mengenai PengaruhKualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran WajibPajakdan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei di KPP Pratama Bandung Karees)".

II. Kajian Pustaka, Kerangaka Pemikir dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Lewis dalam Lena Elitan (2007:47)menyatakan bahwa :"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 tersebut membagi harapan pelanggan". Dan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :"Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik".

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak

Safri Numatu (2005:103) menyatakan bahwa:"Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar".

2.1.3 Pengetahuan Pajak

Menurut Veronica Carolina (2009:7) menyatakan bahwa :"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".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:29) menyatakan bahwa :"Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya. Dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya".

2.2 Kerangka Pemikir

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena, jika wajib pajak tidak patuh maka akan

menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang..

Kualitas pelayanan dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah – masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undagan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak. Disamping pada kemauan wajib pajak juga, adapula kesadaran dan pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak sudah sampai sejauh mana wajib pajak sadar atau paham dalam mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dan, perlu diperhatikan pula peran serta masyarakat dalam memberikan keadilan terhadap wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2009 : 93) pengertian hipotesis adalah sebagai berikut:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusn dalam bentuk kalimat pertanyaan.”

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebgai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

1. Kualitas pelayanan pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
3. Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

III. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:32), objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.

3.2 Metode Penelitian

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

Menurut Sugiono (2010:29), pengertian metode analisis deskriptif menyatakan bahwa: “Statistika yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya”.

Sedangkan verifikatif menurut Sugiyono (2010:6) menyatakan bahwa: “Penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan suatu perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukan hipotesis ditolak atau diterima”.

3.2.1 Desain Penelitian

Menurut Moh. Nazir (2009 : 84) bahwa :

"Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati, dkk(2010:30) adalah :

"1.Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian
2.Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi
3.Menetapkan rumusan masalah
4.Menetapkan tujuan penelitian
5.Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori
6.Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variable penelitian yang digunakan
7.Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data
8.Melakukan analisis data
9.Melakukan pelaporan hasil penelitian".

3.2.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2011:38), mendefinisikan variabel penelitian sebagai berikut: "Variabel penelitian adalah segala suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. kemudian ditarik kesimpulan".

Menurut Nur Indriantoro (2002:69) yang dikutip oleh Umi Narimawati (2010:31) mendefinisikan operasionalisasi variabel adalah sebagai berikut:

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

Sesuai dengan judul penulis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Pajak dan Pengetahuan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka konsep variabel yang diteliti antara lain :

1. Kualitas Pelayanan Pajak (X_1),Kesadaran Wajib Pajak (X_2) dan Pengetahuan Pajak(X_3) merupakan variabel independen.
2. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) merupakan variabel dependen.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode 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:

1. Penelitian Lapangan (Field Research)
   a. Wawancara (Interview), yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak -pihak yang terkait langsung dan berkompeten dengan permasalahan yang penulis teliti.
   b. Kuesioner, teknik kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tertutup, suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

2. Penelitian kepustakaan (Library Reseach)

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.

3.2.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees. Populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees tahun 2012 sejumlah 78.587 wajib pajak orang pribadi.

3.2.5 Teknik Penarikan Sampel

Berdasarkan teknik penarikan sampel yang digunkan penulis, maka sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah 63 wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Bandung Karees

3.2.6 Alat Ukur Penelitian

Dalam menganalisis penelitian ini, penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Uji Validitas
   Menurut *Cooper* dalam Umi Narimawati (2010:42), validitas adalah : validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Secara teknis valid tidaknya suatu butir pernyataan dinilai berdasarkan kedekatan jawaban responden pada pernyataan tersebut dengan jawaban responden pada pernyataan lainnya. Nilai jawaban responden diukur menggunakan koefisien korelasi, yaitu melalui nilai korelasi setiap butir pernyataan dengan total butir pernyatan lainnya. Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* (r).

2. Uji Reabilitas
   Menurut Umi Narimawati (2010:43), Uji reabilitas adalah :"Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai *r* dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument". Metode yang digunakan untuk uji reabilitas adalah *split half method* teknik belah dua. Metode ini menghitung reabilitas daengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar.

3. MSI (Data Ordinal Ke Interval)
   Karena penelitian ini menggunakan data ordinal, maka semua data ordinal terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid, 1994:131). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:
   1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
   2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
   3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban

4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan

3.2.7 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen , dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dilakukan uji hipotesis melalui asumsi sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama adalah kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
   H_0: γ= 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap ηtidak signifikan
   H_1 : γ≠ 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap ηsignifikan

2. Hipotesis kedua adalah kesadaran wajib pajakterhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
   H_0: γ= 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap ηtidak signifikan
   H_1 : γ≠ 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap ηsignifikan

3. Hipotesis ketiga adalah pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
   H_0 : γ= 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap ηtidak signifikan
   H_1 : γ≠ 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap ηsignifikan

IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Pengaruh kualitas pelayanan pajak pada wajib pajak orang pribadi akan terungkap melalui jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Kualitas pelayanan pajak diukut menggunakan 5 dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty.*

***a. Tangibles*,**

Melalui tanggapan responden pada Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa persentase total skor tanggapan responden atas indikator Tangibles sebesar 78,9% ini dikategorikan baik. Dalam hal fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi pada KPP Pratama Bandung Karees dinilai sudah baik oleh wajib pajak yang menjadi responden penelitian.

Responden menilai ketersediaan ruang tunggu diKPP Pratama Bandung Karees sudah nyaman. Sebagian besar responden cenderung menyatakan nyaman dimana ada 34,92% menyatakan sangat nyaman, ada 26,98% menyatakan nayman, dan 25,40% menyatakan cukup nyaman. Sedangkan yang menyatakan tidak nyaman ada 6,35%. Responden juga menilai jumlah loket pelayanan yang tersedia di KPP Pratama Bandung sudah memadai. Sebagian besar responden cenderung menyatakan memadai dimana ada 30,16% menyatakan sangat memadai, ada 41,27% menyatakan memadai, dan 25,40% menyatakan cukup memadai. Sedangkan yang menyatakan tidak memadai ada 3,17%.

b. Reliability

Melalui tanggapan responden pada Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa persentase total skor tanggapan responden atas indikator *Reliability* sebesar 68,6% ini dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang menjadi responden penelitian sudah merasakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan dari petugas pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

Sebagian besar responden menilai pembawaan aparat pajak dalam melayani ramah. Tanggapan respoden pada tabel memperlihatkan ada 46,03% responden menyatakan ramah dan 50,79% menyatakan cukup ramah. Adapun yang menilai aparat pajak masih tidak ramah ada 3,17%.

c. Responsiveness

Melalui tanggapan responden pada Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa persentase total skor tanggapan responden atas indikator *Responsiveness* sebesar 61,0% ini dikategorikan cukup baik. Ini berarti keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dinilai wajib pajak sudah cukup tanggap meskipun masih perlu ditingkatkan menjadi lebih tanggap lagi. Terlihat dari tanggapan responden yang sebagian besar menilai ketepatan waktu aparat pajak dalam hal merealisasikan janji cukup tepat waktu. Hasil pada tabel di atas menunjukkan ada 53,97% responden menyatakan Cukup tepat waktu (skor 3), ada 25,40% responden menyatakan tepat waktu (skor 4) dan ada 20,63% menyatakan tidak tepat waktu.

d. Assurance

Melalui tanggapan responden pada Tabel 4.14dapat diketahui bahwa persentase total skor tanggapan responden atas indikator *Assurance* sebesar 63,0% ini dikategorikan cukup baik. Hal ini menunjukan dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bandung aparat pajak masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan keyakinan kepada wajib pajak dalam hal pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

Dari hasil tanggapan respoden terlihat sebagian responden menilai Ketika Wajib Pajak mengajukan suatu permohonan terkait dengan urusan perpajakan, perlakuan yang diberikan aparat pajak apar masih kurang sigap dalam melayani permohonan wajib pajak. Telihat ada 42,86% responden menilai aparat kurang sigap dalam melayani permohonan dan ada 26,98% responden menyatakan tidak sigap dalam melayani permohonan. Adapun yang menyatakan sigap ada 26,98% dan 3,17% lainnya menyatakan sangat sigap.

Dari hasil tanggapan respoden terlihat sebagian responden menilai ketika Wajib Pajak memiliki masalah terkait dengan perpajakan, penanganan dari aparat pajak masih kurang mudah diperoleh. Telihat ada 52,38% responden menilai kurang mudah memperoleh penanganan dari petugas pajak dan ada 12,70% responden menyatakan sulit memperoleh penanganan dari petugas pajak. Adapun yang menyatakan mudah memperoleh penanganan dari petugas pajak ada 33,33% dan 1,59% lainnya menyatakan sangat mudah memperoleh penanganan dari petugas pajak.

e. Emphaty

Berdasarkan pada Tabel 4.15 persentase total skor tanggapan responden atas indikator *Empathy* sebesar 63,5% ini dikategorikan cukup baik. Ini berarti wajib pajak sudah merasakan cukup mudah dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan meskipun demikian masih harus ditingkatkan karena masih banyak responden yang menyatakan kurang dalam indikator *Empathy.*

Dari hasil tanggapan respoden terlihat sebagian responden menilaicukup mudah dalam berkomunikasi dengan petugas pajak ketika memiliki kesulitan terkait dengan perpajakan. Telihat ada 57,14% responden menilai kurang memahami dan ada 11,11% responden menyatakan tidak

memahami. Adapun yang menyatakan aparat pajak memahami keluhan selaku wajib pajak ada 34,92% dan 6,35% lainnya menyatakan sangat memahami keluhan selaku wajib pajak.

Hasil tanggapan respoden terlihat sebagian responden menilai aparat pajak masih belum memahami keluhan selaku wajib pajak. Telihat ada 47,62% responden menilai cukup mudah berkomunikasi dan ada 20,63% responden menyatakan mudah berkomunikasi. Adapun yang menyatakan tidak mudah berkomunikasi ada 22,22%.

2. Kesadaran Wajib Pajak

Pengaruh kesadaran wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi akan terungkap melalui jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Kesadaran wajib pajak diukut menggunakan 2 dimensi yaitu, Dorongan diri sendiri dan Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.

a. Dorongan Diri Sendiri

Melalui tanggapan repoden pada Tabel 4.17 diketahui bahwa persentase total skor tanggapan responden atas indikator Dorongan Diri Sendiri sebesar 63,8% ini dikategorikan cukup baik.

Sebagian besar WP cenderung kurang setuju bahwa dorongan wajib pajak untuk membayar pajak cukup baik. Ada sebesar 47,62% menyatakan kurang setuju, dan ada 17,46% menyatakan tidak setuju. Adapun yang menyatakan setuju dorongan wajib pajak untuk membayar pajak baik ada 33,33% dan sangat baik ada 1,59%.

b. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpjakan

Melalui tanggapan repoden pada Tabel 4.18 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Mengetahui adanya undang – undang dan ketentuan perpajakan sebesar 68,6% ini dikategorikan cukup baik. Sebagian besar WP cenderung menilai udang-undang dan ketentuan perpajkan di Negara kita kurang baik. Ada sebesar 49,21% menyatakan udang-undang dan ketentuan perpajkan di Negara kita kurang baik, dan ada 7,94% menyatakan tidak baik. Adapun yang menyatakan udang-undang dan ketentuan perpajkan di Negara kita sudah baik ada 34,92% dan sangat baik ada 7,94%.

3. Pengetahuan Pajak

Pengaruh pengetahuan pajak pada wajib pajak orang pribadi akan terungkap melalui jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Pengetahuan pajak diukut menggunakan 3 dimensi yaitu, pemahaman prosedur atau tata cara pengisian SPT, pemahaman batas waktu pelaporan SPT, dan pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

a. Pemahaman prosedur atau tata cara pengisian SPT

Berdasarkan pada Tabel 4.20 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT sebesar 73,3% ini dikategorikan cukup baik. Dari persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian besar WP cenderung memahami prosedur atau cara pengisian SPT. Ada sebesar 41,27% menjawab cukup memahami prosedur atau cara pengisian SPT, ada 36,51% menyatakan memahami prosedur atau cara pengisian SPT dan 17,46% menyatakan sangat memahami prosedur atau cara pengisian SPT. Adapun yang menyatakan tidak memahami prosedur atau cara pengisian SPT ada 17,46% dan sangat tidak memahami prosedur atau cara pengisian SPT ada 4,76%.

b. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT

Berdasarkan pada Tabel 4.21 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Pemahaman batas waktu pelaporan SPT sebesar 64,1% ini dikategorikan cukup baik. Dari

persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian besar WP cenderung setuju dengan adannya batas waktu pelaporan SPT. Ada sebesar 34,92% menjawab cukup setuju dengan adanya batas waktu pelaporan SPT, ada 38,10% menyatakan setuju dengan adanya batas waktu pelaporan SPT dan 4,76% menyatakan sangat setuju dengan adanya batas waktu pelaporan SPT. Adapun yang menyatakan tidak setuju dengan adanya batas waktu pelaporan SPT ada 17,46% dan sangat tidak setuju dengan adanya batas waktu pelaporan SPT ada 4,76%.

c. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi

Berdasarkan pada Tabel 4.22 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi sebesar 62,5% ini dikategorikan cukup baik. Dari persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian besar WP menilai sanksi yang di berlakukan oleh aturan perpajakan belum berat. Ada sebesar 39,68% menjawab cukup berat sanksi yang diberikan, ada 25,40% menyatakan berat sanksi yang diberikan dan 7,94% menyatakan Sangat berat saknsi yang diberikan. Adapun yang menyatakan ringan sanksi yang diberikan ada 25,40% dan sangat ringan sanksi yang diberikan ada 1,59%.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi akan terungkap melalui jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Kepatuhan wajib pajak diukut menggunakan 4 dimensi yaitu, wajib pajak memahami peraturan perpajakan, wajib pajak menyetorkan SPT tepat waktu, wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar dan wajib pajak mengisi formulir dengan benar dan jelas.

a. Wajib pajak memahami peraturan perpajakan

Berdasarkan pada Tabel 4.24 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan sebesar 66,0% ini dikategorikan cukup baik. Meskipun secara keseluruhannya sudah cukup baik, namun masih besar tanggapan responden yang merasa kesulitan dalam memahami peraturan pajak. Hasil tanggapan responden memperlihatkan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan masih belum sepenuhnya memahami peraturan pajak.

Dari persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian besar WP dalam memahami peraturan perpajakan sebagai wajib pajak masih belum merasa memahami peraturan perpajakan. Ada sebesar 58,73% menjawab cukup sulit, ada 22,22% menyatakan mudah dan 9,52% menyatakan sangat mudah. Adapun yang menyatakan sulit ada 7,94% dan sangat sulit ada 1,59%.

b. Wajib pajak menyetorkan SPT tepat waktu

Berdasarkan pada Tabel 4.25 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Wajib Pajak Menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sebesar 67,3% ini dikategorikan cukup baik.

Dari persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian besar WP dalam melaporkan SPT cukup tepat waktu. Ada sebesar 50,79% menjawab cukup tepat waktu, ada 25,40% menyatakan tepat waktu dan 12,70% menyatakan selalu tepat waktu. Adapun yang menyatakan tidak tepat waktu ada 7,94% dan sangat tidak tepat waktu ada 3,17%. Meskipun secara keseluruhannya sudah baik, namun masih besar tanggapan responden yang belum tepat waktu dalam melaporkan SPT.

c. Wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang

Berdasarkan pada Tabel 4.26 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Wajib Pajak menghitung dan membayar pajak terutang sebesar 68,6% ini dikategorikan baik. .

Dari persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian besar WP dalam membayar kewajiban perpajakan cukup tepat waktu. Ada sebesar 58,73% menjawab kadang-kadang tepat waktu, ada 22,22% menyatakan tepat waktu dan 7,94% menyatakan selalutepat waktu. Adapun yang menyatakan tidak tepat waktu ada 11,11%.Dari persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian WP dalam menghitung pajak sudah benar. Ada sebesar 58,73% menjawab cukup benar, ada 14,29% menyatakan benar dan ada 23,81% menyatakan sangat benar.

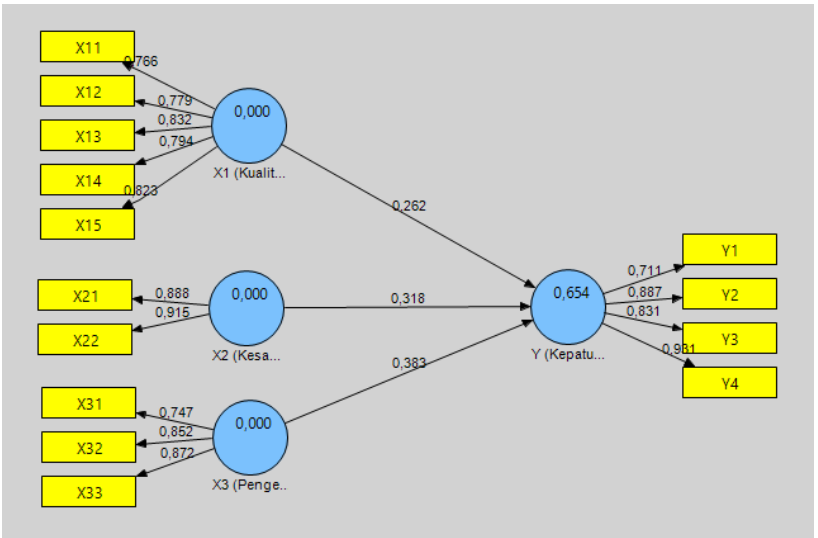
d. Wajib pajak mengisi formulir dengan benar dan jelas

Berdasarkan pada Tabel 4.27 persentase total skor tanggapan responden atas indikator Wajib Pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas sebesar 63,8% ini dikategorikan cukup baik. Dari persentase tanggapan responden terlihat bahwa sebagian WP mengisi formulir pajak memiliki kesulitan dalam mengisi formulir pajak. Ada sebesar 15,87% menjawab tidak kesulitan dalam mengisi formulir pajak. Adapun yang menyatakan cukup kesulitan dalam mengisi formulir pajaksebesar 66,67% dan ada 17,46% yang menyatakan sulit dalam mengisi formulir pajak.Terlihat bahwa sebagian WP menilai hanya sebagian wajib pajak yang mengerti mengisi formulir pajak. Hasil persentase tanggapan responden ada 55,56% yang menyatakan cukup sulit dalam mengisi formulir pajak adalah 41% - 60% wajib pajak, ada 20,63% yang menyatakan tidak sulit dalam mengisi formulir pajak hanya 61% - 80% wajib pajak, ada 14,29% yang menyatakan hanya 81% - 100% wajib pajak yang menyatakan sangat tidak mengalami kesulitan dalam mengisi formulir pajak, dan ada 9,52% yang menyatakan sulit dalam mengisi formulir pajak 21% - 40% wajib pajak.

4.2 Analisis Veritifikatif

1. Model Pengukuran

Kualitas pelayanan pajak memiliki 5 variabel manifes, kesadaran wajib pajak memiliki 2 variabel manifes, pengetahuan pajak memiliki 3 variabel manifes dan kepatuhan wajib pajak memiliki 4 variabel manifes. Menggunakan metode estimasi Partial Least Square diperoleh diagram jalur full model pengaruh kualiatas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak seperti pada gambar 4.2 berikut :



Gambar 4.2
Diagram Jalur Model Lengkap

2. Model Struktural

a. Discriminan Validity

Diperoleh nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk X_1 (Kualitas Pelayanan Pajak) sebesar 0,639, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk X_2 (Kesadaran Wajib Pajak) sebesar 0,813, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk X_3 (Pengetahuan Pajak) sebesar 0,681 dan Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk konstruk Y (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,712.

b. Composite Reliability

Nilai C-R yang diperoleh untuk setiap variabel sudah lebih besar dari nilai ideal yang direkomndasikan untuk suatu konstruk dinyatakan baik yaitu 0,7.

Untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) yang dibentuk dengan 5 indikator diperoleh *Composite Reliability* (C-R) sebesar 0,898. Hal ini berarti variabel laten Kualitas Pelayanan Pajak memiliki konsisten yang tinggi terbentuk dari 5 indikatornya.

Untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2) yang dibentuk dengan 2 indikator diperoleh *Composite Reliability* (C-R) sebesar 0,897. Hal ini berarti variabel laten Kesadaran Wajib Pajak memiliki konsisten yang tinggi terbentuk dari 2 indikatornya.

Untuk variabel Pengetahuan Pajak (X_3) yang dibentuk dengan 3 indikator diperoleh *Composite Reliability* (C-R) sebesar 0,865. Hal ini berarti variabel laten Pengetahuan Pajak memiliki konsisten yang tinggi terbentuk dari 3 indikatornya.

Untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yang dibentuk dengan 4 indikator diperoleh *Composite Reliability* (C-R) sebesar 0,907. Hal ini berarti variabel laten Kepatuhan Wajib Pajakmemiliki konsisten yang tinggi terbentuk dari 4 indikatornya.

4.3 Pengujian Hipotesis

1. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas Pelayanan Pajak dihipotesiskan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini disajikan hasil uji signifikansi dari hipotesis tersebut melalui hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.$\gamma_1 = 0$: Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha.$\gamma_1 \neq 0$: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.36 Uji Signifikan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefesien Jalur	t_{hitung}	t-krisis	Kesimpulan
0,262	2,824	1,96	Signifikan

Hasil nilai $t_{-hitung}$ variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajakdiperoleh sebesar 2,824. Nilai t hitung lebih besar dari $t_{-kritis}$ maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak dihipotesiskan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini disajikan hasil uji signifikansi dari hipotesis tersebut melalui hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.$\gamma_2 = 0$: Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha.$\gamma_2 \neq 0$: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.37 Uji Signifikan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefesien Jalur	t-hitung	t-krisis	Kesimpulan
0,318	2,474	1,96	Signifikan

Hasil nilai t_{hitung} variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh 2,474. Nilai t hitung lebih besar dari t_{kritis} maka disimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajakberpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan Pajak dihipotesiskan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Berikut ini disajikan hasil uji signifikansi dari hipotesis tersebut melalui hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.$\gamma_3 = 0$: Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha.$\gamma_3 \neq 0$: Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.38 Uji Signifikan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefesien Jalur	t-hitung	t-krisis	Kesimpulan
0,383	3,596	1,96	Signifikan

Hasil nilai t_{hitung} variabel Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh 3,596. Nilai t hitung lebih besar dari t_{kritis} maka disimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.3 Pembahasan

Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya kepastian dalam kualitas pelayanan pajak bisa meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibanya sehingga kepatuhan wajib pajak bisa mencapai tingkatan yang telah ditetapkan pemerintah, selain itu kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak akan berguna dalam meningkatkan penghasilan pajak yang menjadi kewajiban wajib pajak. Kesadaran mereka serta pengetahuan pajak yang mereka miliki tersebut bisa berguna untuk meningkatkan pemasukan kas Negara.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Korelasi adalah salah satu teknik statistik yang digunakan mencari hubungan atara dua vaiabel atau lebih yang bersifat kuantitatif (Jonathan Sarwono, 2006).

Nilai korelasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,626 dan koefisien determinasi kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 16,3%. Artinya hal tersebut mengidikasikan bahwa konstruk yang terbentuk memiliki keeratan korelasi yang kuat/erat.Kecilnya koefisien determinan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 16,3%, terjadi karena kualitas pelayanan pajak yang diberikan belum maksimal.

Hasil penelitian ini selaras dengan fenomena yang yang terjadi. Bahwa masalah dalam kepatuhan wajib pajak terjadi karena adanya pelayanan yang diberikan petugas pajak yang mebuat wajib pajak merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan (Sri Suratno, 2011).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak diharapkan aparat pajak memberikan pelayanan yang maksimal agar wajib pajak merasa nyaman dengan adanya pelyanan yang ramah dari petugas pajak terhadap wajib pajak sehingga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nilai korelasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,318 dan koefisien determinasi kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 20,8%. Artinya hal tersebut mengidikasikan bahwa konstruk yang terbentuk memiliki keeratan korelasi yang kuat/erat.

Kecilnya koefisien determinan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 20,8%, terjadi karena kesadaran wajib pajak yang masih kurang optimal yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT nya.

Hasil penelitian ini selaras dengan fenomena yang yang terjadi. Bahwa masalah pada kepatuhan wajib pajak terjadi karena sulitnya mengingkatkan kepatuhan wajib pajak tidak dibarengi dengan tingkat kesadaran membayar pajak (Fuad Rahmany, 2012).

Untuk mengikatkan kesadaran wajib pajak pajak disarankan agar memberikan Ditjen Pajak harus berupaya dalam memberikan pemahaman bahwa kesadaran dalam membayar pajak sangat diperlukan dalam membantu penerimaan Negara.

3. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Korelasi pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,383 dan koefisien determinan pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 28,3%. Artinya hal tersebut mengindikasikan bahwa konstruk yang terbentuk memiliki tingkat keeratan korelasi yang kuat/erat. Kecilnya koefisien determinan pengetahuan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebesara 28,3%, terjadi karena pengetahuan pajak yang yang masih minim di masyarakat.

Hasil penelitian ini selaras dengan fenomena yang yang terjadi. Bahwa masalah dalam kepatuhan wajib pajak ini disebabkan karena pengetahuan pajak yang masih kurang karena masih banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan menjadi rendah (Harun, 2012).

Untuk meningkatkan pengetahuan pajak yang baik, maka disrankan agar masyarakat diberikan penyuluhan pengetahuan pajak ke daerah-daerah atau kabupaten-kabupaten untuk meningkatkan pengetahuan pajak bahwa pentingnya pengetahuan pajak, agar mereka nantinya mengerti mudah dalam melaksankan pelaporan pajak.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Kualitas pelayanan pajak sudah berjalan dengan baik, tapi masih ada petugas yang memberikan pelayanan kurang nyaman terhadap wajib pajak. Ini akan berakibat fatal bila petugas memberikan pelayanan yang kurang baik, ini akan menurunkan pandangan wajib pajak terhadap kualitas yang telah diberikan.
2. Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.Semakin sadar wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Tapi masih ada wajib pajak yang belum sadar dalam membayar pajaknya. Hal ini dikarenakan tidak ada dorongan diri sendiri bahwa dengan membayar pajak itu akan membantu pemasukan sebuah Negara.
3. Pengetahuan Pajak Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Bandung Karees. Masih ada wajib pajak yang masih kurang pengetahuanny dalam mengisi SPT, ini dikarenakan minimny pengetahuan pajak yang mereka dapatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Agar Kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, aparat perpajakan seharusnya meningkatkan pelayanan atau meberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan yang baik. Bila aparat pajak melayani wajib pajak dengan ramah, sopan, dan dalam memberikan informasi tidak berbelit-belit itu akan memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
2. Lebih baik pihak KPP Pratama Bandung Karees lebih mempertegas fungsi pajak, agar wajib pajak sadar akan pentingnya pajak yang mereka bayarkan untuk pembangunan Negara sehingga mereka tidak lagi menunda pembayaran pajak yang akan merugikan Negara.
3. Wajib pajak lebih baik menambah Pengetahuan pajak, dengan cara membaca buku tentang perundang – undangan perpajakan, atau mengunduh peraturan perpajakan dari internet, konsultasi dengan yang ahli tentang masalah pajak, mengikuti kelas brevet pajak yang meminta bantuan fiskus untuk pengisian SPT tidak akan lagi karena wawasan wajib pajak yang sudah memadai.

VI. Daftar Pustaka

Ahmad Fuad Rahmany, *Tunggakan Pajak yang Dapat Ditagih Rp29 Triliun,* http://www.metrotvnews.com/read/news/2012/09/11/105622/-Tunggakan-Pajak-yang-Dapat-Ditagih-Rp29-Triliun-/2, 27-09-2012.

Agus, Martowadojo (2010), Pemerintah Akan Rombak DITJEN Pajak. Diakses pada 2012 dari World Wide Web : http://nasional.kompas.com//

Agoes, Soekrisno dan Estralita Trisnawati, 2007. *Akuntansi Perpajakan.* Jakarta:Salemba Empat.

Ajat, Jatnika. (2012). Kepatuhan Pajak Warga Bandung Hanya 42 Persen. Diakses pada 2012 dari World Wide Web : http://jabar.tribunnews.com//ekonomi

Ainun. (2011). Sulitnya Peminjaman dokumen-dokumen Wajib Pajak. Diakses pada 2012. dari World Wide Web : http://beritapajak.com//

Albari, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 1, April 2009 Hal 1 - 13 ISSN : 0853 – 7665

Andriani, P.J.A. 2000. Pajak dan Pembangunan. UI Press. Jakarta.

Anshari Ritonga. “Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak”. www.okezone.com. Diakses pada 2011.

Aziz, Hary Azhar. (2009, 16 November). Penerimaan Pajak 2009 Sulit Gapai Target. *Investor Daily Indonesia,* 1.

Boediono, B. 1996. Perpajakan IndonesJilid I. Jakarta: Kawula Indonesia

Darmin Nasution. “Negara Tak Maju Bila Warga Enggan Bayar Pajak”.

www.okezone.com. Diakses pada 2011.

Dedi Rudaedi. “DJP Terbitkan 4 Klasifikasi Pelaporan Pajak”. www.okezone.com.Diakses pada 2011

Fandy Tjiptono, 2006. Manajemen Jasa.Alfabeta : Bandung.

Gardina dan Haryanto. 2006. Pengetahuan Pajak. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Gardina., Haryanto. (2006): Pengetahuan pajak masih rendah. Diakses 22 maret2012 dari: www.kompas.com

Gunadi, Fungsi Pemeriksaan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Tax Compliance). Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4 No 5,Februari 2005 Hal 4 - 9 ISSN : 1412 - 0518

Hair et al., (1998), Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, Pretince Hall, Upper Saddle River : New Jersey

Harun Nurasidi, H. 2012. *Bupati HST Sampaikan SPT PPh*. www.metrotanjung.com, 15 November 2012.

Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang)”.

Kurniawan, Dedi. 2009. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Skripsi: FE UNAND

Lena Ellitan, Liana Anatan , 2007. Sistem Informasi Manajemen. Alfabeta : Bandung.

Lerche, Dietrich. 1980. Efficiency of Taxation in Indonesia. BIES. Vol 16 No. 1, hal 34-35

Loo Ern Chen, Mckerchar M, and Hansford Ann. 2009. Understanding The Compliance Behaviour of Malaysian Individual Taxpayers Using A Mixed Method Approach. Journal of the Australasian Tax Teachers Association, Vol.4 No.1: p181-202.

Mangkoesoebroto, Guritno, 1999. Ekonomi Publik Edisi 3, Cetakan ketujuh, BPFE,Yogyakarta.

Mardiasmo. 2003. Perpajakan. Yogyakarta: Andi Offse

Mardiasmo. (2009). Perpajakan. Yogyakarta: Andi

Mardiasmo, 2011. PERPAJAKAN. Yogyakarta : Andi.

Nurmantu, Safri (2003). Pengantar Perpajakan

Nur Hidayati. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Jurnal Akuntansi. Vol 4 No 1. Maret 2010.

Nur Alam, Kota Balikpapan Belum Patuh Pajak, http://autos.okezone.com/read/2010/03/18/20/313675/kota-balikpapan-belum-patuh-pajak, Kamis, 18 Maret 2010

Resmi, Siti (2003). Perpajakan Teori dan Kasus, Yogyakarta: Salemba Empat . Jakarta:Granit

Roshidi, M. A., Mustafa, H. and Asri, M. 2007. The Effects Of Knowledge On Tax Compliance Behaviours Among Malaysian Taxpayers.Business and Information, Vol. 4 I.1.

Siti kurnia Rahayu, 2010. PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal. Edisi pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu.2006.Perpajakan : Konsep, Teori, dan Isu, Jakrta:Salemba empat.

Soebagyo, Ivan Somolegyono. 2005. Pengaruh Sosialisasi oleh Ditjen Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak pada KPP Jakarta Kemayoran. Tesis Universitas Indonesia

Sri Mulyani, Kepatuhan Wajib Pajak Belum Memadai,http://cangkang.vivanews.com/ics2011/news/read/136982-menkeu_kepatuhan_wajib_pajak_belum_memadai, Senin, 31 Desember 2012.

Suhastin, Guru Dilibatkan Jadi Pandu Pajak, http://kampus.okezone.com/read/2012/12/05/373/727604/guru-dilibatkan-jadi-pandu-pajak, Rabu, 02 Januari 2013.

Suratno, F.G. Sri & Nursya`bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua".

Jurnal SINERGI Vol. 7 No. 1, 2004

Taslim. (2007). Pengetahuan Pajak. Jakarta: Genesis

Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Bandung: Alfabeta.

Umi, Narimawati., Sri, Dewi. A., & Linna, Ismawati. (2010). Penulisan Karya Ilmiah. Bekasi: Genesis

Veronica Carolina. 2009. Pengetahuan Pajak. Jakarta : Salemba Empat.

Wahyudi, Eddi dan Mamik Eko Soessanto,2010. Pajak – Pajak Properti untuk Profesional. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.

Waluyo, 2008, Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Widayati dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak WAjib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)". Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto

Zain, M. (2008). Manajemen Perpajakan (3rd ed). Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN

Tabel 1 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	*Tangibles*	497	630	78,9%	Baik
2	*Reliability*	216	315	68,6%	Baik
3	*Responsiveness*	192	315	68,6%	Baik
4	*Assurance*	397	630	63,0%	Cukup
5	*Empathy*	400	630	63,5%	Cukup
Total		1702	2520	67,5%	Cukup

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Tabel 2 Rekapitulasi Tanggapan Respoden Pada Kesadaran Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Dorongan Diri Sendiri	201	315	63,8%	Cukup
2	Mengetahui adanya undang – undang dan ketentuan perpajakan	216	315	68,6%	Baik
Total		417	630	66,2%	Cukup

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Tabel 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Pengetahuan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT	231	315	73,3%	Baik
2	Pemahaman batas waktu pelaporan SPT	202	315	64,1%	Cukup
3	Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi	197	315	62,5%	Cukup
Total		630	945	66,7%	Cukup

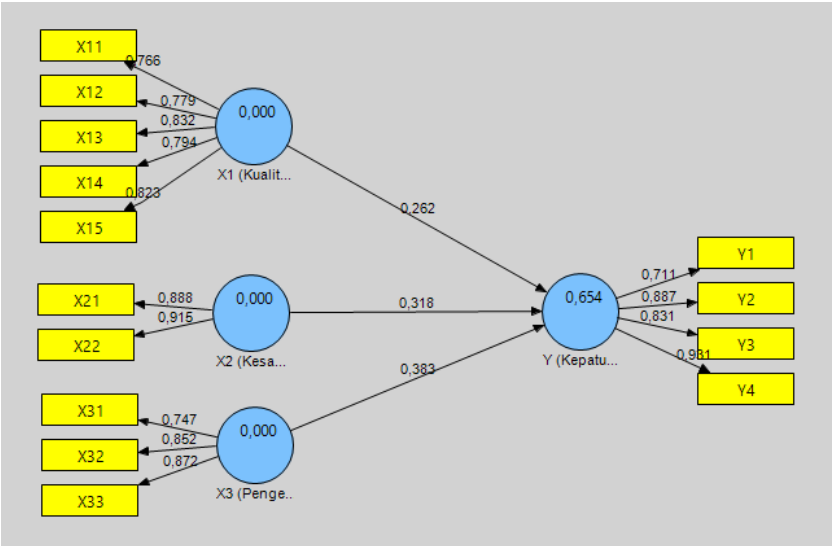
Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Tabel 4Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada

Kepatuhan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan	208	315	66,0%	Cukup
2	Wajib Pajak Menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu	212	315	67,3%	Cukup
3	Wajib Pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar	432	630	68,6%	Baik
4	Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar dan jelas	402	630	63,8%	Cukup
Total		1254	1890	66,3%	Cukup

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden



Gambar 4.2
Diagram Jalur Model Lengkap