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

Oleh : Fajar Muhamadin

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

The level of tax compliance (WP) in West Java is still considered low, not only in the payment but also the return of the Annual Tax (SPT) according to the head of the West Java Regional Tax Directorate Ajat Djantika.

The purpose of this study was conducted to determine how much influence the Quality of Service Tax, Tax Law Enforcement, and Tax Knowledge to partially Taxpayer Compliance. Sampling was done using the formula Slovin, with a population of 78 578 people with the withdrawal of a sample of 100 individual taxpayer (WPOP). Data collected through questionnaires. The resulting data were analyzed using SEM analysis tools dengam PLS approach, calculators using SEM-PLS 2.0.

The result of this study indicate partially Quality Tax positive and significant effect on Taxpayer Compliance, Tax Law Enforcement positive and significant effect on Taxpayer Compliance and Tax Knowledge positive and significant impact on Taxpayer Compliance. That is the better Quality of service Tax, Tax Law Enforcement, and the Tax Kwonledge Level of Taxpayer Ccomliance will increase.

Keywords: Quality of Service Tax, Tax Law Enforcement, Knowledge of Taxation, Taxpayer Compliance

1.1 Pendahuluan

Menurut Ajat Djantika (2012), tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) di Jabar dinilai masih rendah, tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hal yang sama dikatakan oleh Lidia Kuntjahningtyas (2012), menurutnya tingkat kepatuhan para Wajib Pajak di Kota Batu dalam melaporkan penghasilan dan kekayaan pribadi lewat Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang dikeluarkan Kantor Pajak masih rendah. Fuad Rahmany (2012) menjelaskan, rumitnya proses administrasi pembayaran pajak membuat masyarakat kesulitan mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk Wajib Pajak pribadi, untuk itu perlu ada penyederhanaan sistem administrasi perpajakan sehingga Wajib Pajak menjadi taat.

1.2 Maksud dan Tujuan Penulisan

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran bahwa kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan cara mengumpulkan data (kuisioner) sebagai bukti empiris dari model penelitian yang dikaji.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dirumuskan untuk :

1. Mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2. Mengetahui besarnya pengaruh Penegakan Hukum Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
3. Mengetahui besarnya Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

1.3 Kegunaan Hasil Penelitian

Manfaat yang diharapakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Kegunaan Praktis

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

1.3.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Akademis

Penelitian dapat memberikan kesimpulan dalam mengembangkan dan menguatkan ilmu akuntansi. Hasil pembuktian empiris dapat memperkuat teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya. Sehingga ilmu akuntansi yang dikaji semakin berkembang.

2. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbagan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut daalam bidang yang sama, yaitu mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei di KPP Pratama Bandung Karees)”.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Goesth dan Davis dalam Suratno dan Purnama (2004:74) pengertian kualitas pelayanan adalah “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, orang, dan proses yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapankan”. Menurut Fandi Tjiptono (2009:247) pengertian kualitas pelayanan adalah “Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen”. Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:46) menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah layanan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik atau non fisik”.

2.1.2 Penegakan Hukum Pajak

Menurut Satjipto Raharjo (2009:25) menyatakan bahwa:“Penegakan Hukum adalah suatu proses untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Yang disebut sebagai keinginan-keinginan hukum dalam hal ini tidak lain adalah pikiran-pikiran badan pembuat undang-undang yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum tersebut”. Menurut Bohari dalam buku Y. Sri Pudyatmoko (2009: 55) hukum pajak adalah “Hukum Pajak adalah suatu kumpulan peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak”. Sedangkan menurut R. Santoso Brotodiharjo yang dikutip oleh Siti Kurnia (2010:76) mengatakan bahwa: “Hukum pajak adalah keseluruhan dari peraturan-

peraturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas negara, sehingga ia merupakan bagian dari Hukum Publik, yang mengatur hubungan hukum antara negara dan orang atau badan yang berkewajiban membayar pajak selanjutnya sering disebut wajib pajak".

2.1.3 Pengetahuan Pajak

Menurut Andriani (2000:25), menyatakan bahwa:"Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan 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".

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain: 2004), Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu: "Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya". Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan: "Bahwa kepatuhan pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajaknnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara".

2.2 Kerangka Pemikiran

Penerimaan Negara yang sedemikian besarnya dari sector pajak belum sepenuhnya bisa di optimalkan. Hal ini disebabkan masih banyaknya wajib pajak yang belum patuh dalam proses perpajakannya itu sendiri. Peran serta wajib pajak dalam hal kepatuhan harus didukung oleh Ditjen pajak yang memberikan pelayanan dan pengetahuan serta penegakan hukum agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dan tidak melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak.

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:99) Perumusan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik". Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

1. Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

2. Penegakan Hukum 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 Husein Umar (2005:303) dalam Umi Narimawati (2010:29) menerangkan bahwa :"Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu". Objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:2) metode penelitian menyatakan bahwa:"Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis". 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.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Moh.Nazir (2003:84) dalam Umi Narimawati (2010:30) adalah :"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 Opersaional 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".

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dengan metode survei menggunakan kuesioner.

3.2.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak di Karees Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak KPP Pratama Bandung Karees, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees adalah sebanyak 78.587 orang.

3.2.5 Teknik Penarikan Sampel

Berdasarkan teknik penarikan sampel yang digunkan penulis, maka sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah 100 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. Suatu alat ukur disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel kualitas pelayanan pajak (X1), penegakan hukum pajak (X_2) dan pengetahuan pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak(Y). 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. Uji MSI

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, Penegakan Hukum Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen , dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :
Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak, penegakan hukum 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_{01}; $\gamma_{1.1}=0$, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
   H_{11} ; $\gamma_{1.1} \neq 0$, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak**.**

2. Hipotesis kedua adalah penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
   H_{02}; $\gamma_{2.1} = 0$, penegakan hukum pajak tidak berpengaruh terhadapkepatuhan wajib pajak.
   H_{12}; $\gamma_{2.1} \neq 0$, penegakan hukum pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Hipotesis ketiga adalah pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
   H_{03} ; $\gamma_{3.1} = 0$, pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
   H_{13} ; $\gamma_{3.1} \neq 0$, pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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*

Pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa indikator *tangibles* mempunyai skor aktual sebesar 1149 (76,6%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *tangibles* yang didasarkan pada 3 item pernyataan masuk kedalam kategori baik. Alasannya *tangibles* (bukti fisik) yang ada di KPP Pratama Bandung Karees tersedia secara langsung. Berdasarkan item pernyataan jumlah loket pelayanan yang tersedia, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 37 jawaban (37,0%) , tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 29 jawaban (29.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 29 jawaban (29,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 5 jawaban (5,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan jumlah loket pelayanan yang tersedia adalah sebesar 398 (79,6%). Item pernyataan pegawai pajak yang memberikan pelayanan di KPP tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 30 jawaban (30,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 45 jawaban (45.0%), tanggapan responden cukup sesuai (skor 3) sebesar 21 jawaban (21,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 4 jawaban (4,0%), dan tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pertanyaan pegawai pajak yang memberikan pelayanan di KPP adalah sebesar 401 (80,20%). Selanjutnya berdasarkan item pernyataan kenyamanan ruang tunggu yang ada di KPP tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 4 jawaban (4,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 45 jawaban (45.0%), tanggapan responden cukup sesuai (skor 3) sebesar 48 jawaban (48,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 3 jawaban (3,0%), dan tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pertanyaan kenyamanan ruang tunggu yang ada di KPP adalah sebesar 350 (70,0%).

b. *Reliability*

Pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa indikator *reliability* mempunyai skor aktual sebesar 1319 (65,95%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *reliability* yang didasarkan pada 4 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya *reliability* (kehandalan) yang ada di KPP Pratama Bandung Karees sudah dapat dirasakan oleh wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan pelayanan dalam memberikan informasi, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 14 jawaban (14,0%) , tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 24 jawaban (24.0%), tanggapan responden cukup sesuai (skor 3) sebesar 44 jawaban (44,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 18 jawaban (18,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pertanyaan pelayanan dalam memberikan informasi 334 (66,8%). Item pernyataan pelayanan yang diberikan kepada bapak/ibu ketika mengurus perpajakan tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 6 jawaban (6,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 31 jawaban (31.0%), tanggapan responden cukup sesuai (skor 3) sebesar 39 jawaban (39,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 24 jawaban (24,0%), dan tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pertanyaan pelayanan yang diberikan kepada bapak/ibu dalam memberikan informasi adalah sebesar 319 (63,8%). Item pernyataan waktu yang diperlukan dalam mengurus perpajakan tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 6 jawaban (6,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 35 jawaban (35.0%), tanggapan responden cukup sesuai (skor 3) sebesar 44 jawaban (45,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 14 jawaban (14,0%), dan tanggapan tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pertanyaan waktu yang diperlukan dalam mengurus perpajakan adalah sebesar 333 (66,6%). Selanjutnya item pernyataan pelayanan yang diberikan setelah mengurus perpajakan tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 7 jawaban (7,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 33 jawaban (33.0%), tanggapan responden cukup sesuai (skor 3) sebesar 46 jawaban (46,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar

14 jawaban (14,0%), dan tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan pelayanan yang diberikan setelah mengurus perpajakan adalah sebesar 333 (66,6%).

c. *Responsiveness*

Pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa indikator *responsiveness* mempunyai skor aktual sebesar 642 (64,2%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *responsiveness* yang didasarkan pada 2 item peryataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya *responsiveness* (daya tanggap) yang ada di KPP Pratama Bandung Karees sudah dapat dirasakan oleh wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan pelayanan yang diberikan ketika bapak/ibu memiliki keluhan, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 3 jawaban (3,0%) , tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 22 jawaban (22.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 52 jawaban (52,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 23 jawaban (23,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataann pelayanan yang diberikan ketika bapak/ibu memiliki keluhan adalah sebesar 305 (61,0%). Selanjutnya berdasarkan item pernyataan pernyataan Ketika Bapak/ Ibu membutuhkan informasi tentang perpajakan tanpa diminta, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 7 jawaban (7,0%) , tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 38 jawaban (38.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 40 jawaban (40,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 15 jawaban (15,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan pelayanan yang diberikan ketika bapak/ibu memiliki keluhan adalah sebesar 337 (67,40%).

d. *Assurance*

Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa indikator *assurance* mempunyai skor aktual 1020 (68%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *assurance* yang didasarkan pada 3 item peryataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya *assurance* (jaminan) yang ada di KPP Pratama Bandung Karees sudah dapat dirasakan oleh wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan pelayanan yang sudah diberikan kepada bapak/ ibu, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 13 jawaban (13,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 35 jawaban (35.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 41 jawaban (41,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 10 jawaban (10,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 1 jawaban (1,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan pelayanan yang sudah diberikan kepada bapak/ ibu adalah sebesar 349 (69,8%). Item pernyataan penyampaian informasi yang diberikan kepada bapak/ ibu, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 24 jawaban (24,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 30 jawaban (30.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 30 jawaban (30,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 12 jawaban (12,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 4 jawaban (4,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan penyampaian informasi yang diberikan kepada bapak/ ibu adalah sebesar 358 (71,6%). Selanjutnya item pernyataan informasi yang diberikan oleh pegawai pajak kepada bapak/ ibu, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 20 jawaban (21,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 21 jawaban (21.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 21 jawaban (21,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 28 jawaban (28,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 10 jawaban (10,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan penyampaian informasi yang diberikan kepada bapak/ ibu adalah sebesar 313 (63,0%).

e. *Emphaty*

Pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa indikator *emphaty* mempunyai skor aktual 963 (64,2%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *Empathy* yang didasarkan pada 3 item peryataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya *Empathy* (empati) yang ada di KPP Pratama Bandung Karees sudah dapat dirasakan oleh wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan pelayanan yang diberikan terhadap bapak/ ibu berdasarkan ketentuan DJP, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 13 jawaban (13,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 19 jawaban (19.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 32 jawaban (32,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 22 jawaban (22,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 14 jawaban (14,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pelayanan yang diberikan terhadap bapak/ ibu berdasarkan ketentuan DJP adalah sebesar 295 (59,0%). Item pernyataan bapak/ ibu perhatian yang diberikan oleh aparat pajak, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 23 jawaban (23,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 22 jawaban (22.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 19 jawaban (19,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 31 jawaban (31,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 5 jawaban (5,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan bapak/ ibu perhatian yang diberikan oleh aparat pajak adalah sebesar 327 (65,4%). Selanjutnya item pernyataan bantuan yang diberikan oleh pegawai pajak diluar jam kerja tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 26 jawaban (26,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 22 jawaban (22.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 22 jawaban (22,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 27 jawaban (27,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 3 jawaban (3,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan bantuan yang diberikan oleh pegawai pajak diluar jam kerja adalah sebesar 341 (68,0%).

2. Analisis Deskriptif Penegakan Hukum Pajak

a. *Tax Audit*

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator *tax audit* mempunyai skor aktual sebesar 670 (67%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *tax audit* yang didasarkan pada 2 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya *tax audit* (pemeriksaan pajak) yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Karees sudah dapat berjalan baik dan dilakukan terhadap wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan pemeriksaan kembali yang dilakukan oleh aparat pajak, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 15 jawaban (13,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 25 jawaban (25.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 38 jawaban (38,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 19 jawaban (19,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 3 jawaban (3,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan pemeriksaan kembali yang dilakukan oleh aparat pajak adalah sebesar 330 (66,0%). Selanjutnya item pernyataan tindakan yang dilakukan oleh aparat pajak dalam pemeriksaan, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 21 jawaban (21,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 16 jawaban (16.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 45 jawaban (45,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 18 jawaban (18,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan tindakan yang dilakukan oleh aparat pajak dalam pemeriksaan adalah sebesar 340 (68,0%).

b. *Tax Investigation*

Pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa indikator *tax investigation* mempunyai skor aktual sebesar 674 (67,4%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *tax investigation* yang didasarkan pada 2 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya *tax investigation*

(penyidikan pajak) yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Karees sudah dapat berjalan baik dan dilakukan terhadap wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan dengan adanya penyidikan terhadap pajak yang dibayarkan oleh bapak/ ibu, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 29 jawaban (29,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 20 jawaban (20.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 28 jawaban (28,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 23 jawaban (23,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan dengan adanya penyidikan terhadap pajak yang dibayarkan oleh bapak/ ibu adalah sebesar 355 (71,0%). Selanjutnya item pernyataan perlakuan aparat pajak dalam melakukan penyidikan, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 11 jawaban (11,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 27 jawaban (27.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 37 jawaban (37,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 20 jawaban (20,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 5 jawaban (5,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan perlakuan aparat pajak dalam melakukan penyidikan adalah sebesar 319 (63,8%).

c. *Tax Collection*

Pada tabel 4.16 dapat diketahui bahwa indikator *tax collection* mempunyai skor aktual sebesar 649 (64,9%). Hal ini menunjukan bahwa indikator *tax collection* yang didasarkan pada 2 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya *tax collection* (penagihan pajak) yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Karees sudah dapat berjalan baik dan dilakukan terhadap wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan adanya tindak penagihan untuk wajib pajak yang melakukan tunggakan, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 9 jawaban (9,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 26 jawaban (26.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 50 jawaban (50,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 8 jawaban (8,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 7 jawaban (7,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan dengan adanya tindak penagihan untuk wajib pajak yang melakukan tunggakan adalah sebesar 322 (64,4%). Selanjutnya item pernyataan jumlah tagihan pajak yang yang harus dibayar oleh bapak/ ibu, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 8 jawaban (8,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 28 jawaban (28.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 50 jawaban (50,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 11 jawaban (11,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 3 jawaban (3,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan jumlah tagihan pajak yang yang harus dibayar oleh bapak/ ibu adalah sebesar 327 (65,4%).

3. Analisis Deskriptif Pengetahuan Pajak

a. Pemahaman Prosedur atau Cara Pengisian SPT

Pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa indikator pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT mempunyai skor aktual sebesar 324 (64,8%). Hal ini menunjukan bahwa indikator pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT yang didasarkan pada 1 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Berdasarkan item pernyataan menurut bapak/ ibu sebagai wajib pajak apakah memahami prosedur atau tata cara pengisian SPT, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 11 jawaban (11,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 19 jawaban (19.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 53 jawaban (53,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 17 jawaban (17,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan menurut bapak/ ibu sebagai wajib pajak apakah memahami prosedur atau tata cara pengisian SPT adalah sebesar 324 (64,8%).

b. Pemahaman Batas Waktu Pelaporan SPT

Pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa indikator pemahaman batas waktu pelaporan SPT mempunyai skor aktual sebesar 345 (69.0%). Hal ini menunjukan bahwa indikator pemahaman batas waktu pelaporan SPT yang didasarkan pada 1 item pernyataan masuk kedalam kategori baik. Alasannya pemahaman batas waktu pelaporan SPT sudah dapat dipahami dan dilaksanakan oleh wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan dengan adanya batas waktu dalam pembayaran dan pelaporan SPT, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 16 jawaban (16,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 23 jawaban (23.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 51 jawaban (51,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 10 jawaban (10,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan dengan adanya batas waktu dalam pembayaran dan pelaporan SPT adalah sebesar 345 (69,0%).

c. Pemahaman Sanksi Perpajakan dan Administrasi

Pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa indikator pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi mempunyai skor aktual sebesar 676 (67,6%). Hal ini menunjukan bahwa indikator pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi yang didasarkan pada 2 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi sudah dapat dipahami dan dilaksanakan oleh wajib pajak. Berdasarkan item pernyataan bapak/ibu memahami sanksi perpajakan dan administrasi yang berlaku, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 14 jawaban (14,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 29 jawaban (29.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 51 jawaban (51,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 5 jawaban (5,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 1 jawaban (1,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan bapak/ibu memahami sanksi perpajakan dan administrasi yang berlaku sebesar 350 (70,0%). Selanjutnya item pernyataan sanksi yang diberikan kepada bapak/ ibu, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 8 jawaban (8,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 35 jawaban (35.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 37 jawaban (37,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 15 jawaban (15,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 5 jawaban (5,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan sanksi yang diberikan kepada bapak/ ibu sebesar 326 (65,2%).

4. Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

a. Wajib Pajak Memahami Peraturan Perpajakan

Pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa indikator wajib pajak memahami perataruan perpajakan mempunyai skor aktual sebesar 317 (63,4%). Hal ini menunjukan bahwa indikator wajib pajak memahami perataruan perpajakan yang didasarkan pada 1 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya wajib pajak memahami perataruan perpajakan sudah dapat memahami dan melaksanakannya. Berdasarkan item pernyataan pemahaman tentang peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh Ditjen Pajak, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 9 jawaban (9,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 26 jawaban (26.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 40 jawaban (40,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 23 jawaban (23,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 2 jawaban (2,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan pemahaman tentang peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh Ditjen Pajak sebesar 317 (63,4%).

b. Wajib Pajak Menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tepat Waktu

Pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa indikator wajib pajak menyetorkan surat pemberitahuan (SPT) mempunyai skor aktual sebesar 340 (68%). Hal ini menunjukan bahwa indikator wajib pajak menyetorkan surat pemberitahuan (SPT) yang didasarkan pada 1 item pernyataan masuk kedalam kategori cukup baik. Alasannya wajib pajak sudah menyetorkan SPT dengan tepat waktu. Berdasarkan item pernyataan ketepatan waktu bapak/ ibu ketika menyetorkan SPT, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 12 jawaban (12,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 26 jawaban (26.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 53 jawaban (53,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 8 jawaban (8,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 1 jawaban (1,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan ketepatan waktu bapak/ ibu ketika menyetorkan SPT sebesar 340 (68,0%).

c. Wajib Pajak Menghitung dan Membayar Pajak Terutang Dengan Benar

Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar mempunyai skor aktual sebesar 335 (67%). Pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar mempunyai skor aktual sebesar 335 (67%). Berdasarkan item pernyataan wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 15 jawaban (15,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 22 jawaban (22.0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 49 jawaban (49,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 11 jawaban (11,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 3 jawaban (3,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar sebesar 335 (67,0%).

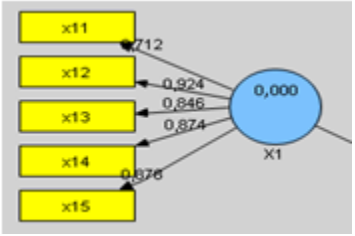
d. Wajib Pajak Mengisi Formulir Pajak Dengan Benar dan Jelas

Pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa indikator wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas mempunyai skor aktual sebesar 697 (69,7%). Hal ini menunjukan bahwa indikator wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas yang didasarkan pada 2 item pernyataan masuk kedalam kategori baik. Alasannya wajib pajak sudah mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas sesuai ketentuan. Berdasarkan item pernyataan ketika bapak/ ibu diberi wewenang dalam menghitung dan membayar pajak sebagai wajib pajak, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 11 jawaban (11,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 24 jawaban (24,0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 55 jawaban (55,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 10 jawaban (11,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar sebesar 336 (67,2%). Selanjutnya berdasarkan item dalam mengisi formulir pajak apakah bapak/ ibu mengisinya dengan benar dan jelas, tanggapan responden sangat sesuai (skor 5) sebesar 26 jawaban (26,0%), tanggapan responden sesuai (skor 4) sebesar 12 jawaban (12,0%), tanggapan responden cukup (skor 3) sesuai sebesar 59 jawaban (59,0%), tanggapan responden tidak sesuai (skor 2) sebesar 3 jawaban (3,0%), tanggapan responden sangat tidak sesuai (skor 1) sebesar 0 jawaban (0,0%) dengan demikian jumlah skor aktual dari pernyataan wajib pajak menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar sebesar 361(72,2%).

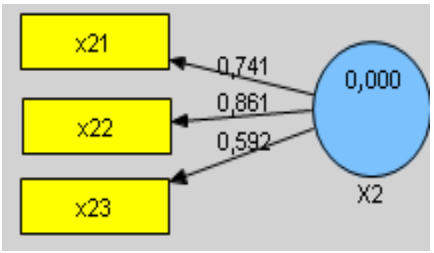
4.2 Analisis Verifikatif

1. Model Pengukuran

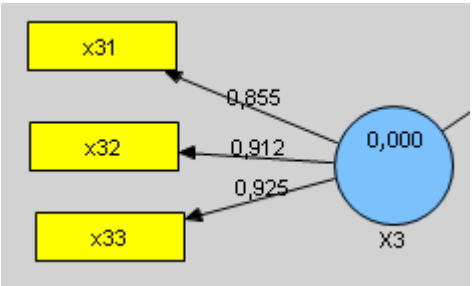
Variabel kualitas pelayanan pajak (X_1) dibentuk oleh 5 variabel manifes yaitu X_{11} : Tangibles, X_{12} :Realibility, X_{13}:Responsiveness, X_{14}: Assurance, dan X_{15}: Empathy. Bobot faktor indikator dalam membentuk variabel kualitas pelayanan pajak (X_1) diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan software program SmartPLS pada tabel dan gambar berikut:



Penegakan Hukum Pajak (X_2) dibentuk oleh 3 variabel manifes yaitu x_{21}: Pemeriksaan Pajak, x_{22} : Penyidikan Pajak, dan x_{23} :Penagihan Pajak. Bobot faktor indikator dalam membentuk variabel Penegakan Hukum Pajak (X_2) diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan software program SmartPLS pada tabel dan gambar berikut:



Pengetahuan Pajak (X_3) dibentuk oleh 3 variabel manifes yaitu x_{31}: Pemahaman Prosedur atau Cara Pengisian SPT, x_{32} : Pemahaman Batas Waktu PelaporanSPT, dan x_{33} : Pemahaman Sanksi Perpajakan dan Aministrasi. Bobot faktor indikator dalam membentuk variabel Pengetahuan Pajak (X_3) diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan software program SmartPLS pada tabel dan gambar berikut:



4.3 Pengujian Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis :

$Ho.\gamma_1 = 0$: kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
$Ha.\gamma_1 \neq 0$: kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Nilai uji statistik t-value pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh sebesar 2,276. Nilai t_{hitung} =2.276> t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya bahwa variabel Tarif pajak (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak (Y).
Hasil Nilai Koefisien Determinansinya sebesar 3,92%, ini artinya Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) memberikan pengaruh yang sangat rendah sebesar 3,92% terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
Hasil Koefisien *standardized* antara variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) r = 0,198, dan nilai kontribusi variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) lebih besar dari >0. Nilai ini berarti hubungan variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) rendah.

2. Pengaruh Penegakan Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

$H_{02}.\gamma_{2.1} = 0$: penegakan hukum pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
$H_{12}.\gamma_{2.1} \neq 0$: penegakan hukum pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Nilai uji statistik t-value pengaruh antara variabel Penegakan Hukum Pajak (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh sebesar 3,563. Nilai t_{hitung} =3.563> t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya bahwa variabel Penegakan Hukum Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak (Y).
Hasil Nilai Koefisien Determinansinya sebesar 7,67%, ini artinya Penegakan Hukum Pajak (X_2) memberikan pengaruh yang sangat rendah sebesar 7,67% terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
Hasil Koefisien *standardized* antara variabel Penegakan Hukum Pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) r = 0,277, dan nilai kontribusi variabel Penegakan Hukum Pajak (X_2) lebih besar dari >0. Nilai ini berarti hubungan variabel Penegakan Hukum Pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) rendah.

3. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

$H_{03}.\gamma_{3.1} = 0$:pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
$H_{13}.\gamma_{3.1} \neq 0$:pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Nilai uji statistik t-value pengaruh antara variabel Pengetahuan Pajak (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh sebesar 7,830. Nilai t_{hitung} =7,830> t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya bahwa variabel Pengetahuan Pajak (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak (Y).
Hasil Nilai Koefisien Determinansinya sebesar 26,94%, ini artinya Pengetahuan Pajak (X_3) memberikan pengaruh yang sangat rendah sebesar 26,94% terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
Hasil Koefisien *standardized* antara variabel Pengetahuan Pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) r = 0,519, dan nilai kontribusi variabel Pengetahuan Pajak (X_2)

lebih besar dari >0. Nilai ini berarti hubungan variabel Pengetahuan Pajak (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) rendah.

4.4 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, dengan pengaruh sebesar sebesar 0,274 atau sebesar 27,4%. Artinya kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi pengaruh lemah terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

2. Pengaruh Kualitas Penegakan Hukum Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penegakan hukum pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, dengan pengaruh sebesar sebesar 0,507 atau sebesar 50,7%. Artinya penegakan hukum pajak memberikan kontribusi pengaruh sedang terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

3. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajaksebesar 0,283 atau sebesar 28,3%. Artinya pengetahuan pajakmemberikan kontribusi pengaruh lemah terhadap kepatuhan wajib pajakdi KPP Pratama Bandung Karees.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, 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, tetapi masih ada sarana dan prasarana pada unit penyelenggara pelayanan yang tidak mendukung pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak.
2. Penegakan Hukum Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, dari 3 (tiga) kegiatan yang dilakukan untuk menegakan hukum pajak, yaitu *tax audit, tax collection* dan *tax investigation* belum berjalan maksimal karena kurang tegas dalam pelaksanaannya.
3. Pengetahuan Pajak Wajib Pajak memiliki pengaruh yang 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 pengetahuannya dalam mengisi SPT, pemahaman tentang batas waktu pelaporan, ini dikarenakan minimnya informasi pajak yang didapat oleh para wajib.

5.2 Saran

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

1. Demi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan KPP Pratama Bandung Karees sebaiknya lebih ditingkatkan atau bahkan di tambah, mulai dari jumlah ketersediaan loket pelayanan, jumlah pegawai, kenyamanan ruang tunggu, kehandalan informasi yang diberikan, tanggap terhadap keluhan wajib pajak, memberikan jaminan informasi yang dapat dipercaya sampai perlakuan aparat pajak terhadap para wajib pajak. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik, maka pelayanan akan berjalan secara maksimal sehingga akan menumbuhkan tingkat kepatuhan yang sangat tinggi.
2. Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah, dalam menegakan hukum pajak harus tegas, memberikan kepastian tentang perlakuan hukum yang dikenakan kepada wajib pajak dan tidak memihak, agar 3 (tiga) aspek yaitu *tax audit, tax collection* dan *tax investigation* yang diterapakan akan maksimal dan menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Dengan semakin seringnya sosialisasi yang dilakukan melalui media massa, media elektronik, konsultasi, seminar, dan adanya kelas brevet para wajib pajak akan paham tentang kewajiban perpajakan dan pengetahuan pajaknya semakin baik.

VI. Daftar Pustaka

Ade. 2010. Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak http://economy.okezone.com 06 Oktober 2010 10:11 WIB

Al - Rasyid Harun. 1994. T*eknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung : Universitas Padjajaran.

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

Arif Budianto. 2012. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Rendah http://pajak.com/ 25 Februari 2012

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta

Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Barker, C. Pistrang., & Elliot, R. 2002. *Reseacrh Methods in Clinical Psychology* (2nd ed). Chichester: John Wiley & Sons

Budi, R. Ikhsan. 2007. *Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis Dan Sektor Publik (JAMBSP), Vol. 3, No. 3. Juni 2007, hal 288-310. ISSN 1829-9857.

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

DHO/ FMB. 2013. Dirjen Pajak: Tiga Alasan Penerimaan Pajak Rendah http://www.beritasatu.com/ekonomi/ . 21 November 2013 18:06 WIB

Eka, Satya Venti., & Galuh Prila Dewi. 2010. *Perubahan Undang-undang Pajak Penghasilan dan Peranannya Dalam Memperkuat Fungsi Budgetair Perpajakan.* Jurnal Ekonomi& Kebijakan Publik, Vol. 1 No. 1, Juni 2010 75-100

Ekawati, Liana., & Wirawan Endro Dwi Radianto. 2008. *Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika, Vol. 6, Edisi Khusus. September 2006. ISSN: 1693-6604.

Ellitan, Lena., & Ellitan, Liana Anatan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen Kosep dan Pengembangan*. Bandung: Linggajaya.

.

Franzoni, A. Luigi. 1999. *Tax Evasion and Tax Compliance*. Italy: University of Bologna.

Gardina, Trisia, dan Dedi Haryanto. 2006. " Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. MODUS, Vol. 18, No.1, Maret 2006

Ghoni, Abdul. (2012). *Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah*, *Jurnal Akuntansi UNESA*, (online), Vol.1,No.1.

Hardiningsih, Pancawati., & Nila Yulianawati. 2011. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan, November 2001, hal 126-142, ISSN : 1979-4878, Vol.3, No. 1

Hutagaol, Jhon, Dkk. 2007. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntabilitas, Maret 2007, hal 186-193, ISSN : 1412-0240.

Ilyas, B. Wirawan. (2011), *Kontradiktif Sanksi Pidana Dalam Hukum Pajak*. Jurnal Hukum Vol No. 4. 18 Oktober 2011, hal 525-542

Jino. 2013. APINDO : Kepastian Hukum Tingkatkan Kepercayaan Membayar Pajak. http://www.antarasumbar.com/berita/. 27 Agustus 2013 04:24 WIB.

Karanta, Maria., Hakkan Malmer, Ingrid Munck, Gunnar Olsson. 2000. *A Citizen's Perspective on Public Sector Performance and Service Delivery*. Progress in Measurement and Modelling of Data from Swedish Taxpayer Survey. Dipresentasikan di European Evaluation Society EES Conference, October 12, Loussanne.

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.

Maman Adi Saputo. 2012. Kepatuhan Baru 67%. http://pajak.com/ 09 Maret 2012

Mohamad Zain. 2007. *Manajemen Perpajakan*. Edisi ke dua. Jakarta : Salemba Empat.

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

Ortax.org.com. 2012. Kepatuhan Wajib Pajak Jabar Rendah

http://www.ortax.org/ . 07 Maret 2012

Palil, M Rizal. 2005. Does Tax Knowledge Matter in Self Assessment System? Evidence from Malaysia Tax Administrative. The Journal of American Academy of Business. Cambrige. No.2. Maret

Praditya, Istianur Ilyas. 2013. WP Diperlakukan Kasar Petugas Pajak, Dirjen: Harap Maklum. http://bisnis.liputan6.com/ . 26 November 16: 17

Rahardjo, Satjipto. *Hukum dan Perubahan Sosial Suatu Tinjauan Teoritis Serta Pengalaman-Pengalaman di Indonesia*. Yogyakarta: Genta Publishing. 2009

Richardson, G. 2006. Determinants of Tax Evasion: A Cross Country Investigation. Journal of International Accounting, Auditing and Taxation 15, 150-169

Rista Rama Dhany. 2012. Dirjen: Biar Adil, Seret Juga Wajib Pajak Yang Iming-imingi Petugas. http://finance.detik.com/read/2012/03/08/174342/1861867/4/dirjen-biar-adil-seret-juga-wajib-pajak-yang-iming-imingi-petugas . Kamis, 08/03/2012 17:43 WIB

Reni. 2012. Ditjen Pajak Minta Minta Wartawan "Sadarkan" Wajib Pajak. http://berita.plasa.msn.com/bisnis/okezone/article.aspx?cp-documentid=5871736 . 11 Februari 2012 10:16:31

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

Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Widya Warta. No. 02, ISSN 0854-1981. Juli 2011.

Rosalina. 2012. Ketaatan Wajib Pajak Pribadi Rendah. http://pajak.com/index.php?option=com_content&task=view&id=10420&Itemid=48 16 Juli 2012

Rosidi, Iman. 2012. Guru Dilibatkan Jadi Pandu Pajak http://kampus.okezone.com/read/2012/12/05/373/727604/guru-dilibatkan-jadi-pandu-pajak . 05 Desember 2012 11.55 WIB

Santoso, Wahyu. 2008. *Analisis Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia).* Jurnal Keuangan Publik. Vol. 5, No. 1, hal 85-137. Oktober 2008.

Siti Amelia. 2012. Kepatuhan Wajib Pajak Sumut Masih Minim. http://pajak.com/index.php?option=com_content&task=view&id=10244&Itemid=48 03 April 2012

Siti Kurnia Rahayu., & Ely Suhayati. 2009. *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. PERPAJAKAN INDONESIA: *Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

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

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 ISSN : 1410 – 9018.

Suratno, Purnama. 2004. *Analisa Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Jurnal FE Universitas Islam Yogyakarta.

Suryadi. 2006. Model Hubungan Klausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Survey Di Wilayah Jawa Timur, Vol.4 No.1.

Tribunnews.com. 2013. Risma Dukung Penegakan Hukum Untuk Penunggak Pajak http://www.tribunnews.com/nasional/2013/11/28/risma-dukung- penegakan-hukum-untuk-penunggak-pajak 28 November 2013 08:29 WIB

Triyatno, Fajar. 2011. Jalan Panjang Menuju Kepatuhan Perpajakan. http://ekonomi.kompasiana.com 06 Januari 2011 16:07 WIB

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta Penerbit Andi Offset.

Tjiptono, Fandy2. 009. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Mulia Publishing.

Uma Sekaran, 2006, *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Uma Sekaran, 2006, *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi Contoh dan Perhitungan*. Jakarta: Agung Media.

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

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

Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol 7, No. 2. September 2008, hal 196-208

Y. Sri Pudyatmoko. 2009. *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta : Andi.