PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI WAJIB PAJAK DAN PELAKSANAAN E-SPT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survei pada WPOP di KPP Pratama Bandung Cibeunying)

Oleh :
Dedy Herawan
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia
Email : Dhesuke99@gmail.com

ABSTRACT

The tax service quality, taxpayer motivation and implementation of E-SPT is one of the factors that influence the tax compliance. It is expected that the taxpayer's motivation in paying increased taxes and -Disadvantages existing deficiencies in the system of E-SPT can be addressed and the implementation of tax service quality provided by the tax officer can be further improved so that tax compliance will increase even more.

The purpose of this study was aimed to determine the effect of tax service quality, the taxpayer motivation and implementation of E-SPT to the individual taxpayer compliance in KPP Pratama Bandung Cibeunying .The method used in this research is descriptive and verificative. Descriptive method used for survey respondents as many as 100 individual taxpayers and to methods of verificative performed using SEM-PLS analysis.

The results of this study indicate that there is a strong relationship between tax service quality, the taxpayer motivation and implementation of E-SPT to the individual taxpayer compliance with the tax office pratama Bandung Cibeunying. tax service quality has an influence on tax compliance by 7.51%, motivation taxpayer has an influence on tax compliance by 25.70%, while the implementation of the E-SPT has an influence on tax compliance by 8.01%.

Keywords: Tax Service Quality, Taxpayer Motivation, and e-SPT on Taxpayer Compliance

1.1 Pendahuluan

Cindy jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) mengatakan bahwa pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Di Indonesia sendiri pelayanan pajak secara umum sudah meningkat dan dirasakan perbedaaannya sejak reformasi birokrasi digalakan oleh Direktorat Jendral (Ditjen) Pajak namun masih ada kekurangan yang harus di perbaiki, misalnya *Account Representative* (AR) yang telah disiapkan oleh Ditjen Pajak sebagai konsultan pajak untuk masyarakat masih harus ditunjang oleh kemampuan yang handal, dengan kualitas sumber daya manusia yang ada harus ditingkatkan kembali (Aviani,2013). Hal lain yang harus juga diperbaiki menurutnya adalah pelayanan ketika wajib pajak mengalami masalah yang sulit, menurut nya masih banyak wajib pajak yang merasa takut untuk berhubungan dengan pajak karena berbaagai alasan, misalnya takut dipermainkan oleh oknum pajak.

Menurut Yenni Mangoting (2013), bahwa keputusan kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh utilitas yang akan diperoleh dengan adanya insentif keuangan, insentif keuangan dibentuk oleh sanksi dan denda perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak.

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Nur cahyonowati (2011) yang mengemukakan bahwa tingkat moral wajib pajak di indonesia belum tumbuh dari motivasi intrinsik individu melainkan paksaaan dari faktor eksternal yaitu oleh besarnya denda pajak. Semakin besar denda pajak maka akan mengurangi motivasi intrinsik seseorang untuk membayar pajak, semakin besar denda pajak maka akan mengurangi motivasi intrinsik seseorang untuk membayar pajak, namun demikian wajib pajak tetap termotivasi untuk membayar pajak karena merasa berat untuk membayar denda pajak

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pemerintah juga telah melakukan reformasi pada sistem administrasi modern yaitu dengan menerapkan pelayanan yang berbasis *e-system*. Salah satu nya adalah dengan melakukan sistem pelaporan SPT secara elektronik yang dikenal dengan *e*-SPT, namun dalam praktek nya menurut Rizmy Otlani Novastria (2014) masih terdapat beberapa masalah pada sistem tersebut, misalnya dalam hal wajib pajak telah melaporkan SPT menggunakan *e*-SPT, WP wajib menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh DJP dan harus menggunakan e-SPT tersebut untuk masa-masa selanjutnya dan juga penyediaan data SPT di database yang masih relatif lambat dan cakupan penggunaan e-SPT yang masih sedikit. Hal tersebut mengakibatkan ketertiban pengarsipan file dalam sistem dan pengawasan SPT masa PPh pasal 21 menjadi tidak maksimal.

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 terhadap kepatuhan wajib pajak, seberapa besar pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dan seberapa besar pengaruh pelaksanaan *e*-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pjaka Pratama Bandung Cibeunying.

1.2 Maksud dan Tujuan penelitian

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud penulis melakukan penelitian ini adlaah untuk mencari kebenaran bahwa kualitas pelayanan, motivasi wajib pajak, dan pelaksanaan *e*-SPT berpengaruh terhdap kepatuhan wajib pajak dengan cara pengumpulan data (kuisioner) sebagai bukti empiris dari model yang dikaji.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dirumuskan untuk :

1. Untuk mengetahui besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh *e*-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

1.3 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Kegunaan Praktis

Untuk memecahkan masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan pajak, motivasi pajak dan sistem *e*-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak (Survei di KPP Pratama Bandung Cibeunying).

1.3.2 Kegunaan Akademis

Penelitian atas Pengaruh Kualitas pelayanan, motivasi wajib pajak dan penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajakdapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, disamping itu penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pengembangan Ilmu Akuntansi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam hal yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, motivasi wajib pajak dan penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Peneliti Lain

   Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran bagi peneliti lain yang ingin mengkaji di bidang yang sama.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas pelayanan menurut Wyckop yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2008;59 adalah "Sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbagi harapan pelanggan". Sedangkan Zeithaml, Bitner, dan gremler (2006) mengatakan bahwa " Kualitas pelayanan berarti fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi pelanggan pada kehandalan, kepastian atau jaminan, responsif, empati dan berwujud".

2.1.2 Motivasi

Motivasi berasal dari kata *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan (Malayu, 2005:143).

Menurut Hamzah B. Uno (2008:3) Motivasi Merupakan "Dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya".

2.1.3 *E*-SPT

Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 menyebutkan bahwa *e*-SPT merupakan "data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi *e*-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal pajak". Sedangkan menurut Liberty pandiangan (2008:35) menyatakan bahwa *"e*-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer".

2.2 Kerangka Pemikiran

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik *(public finance)*, penegakan hukum *(law enforcement)*, struktur organisasi *(organizational structure)*, tenaga kerja *(employees)*, etika *(code of conduct)*, atau gabungan dari semua segi tersebut, Andreoni *et al.* (1998) dalam john Hutagaol (2007).

Dari segi keuangan publik, kalau pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan wajib pajak, maka

wajib pajak cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan. Namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Apabila ada wajib pajak tidak membayar pajak, siapapun dia (termasuk para pejabat publik ataupun keluarganya) akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan. Dari segi struktur organisasi, tenaga kerja, dan etika, ditekankan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak. Apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi berbagai aturan.

2.3 Hipotesis

Menurut Umi Narimawati (2010:20) pengertian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran.
2. Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan).
3. Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan).

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti.

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

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
2. Motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Pelaksanaan E-SPT berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

III. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:13) “Objek Penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Adapun Objek Penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, motivasi wajib pajak dan pelaksanaan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

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 Moh. Nazir (2005:54) penelitian deskriptif merupakan “Suatu Metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.”

Sedangkan pengertian metode verifikatif menurut Mashuri dalam Umi Narimawati (2010:29) adalah “Metode verifikarif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.”

3.2.1 Desain Penelitian

Menurut Hussein umar (2005:54-55) Desain Penelitian merupakan “Rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agas diperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian”.

Proses penelitian menurut Sugiyono (2011:30) adalah meliputi :

1. Sumber Masalah
2. Rumusan Masalah
3. Landasan Teori
4. Perumusan Hipotesis
5. Pengumpulan data
6. Analisis data
7. Kesimpulan dan saran

3.2.2 Operasional variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2011:38) adalah “segala suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. kemudian ditarik kesimpulan”.

Sesuai dengan judul penulis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Wajib Pajak Pajak dan Pelaksanaan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka konsep variabel yang diteliti antara lain :

1. Kualitas Pelayanan (X1), Motivasi Wajib Pajak (X2) dan Pelaksanaan E-SPT (X3) 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 Cibeunying, 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 penelitianpenelitian 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 Cibeunying. Populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying sejumlah 70.544 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 100 orang wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Bandung Cibeunying.

3.2.6 Alat Ukur Penelitian

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

1. Uji Validitas

Validitas Menurut Groundlund dalam Ibrahim dan Wahyuni (2012) adalah "Suatu keadaan apabila suatu instrument evaluasi dapat mengukur apa yang sebenarnya harus diukur secara tepat". 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 Sekaran (2006) Uji reabilitas " suatu pengukuran menunjukan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas dari kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintan waktu dan lintas beragam item dalam instrumen". 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

3.2.7 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Motivasi Wajib Pajak dan pelaksanaan E-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen, dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, Motivasi Wajib Pajak dan pelaksanaan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dilakukan uji hipotesis melalui asumsi sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama adalah kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
   H0: $\gamma = 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η tidak signifikan
   H1: $\gamma \neq 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η signifikan

2. Hipotesis kedua adalah Motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
   H0: $\gamma = 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η tidak signifikan
   H1: $\gamma \neq 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η signifikan

3. Hipotesis ketiga adalah Pelaksanaan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
   H0 : $\gamma = 0$: Pengaruh ξ_3 terhadap η tidak signifikan
   H1 : $\gamma \neq 0$: Pengaruh ξ_3 terhadap η signifikan

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

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

a. *Tangibles*

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa indikator tangible sudah dilakukan dengan baik, hal ini terlihat dari skor jawaban responden sebesar 722 (72,2%). Item pernyataan Keadaan ruang tunggu di KPP memiliki skor tertinggi yaitu sebesar 384 (76,80%), namun untuk item pernyataan Jumlah loket pelayanan yang tersedia di KPP memiliki skor terendah yaitu sebesar 338 (67,60%).

b. Reliability

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa indikator reliability berada pada kriteria baik. Item pernyataan Ketika Bapak/Ibu memiliki masalah terkait dengan perpajakan, Bapak/Ibu skor sebesar 396 (79,20%).

c. Responsiveness

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa indikator responsiveness berada pada kriteria baik. Item pernyataan Ketersediaan petugas KPP dalam menjawab pertanyaan mengenai pajak dengan skor sebesar 378 (75,60%).

d. Assurance

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa indikator assurance berada pada kriteria baik. Item pernyataan Kemampuan dan penugasan pengetahuan petugas mengenai pajak dengan skor tertinggi sebesar 385 (77%) dan skor terendah sebesar 349 (69,60%) pada item Kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan dari wajib pajak.

e. Empaty

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa indikator empaty berada pada kriteria baik. Item pernyataan Sikap petugas dalam melayani wajib pajak dengan skor sebesar 377 (75,40%).

2. Motivasi Wajib Pajak

Pengaruh motivasi wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi akan terungkap melalui jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Motivasi wajib pajak menggunakan 3 dimensi yaitu, insentif keuangan, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak.

a. insentif keuangan

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa indikator insentif keuangan berada pada kriteria baik. Item pernyataan Hadiah atau penghargaan perlu diberikan pada wajib pajak yang taat dengan skor sebesar 402 (80,40%).

b. Kesadaran wajib pajak

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa indikator kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang berada pada kriteria cukup baik. Item pernyataan Dorongan wajib pajak dlaam membayar pajak cukup baik dengan skor tertinggi sebesar 389 (77,80%) dan skor terendah sebesar 246 (49,20%) pada item Bapak/Ibu pernah mendapat sanksi/denda pajak.

c. Pengetahuan Pajak

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa indikator pengetahuan berada pada kriteria baik. Item pernyataan Bapak/Ibu sangat memahami prosedur dan tata cara pengisian SPT skor sebesar 376 (75,20%).

3. Pelaksanaan E-SPT

Pengaruh kualitas pelayanan pajak pada wajib pajak orang pribadi akan terungkap melalui jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui kuisioner. Kualitas pelayanan pajak berikut menggunakan 3 dimensi, yaitu Kemudahan dalam perekaman SPT, Kemudahan dalam penggunaan E-SPT dan Cakupan penggunaan E-SPT.

a. Kecepatan dalam Perekaman SPT

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa indikator kecepatan dalam perekaman SPT berada pada kriteria baik. Item pernyataan Menurut Bapak/Ibu bagaimana proses perekaman data pada E-SPT skor sebesar 359 (71,80%).

b. Kemudahan Dalam Penggunaan E-Spt

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa indikator kemudahan dalam penggunaan SPT berada pada kriteria baik. Item pernyataan Aplikasi E-SPT sangat mudah digunakan skor sebesar 389 (77,80%).

c Cakupan Penggunaan E-SPT

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa indikator cakupan penggunaan E-SPT berada pada kriteria baik. Item pernyataan Bapak/Ibu lebih memilih E-SPT dalam melaporkan SPT dibandingkan melaporkan SPT secara manual digunakan skor sebesar 394 (78,80%).

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. Memahami peraturan perpajakan

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.23 dapat diketahui bahwa indikator memahami peraturan perpajakan berada pada kriteria baik. Item pernyataan Tingkat kesulitan memahami sistem perpajakan Indonesia dengan skor sebesar 343 (68,60%).

b. Menyetorkan SPT tepat waktu

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.24 dapat diketahui bahwa indikator menyetorkan SPT tepat waktu berada pada kriteria baik. Item pernyataan Pelaporan SPT oleh Bapak/Ibu dengan skor sebesar 399 (79,80%).

c. Menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.25 dapat diketahui bahwa indikator Indikator menghitung dan membayar pajak terutang dengan benar berada pada kriteria baik. Item pernyataan Perhitungan pajak terutang oleh Bapak/Ibu dengan skor sebesar 378 (75,60%).

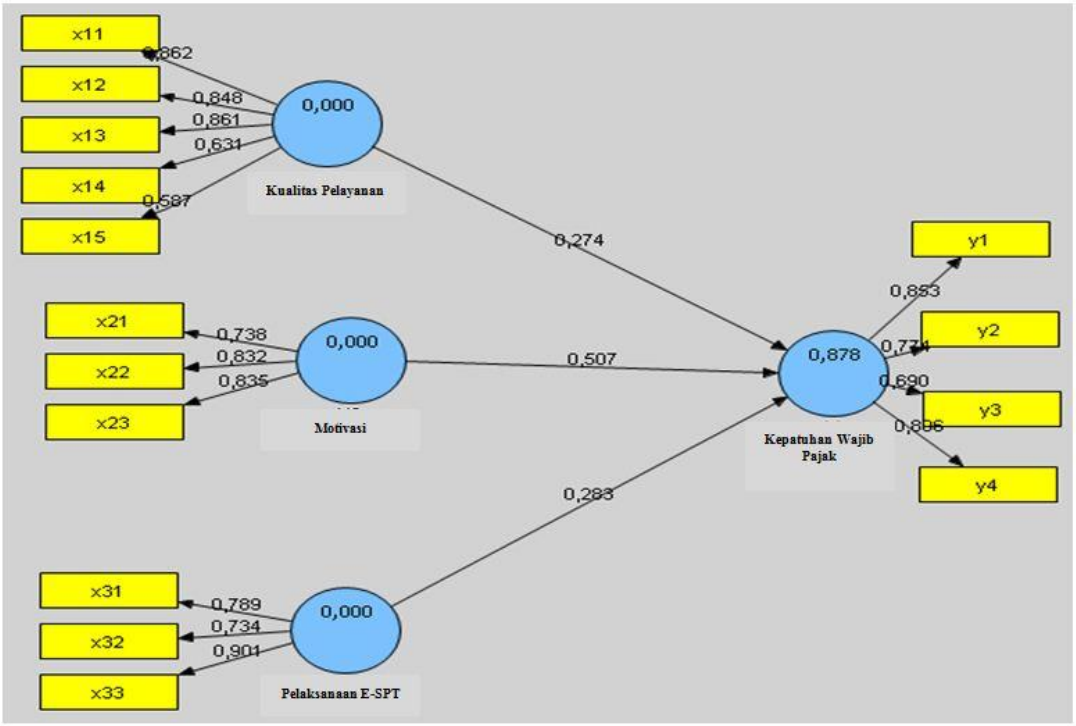
d. Mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas

Melalui tanggapan responden pada tabel 4.26 dapat diketahui bahwa indikator Indikator mengisi formulir pajak dengan benar dan jelas berada pada kriteria baik. Item pernyataan Persentase pengisian formulir pajak oleh wajib pajak dengan benar dan jelas dengan skor sebesar 411 (82,20%).

4.2 Analisis Verifikatif

1. Model Pengukuran

Kualitas pelayanan memiliki 5 variabel manifes, motivasi wajib pajak memiliki 3 variabel manifes, E-SPT 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 , Motivasi wajib pajak dan Pelaksanaan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak seperti pada gambar 4.2 berikut :



2. Model Struktural

a. *Cross Loading*

Dari table 4.28 terlihat bahwa setiap korelasi variable dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi variable dengan indikator yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variable laten yaitu kualitas pelayanan, motivasi, dan E-SPT berada di atas 0,3, yang dijelaskan oleh masing-masing indikator menunjukkan hasil uji outer loading dapat dikatakan memenuhi syarat yang dianjurkan.

b. *discriminant validity*

Diperoleh nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk konstruk X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,589, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk konstruk X2 (Motivasi

Wajib Pajak) sebesar 0,644, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk konstruk X3 (Pelaksanaan E-SPT) sebesar 0,658 dan Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk konstruk

Y (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 0,613.

4.3 Pengujian Hipotesis

1. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai uji statistik t-value 6,042 menunjukkan hasil yang signifikan (H_0 ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 6,042 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 2 menyatakan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai uji statistik t-value 9,943 menunjukkan hasil yang signifikan (H_0 ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 9,943 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

3. Pengaruh Pelaksanaan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis 3 menyatakan bahwa pelaksanan E-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai uji statistik t-value 5,673 menunjukkan hasil yang signifikan (H_0 ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara variabel pelaksanaan E-SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 5,673 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel pelaksanaan E_SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

4.4 Pembahasan

Dari semua pengujian yang telah dilakukan dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pajak, motivasi dan E-SPT dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya kepastian dalam kualitas pelayanan pajak maka dapat meningkatkan kenyamanan bagi para wajib pajak sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajaknya, selain itu motivasi wajib pajak dan penggunaan E-SPT itu sendiri turut membantu dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai T-statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan adalah ±1,99, dimana apabila nilai t berada pada rentang nilai -1,99 dan 1,99 maka hipotesis akan ditolak atau dengan kata lain menerima hipotesis nol (H0).

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien *standardized* antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) r = 0,274, ini berarti terdapat hubungan yang cukup rendah antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Karena nilai kontribusi variabel kualitas pelayanan lebih besar dari >0, artinya terjadi hubungan yang linear positif, semakin besar nilai variabel kualitas pelayanan maka semakin baik variabel kepatuhan wajib pajak. Kemudian untuk nilai koefisien determinansinya sebesar 7,51%, ini artinya terdapat pengaruh yang rendah antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk Nilai uji statistik t-hitung adalah sebesar 6,042, menunjukkan hasil yang signifikan (H_0 ditolak). Untuk uji hipotesis besar pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 6,042 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hal tersebut selaras dengan fenomena yang terjadi. Bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang menjadi pertimbangan terpenting dalam memberikan layanan, karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal waktu dan pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak itu sendiri (Yeyen Rumi nurocta viani & Y Agus Bagus Budi N, 2012).

4.2.2 Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien *standardized* antara variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) r = 0,507, ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Karena nilai kontribusi variabel motivasi lebih besar dari >0, artinya terjadi hubungan yang linear positif, semakin besar nilai variabel motivasi maka semakin baik variabel kepatuhan wajib pajak. Kemudian untuk nilai koefisien determinansinya sebesar 25,70%, ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat antara motivasi (X2) terhadap kepatuhan

wajib pajak. sedangkan nilai uji statistik, t-hitung adalah sebesar 9,943 menunjukkan hasil yang signifikan (H_0 ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 9,943 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hal tersebut selaras dengan fenomena yang terjadi. yang mengatakan bahwa motivasi wajib dalam membayar pajak rendah dikarenakan masih rendahnya tingkat kesadaran dan pengetahuan wajib pajak itu sendiri. (Pratiwo, 2014)

4.2.3 Pengaruh Pelaksanaan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien *standardized* antara variabel E-SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) r = 0,283, ini berarti terdapat hubungan yang rendah antara variabel E-SPT (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Karena nilai kontribusi variabel E-SPT lebih besar dari >0, artinya terjadi hubungan yang linear positif, semakin besar nilai variabel E-SPT maka semakin baik variabel kepatuhan wajib pajak. Kemudian untuk nilai koefisien determinansinya sebesar 8,01%, ini artinya terdapat pengaruh yang rendah antara E-SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak.. sedangkan nilai uji statistik, t-hitung sebesar 5,673 menunjukkan hasil yang signifikan (H_0 ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara variabel pelaksanaan E-SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 5,673 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel pelaksanaan E_SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hal tersebut selaras dengan fenomena yang terjadi yaitu lambatnya penyediaan data SPT di database dikarenakan proses perekaman SPT yang relatif lambat dan cakupan penggunaan e-SPT masih sedikit. Rizmy Otlani Novastria, 2014).

Dari pembahasan tersebut diatas didapatkan bahwa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), Motivasi (X_2) dan E-SPT adalah sebesar 87,8 % yang terdiri dari pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) = 7,51%, variabel motivasi (X_2) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) = 25,70%, variabel E-SPT (X_3) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) = 8,01%, total pengaruh langsung = 41,22% dan pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X_1), Motivasi (X_2) dan E-SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 46.58%. Sedangkan untuk sisa nya sebesar 12.2 % dipengaruhi oleh faktor lain yaitu pemahaman terhadap *self assesment system*, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan (Sri Rustiyaningsih, 2011).

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, motivasi wajib pajak, penggunaan E-SPT terhadap Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh linier positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sebesar r=0,274 yang berarti semakin besar nilai variabel kualitas pelayanan maka semakin baik variabel kepatuhan wajib pajak. Kemudian untuk nilai koefisien determinansinya sebesar 7,51%, dan untuk uji hipotesis besar pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 6,042 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Kualitas pelayanan pajak sudah berjalan dengan baik tapi masih ada kelemahan dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang menyebabkan kurang nyaman nya pelayananan yang didapatkan oleh wajib pajak, dan jika hal tersebut dibiarkan maka akan mengakibatkan menurunnya pandangan wajib pajak terhadap kualitas yang diberikan dan akaan berdampak pada tingkat penerimaan pajak itu sendiri.
2. Motivasi wajib pajak (X2) memiliki pengaruh linear positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sebesar r = 0,507 yang

berarti semakin besar nilai variabel motivasi maka semakin baik variabel kepatuhan wajib pajak. Kemudian untuk nilai koefisien determinansinya sebesar 25,70%, sedangkan Untuk uji hipotesis pengaruh antara variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 9,943 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel motivasi (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)., walaupun harus diakui tingkat motivasi wajib pajak dalam membayar pajak masih sangat rendah, baik itu dorongan dari diri sendiri maupun dorongan dari Pemerintah, yang dalam hal ini adalah Dirjen Jendral Pajak.

3. Pelaksanaan E-SPT (X3) memiliki pengaruh linear positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sebesar r=0,283, artinya semakin besar nilai variabel E-SPT maka semakin baik variabel kepatuhan wajib pajak. Kemudian untuk nilai koefisien determinansinya sebesar 8,01%, sedangkan Untuk uji hipotesis pengaruh antara variabel pelaksanaan E-SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) diperoleh t_{hitung} = 5,673 > t_{tabel}=1,99, maka Ho ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel pelaksanaan E_SPT (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).walaupun masih banyak wajib pajak yang mengeluhkan lambatnya sistem E-SPT tersebut serta masih terdapat beberapa error pada programnya.

5.2 Saran

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

1. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih tergolong rendah, petugas pajak sudah seharusnya meningkatkan pelayanan sehingga wajib pajak merasa nyaman. Bila petugas melayani wajib pajak dengan baik, ramah, sopan dan dalam memberikan informasi tidak berbelit-belit serta bila perlu menambah petugas pajak jika memang dibutuhkan itu akan memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
2. Untuk meningkatkan motivasi wajib pajak yang masih rendah maka petugas seharusnya lebih meningkatkan lagi dorongan-dorongan kepada wajib pajak dalam membayar pajak, baik itu dalam bentuk Sosialisasi tentang Pajak kepada masyarakat maupun insentif-insentif yang diberikan pada wajib pajak sehingga pengetahuan serta tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak akan meningkat
3. Untuk mengatasi sistem E-SPT yang masih terdapat beberapa error, maka petugas dalam hal ini Dirjen Jendral Pajak seharusnya mengkaji dan memeriksa kembali sistem E-SPT yang telah dibangun sehingga error-error yang ada dapat diperbaiki, ataupun lambatnya sistem E-SPT yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak dalam perekaman data dapat di atasi.

VI. Daftar Pustaka

Petrus, Kismantoro (2012), Tingkat Kepatuhan Pajak Masih Rendah. Diakses Pada 2014 Dari World Wide Web : Http://Jpnn.Com.

Surya, Manurung, Kompleksitas Kepatuhan Pajak. Diakses Pada 2014 Dari World Wide Web : Http://Pajak.Go.Id.

Ardinur Prasetyo, Kepatuhan Bayar Pajak Di Indonesia Masih Rendah. Diakses Pada Tahun 2013 Dari World Wide Web : Http://Antaranews.Com/Berita.

Ahmad Fuad Rahmany, Dirjen Pajak : Tiga Alasan Penerimaan Pajak Rendah. Diakses Pada 2013 Melalui Http://Beritasatu.Com/Ekonomi.

Aviliani, Pelayanan Sudah Meingkat Sejak Reformasi Dilakukan. Diakses Pada Tahun 2013 Melalui : Http://Pajak.Go.Id.

Harun Nurasidi, H. 2012. *Bupati Hst Sampaikan Spt Pph*. Www.Metrotanjung.Com, 15 November 2012.

Sri Mulyani, Kepatuhan Wajib Pajak Belum Memadai, Diakses Pada Tahun 2013 Melalui : Http://Cangkang.Vivanews.Com.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif Dan R& :* Alfabeta, Bandung.

Siti Kurnia Rahayu, 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal. Edisi Pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Andriani, Agung Mas Dan Putu Setiawan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajakreklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.* Denpasar.

Viani, Yeyen Rumi Dan Agus Bagus. 2012. *"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak".* Jakarta.

Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia.* Edisi Kelima. Jakarta : Salemba Empat.

Supadmi. 2008. " *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan ".*Universitas Udayana.

Kurniawan. 2005. *Pengaruh Pemahaman Self Assesment, Pendidikan Dan Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wp Dalam Membayar Pph.* Jakarta .

Widodo, Dkk. (2010). *Moralitas, Budaya Dan Kepatuhan Pajak.* Bandung: Alfabeta.

Soebagyo, Ivan Somolegyono. 2005. *Pengaruh Sosialisasi Oleh Dirjen Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Jakarta Kemayoran*. Tesis Universitas Indonesia.

Mangoting, Yenni Dan Arja Sadjiarto. 2013. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Vol. 15, No. 2.

Supriyati & Nurhidayati. 2008 . *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi, Vol. 7 No. 1.*

Salsalina Lingga, Ita. 2012. *Pengaruh Penerapan E-Spt Ppn Terhadap Efisiensi Pengisian Spt Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada Kpp Pratama "X".* Jurnal Akuntansi Vol.4 5no.1.

Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak:*Widya Warta No.02.

http://scholar.google.co.id/

http://portalgaruda.org

http://ejournal.ekonomiuntagsmg.ac.id/index.php/mem/article/view/35

http://eprints.uns.ac.id/14588/

http://www.pajak.go.id

http://www.academia.edu/