PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)

Vikry Pradipta
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipatiukur No.112-116 Bandung 40132
e-mail : personaldipta@yahoo.com

ABSTRACT

Tax compliance is ataxpayer action in fulfillment of tax obligations in accordance with the provisions of the legislation and implementation of existing tax laws in a country. One way to increase the tax compliance by increasing awareness of the taxpayer and the tax service quality. The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness and quality of service tax on tax compliance in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

In this study using descriptive methods and verification. study used a surveywith a sample size of 100 respondents were registered as individual taxpayers in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.Primary data was collected through a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data were then processed using Multiple Linear Regression Analysis, first ordinal data is converted into an interval scale by the method of Successive intervals are then processed using Multiple Linear Regression Analysis.

The results of this study indicate that the Taxpayer Awareness,Quality Tax Service significant effect on Taxpayer Compliance in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
Keywords *: Taxpayers Awareness, Quality Tax Service, and Tax Compliance*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) menuntut semua aparat penyelenggaran negara berkewajiban mengamankan target penerimaan negara dan menyelenggarakan belanja negara dengan bertanggung jawab (Agus Santoso,2011). Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan,hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) di mana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar (M.Said,2003).

Pajak merupakan iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Andriani dalam Siti Kurnia Rahayu,2010:22). Pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan (Narotama Aryanto, 2010). Pajak mempunyai fungsi luar biasa dalam mencapai pertumbuhan ekonomi berkualitas, dimana semakin besar penerimaan pajak tentunya semakin besar pula kemampuan pemerintah melaksanakan kewajibannya, baik yang bersifat rutin maupun investasi (Bambang Brodjonegoro,2010). Penerimaan dari pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini yang merupakan salah satu pilar utama dalam komponen penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Narotama Aryanto, 2010).Namun penerimaan negara dari pajak belum mampu untuk memberi pengaruh signifikan terhadap pembangunan infrastruktur dan kesejahteraan rakyat (Fuad Rahmany, 2011).

Sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan di dalam negeri khususnya di bidang penerimaan pajak dan kepatuhan

perpajakan, maka mulai tahun 1983 pemerintah telah mengadakan *Tax Reform*/pembaharuan di bidang perpajakan, yaitu dengan dikeluarkannya Undang-undang (UU) Pajak baru dengan diberlakukannya *self assessment system* (Gunadi,2009). Lebih lanjut menurut John Hutagaol (2007), pelaksanaan *self assessment system* menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak diperlukan dengan tujuan untuk penerimaan pajak optimal. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang (Siti Kurnia,2010:140). Karena wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Siti Kurnia,2010:140).

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, di mana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu,2010:137). Menurut Kismantoro Petrus (2012) Permasalahan utama perpajakan yang harus dibenahi yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah.

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Jawa Barat dinilai masih rendah,tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dari sekitar 1,3 juta wajib pajak di Jabar pada tahun 2011,hanya 40% masuk kategori pembayar aktif,sekitar 26% wajib pajak badan dan 14% wajib pajak perseorangan (Adjat Djatnika,2012).Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Siti Kurnia Rahayu, 2010). Menurut Safri Nurmantu(2005) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan,investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman atau penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2009).

Penerimaan pendapatan pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku (Fuad Rahmany, 2013). Masih menurut Fuad Rahmany (2013) Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Kesadaran untuk menjadi wajib pajak dan memenuhi segala kewajibannya perlu dibina sehingga timbul di setiap kalbu wajib pajak yang hidup bermasyarakat (A.T Salamun, 1993). Dengan demikian, maka roda pemerintahan akan berlangsung lancar demi kepentingan wajib pajak itu sendiri dan lancarnya roda pemerintahan akan melancarkan pula tercapainya keseluruhan cita-cita rakyat / penduduk hidup dalam negara yang adil dan makmur dalam lingkup nilai-nilai Pancasila dan UUD 1945 (A.T Salamun, 1993). Setiap rakyat/penduduk harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurusi segala kepentingan rakyat sendiri (A.T Salamun, 1993).

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi saat wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar (Putu Ery Setiawan,2014). Menurut Adjat Djatnika (2012) Kesadaran wajib pajak pribadi di Kota Bandung masih rendah,dari 358.000 peserta wajib pajak,baru 42% di antaranya menyerahkan surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan (SPT). Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak

dapat dijaring (Suyatmin,2004). Masih menurut Suyatmin (2004) Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Suyatmin,2004). Seseorang dikatakan memiliki kesadaran pajak antara lain apabila mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan mau mematuhinya, mengetahui fungsi pajak untuk menyejahterakan rakyat, menghitung, membayar, melaporkan pajak tepat waktu dan secara sukarela tanpa paksaan (Anisa Nirmala Santi,2013). Masih menurut Anisa Nirmala Santi(2013) Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahamanakan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan,sehingga kepatuhan pajaknya dapat meningkat. Kepatuhan wajib pajak bisa pula dilihat dari banyaknya wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) (Agus Susanto, 2009). Kesadaran masyarakat baru nampak di hari-hari terakhir batas waktu penyerahan SPT, hal itu tetap menunjukkan adanya kemajuan tingkat kepatuhan dari wajib pajak, terlihat masyarakat berduyun-duyun untuk menunaikan kewajibannya membayar pajak (Agus Susanto, 2009).

Menurut Sri Rustiyaningsih (2011) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain pemahaman terhadap *self assesment system*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. DJP memiliki banyak cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak (Sri Suratno, 2008). Karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan petugas wajib pajak sendiri (Sri Suratno, 2008). Kualitas Pelayanan Pajak adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak (Lena Ellitan,2007). Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Suseno,2010). Mengenai pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat, seperti atas hal-hal yang mengecewakan di bidang penegakan hukum dan pelayanan masyarakat (Anshari Ritonga,2010). Dan beberapa hal mengenai keluhan masyarakat tersebut diwujudkan dengan penolakan atas pemenuhan atas kewajiban masyarakat atas pajak, dengan menempuh berbagai upaya (Anshari Ritonga, 2010).

Menurut Risnawati (2009), Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik. Pelayanan pajak merupakan proyek pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak (Siti Kurnia Rahayu,2010). Salah satu langkah penting DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara (Siti Kurnia Rahayu,2010). Tujuan pelayanan prima ini adalah tercapainya

tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa judul yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)".

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan mengumpulkan data dan informasi yang kemudian dianalisa untuk memperoleh hasil yang diharapkan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu akuntansi dan memecahkan masalah yang terdapat pada kajian penelitian yaitu mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak menurut Liana Ekawati (2008:78), adalah:

> "Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dam melaksanakan ketentuan perpajakan dengan dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahamanan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin tinggi".

Indikator Kesadaran Wajib Pajak menurut Muliari dan Setiawan (2009),serta menurut Irianto (2005) adalah:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Penyuluhan perpajakan
6. Pengetahuan perpajakan

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Pengetian kualitas Pelayanan Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) adalah sebagai berikut :

> "Pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemapuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak".

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Tjiptono (2006:70), adalah:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2. Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness),* didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan ntuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.
4. Jaminan (*Assurance),* yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) untuk menghilangkan sifat keraguraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.
5. Empati (*Emphaty),* yaitu meliputi sikap kontrak personel (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah:

> "Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksankan hak perpajakannya".

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) adalah sebagai berikut:

1. Menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu.
2. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
3. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
4. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak.
5. Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Liana Ekawati (2008:78), Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dam melaksanakan ketentuan perpajakan dengan dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahamanan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin tinggi.

Sedangkan menurut Safri Nurmantu (2005:103) Kesadaran Perpajakan menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Suyatmin (2004), secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh A.Nugroho Jatmiko (2006) menyatakan bahwa, Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Dari teori yang telah dikemukakan di atas di atas dapat disimpulkan bahwa sikap sadar wajib pajak akan kewajiban perpajakannya dan sadar akan fungsi pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140), Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135), Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim

modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran yaitu, tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Sedangkan Silviani dalam Chaizi Nasucha (2004:81), Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela, diperlukan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, keadilan, dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan.

Dari teori yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Hipotesis Penelitian

H_1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak.

H_2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu yang objektif, *valid* dan *realible*. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

3.2 Metode Penelitian

Metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui kejelasan hubungan suatu variabel (menguji hipotesis) melalui pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple)*. Pertimbangan menggunakan model ini, karena Analisis Regresi Linear Berganda adalah suatu analisis yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval. Analisis ini digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.2.1 Desain Penelitian

Definisi desain penelitian menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2002:249) menyatakan bahwa :

> "Desain penelitian adalah adalah rancangan utama penelitian yang menyatakan metode-metode dan prosedur-prosedur yang digunakan oleh peneliti dalam pemilihan, pengumpulan, dan analisis data".

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees. *Time horizon* yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi *one shoot* atau *cross sectional*.Menurut Uma Sekaran (2006:177) studi *one shoot* atau *cross sectional* didefinisikan sebagai berikut :

> "Sebuah studi yang dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan, mungkin selama periode harian, mingguan atau bulanan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian".

3.2.2 Operasional Penelitian

Operasional Variabel menurut Nur Indriantoro dalam Umi Narimawati (2010:31) adalah :

"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 yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construc*t yang lebih baik".

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.3 Populasi dan Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees.

2. Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Nonprobability Sampling. Nonprobability Sampling* menurut Sugiyono (2011:84) menyatakan bahwa:

> "Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel".

Mengingat adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dari peneliti,sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi,maka peneliti melakukan penelitian terhadap sampel untuk mewakili populasinya. M aka Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research)* dan Studi Kepustakaan (*Library Research).* Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Kuesioner

   Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:40) kuesioner didefinisikan sebagai berikut:

   > "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini".

   Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41) uji coba didefinisikan sebagai berikut:

   > "Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian".

2. Wawancara

   Menurut Umi Narimawati (2010:40) wawancara adalah sebagai berikut :

   > "Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas".

3. Studi Kepustakaan

   Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh berbagai teori dan asumsi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti berupa buku-buku,dokumentasi perusahaan dan referensi lain berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Observasi

   Menurut Umi Narimawati (2010:39) Observasi adalah sebagai berikut :

   > "Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan".

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Metode Analisis

Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun oleh orang lain. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Adapun langkah-langkah analisis verifikatif yang diuraikan diatas sebagai berikut:

A. Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple)*

Menurut Umi Narimawati (2008:5) mendefinisikan Analisis Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut:

> " Analisis regresi linier berganda adalah suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval".

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees. Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai indikator. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 dan X_2).

Pada Analisis Regresi Linear Berganda harus dilakukannya Uji Asumsi Klasik, pengujian tersebut adalah salah satu syarat dari pengujian menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda yang bertujuan agar data dalam penelitian ini tidak bias atau tidak diragukan lagi kebenarannya.

Uji Asumsi Klasik dilakukan sebelum dilakukannya pengujian terhadap hipotesis. Pengujian Asumsi Klasik meliputi :

1. Uji Normalitas

   Menurut Husein Umar (2008:79) : "Uji Normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak".

   Menurut Singgih Santoso (2002:393) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*asymptotic significance),* yaitu :

   a. Jika probabilitas > 0,05 maka populasi berdsitribusi normal.
   b. Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi normal.

   Uji Normalitas data pada penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test.*

2. Uji Multikolonieritas

   Menurut Imam Ghozali (2007:91) : "Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen".

   Nilai cuttof yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF> 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

   Menurut Suharyadidan Purwanto (2009:231) : "Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat nilai varians antar nilai Y, apakah sama atau heterogen. Data *time series*, yaitu serangkaian nilai-nilai variabel yang disusun berdasarkan waktu, nilai varian antar pengamatan dapat bersifat homogen".

   Menurut Gujarati (2003:406) : "Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan *uji-rank spearman* yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (*error*) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen)".

B. Analisis Korelasi

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengukur kuat lemahnya hubungan antar variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Langkah-langkah perhitungan uji statistik dengan menggunakan analisis korelasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi parsial antar X_1 terhadap Y
2. Koefisien korelasi parsial antar X_2 terhadap Y
3. Koefisien korelasi secara simultan

Besarnya koefisien korelasi adalah -1 r 1 :

1. Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif.
2. Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif.

Interprestasi dari nilai koefisien korelasi:

1. Kalau r = -1 atau mendekati -1, maka hubungan antara kedua variabel kuat dan mempunyai hubungan yang berlawanan (jika X naik maka Y turun atau sebaliknya).
2. Kalau r = +1 atau mendekati +1, maka hubungan yang kuat antara variable X dan variabel Y dan hubungannya searah. Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interprestasi nilai r dilihat di tabel yang dilampirkan.

C. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi atau disingkat Kd yang diperoleh dengan menggunakan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$Kd = R_2 \times 100\%$$

Sumber : Sugiyono, 2008

Dengan diketahuinya koefisien korelasi antara Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) serta Kepatuhan Wajib Pajak (Y), kita bisa menentukan koefisien determinasi. Koefisien determinasi tersebut digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan masing-masing variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y).

Pada hakikatnya nilai r berkisar antara -1 dan 1, bila r mendekati -1 atau 1 maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang erat antara variabel bebasdengan variabel terikat. Bila r mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sangat lemah atau bahkan tidak ada.

3.5.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yaitu pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Langkah-langkah pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. Penetapan Hipotesis

a. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis parsial antara variabel bebas Kesadaran Wajib Pajak terhadap variable terikat Kepatuhan Wajib Pajak.
   H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
   H_a : Terdapat pengaruh positif yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Hipotesis parsial antara variabel bebas Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variable terikat Kepatuhan Wajib Pajak.
   H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
   H_a : Terdapat pengaruh positif yang signifikan Kualitas Pelayanan Pajakterhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Hipotesis secara keseluruhan antara variabel bebas Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak.
   H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Hipotesis Statistik

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t). Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan uji satu pihak (*one tail test*) dilihat dari bunyi hipotesis statistik yaitu hipotesis nol (H_0) : $\rho \leq 0$ dan hipotesis alternatifnya (H_1) : $\rho > 0$

Ho: $\rho \leq 0$: Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh positif terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajaki lebih kecil dari.

Ha: $\rho > 0$: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap variabel dan Kepatuhan Wajib Pajaklebih besar.

Ho: $\rho \leq 0$: Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak lebih kecil dari.

Ha: $\rho > 0$: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak lebih besar.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F)

Ho: $\rho = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Ha: $\rho \neq 0$: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Menentukan Tingkat Signifikan

Ditentukan dengan 10% dari derajat bebas (dk) = n – k – l, untuk menentukan tabel sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,10 atau 10% karena di nilai cukup untuk mewakili hubungan variabel – variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikasi yang umum digunakan dalam suatu penelitian.

3. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan

Untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut:

Hasil t_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria :

a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka Ho ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.
b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada pengaruhnya.
c. t_{hitung}: dicari dengan rumus perhitungan t_{hitung}, dan
d. tt_{abel}: dicari di dalam tabel distribusi $t_{student}$ dengan ketentuan

sebagai berikut,α = 0,10 dan dk = (n-k-1) atau 24-2-1=21

Hasil F_{hitung} di bandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria:

a. Tolak Ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada alpha 10% untuk koefisien positif.
b. Tolak Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada alpha 10% untuk koefisien negatif.
c. Tolak Ho jika nilai F-sign < α 0,10.

4. Penarikan Kesimpulan

Daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan, dan berlaku sebaliknya. Jika thitung dan Fhitung jatuh di daerah penolakan (penerimaan), maka Ho ditolak (diterima) dan Ha diterima (ditolak). Artinya koefisian regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh (tidak berpengaruh) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat signifikannya yaitu 10 % (α = 0,10), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 90 %, maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 90 % dan hal ini menunjukan adanya (tidak adanya pengaruh yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut. Agar penulis dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya maka harus dilakukan tahapan analisis dan pengujian hipotesis. Untuk melakukan sebuah analisis data dan pengujian hipotesis, terlebih dahulu penulis akan menentukan metode apayang digunakan untuk menganalisis data hasil penelitian dan merancang metode untuk menguji sebuah hipotesis.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Pengujian Alat Ukur

Sebelum data hasil penelitian diolah, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap alat ukur penelitian untuk membuktikan alat ukur (kuisioner) yang digunakan memiliki kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability*). Hasil pengujian validitas dan reabilitas diuraikan sebagai berikut:

4.1.1.1 Hasil Pengujian Validitas

Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diukur dengan 17 item pertanyaan sebagai indikator. Hasil koefisien validitas untuk pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) secara rinci dijelaskan dalam tabel yang dilampirkan.

Hasil uji validitas terhadap 17 item pernyataan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh semua item memiliki nilai r_{hitung}> 0,30, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) valid. Berdasarkan hasil yang diperoleh disimpulkan bahwa item kuesioner 1 sampai 17 telah memiliki persyaratan Validitas, dan tepat untuk digunakan sebagai alat mengumpulkan data mengenai Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dalam penelitian ini.

4.1.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kekonsistenan tanggapan responden terhadap item pernyataan kuesioner berdasarkan pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan metode Split half.

Hasil perhitungan koefisien reliabilitas untuk setiap variabel dapat dilhat pada tabel yang dilampirkan. Nilai Koefisien Reliabilitas untuk mesing-masing variabel seperti terlihat pada tabel di atas lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (*reliable)* dan andal. Dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data secara berulang-ulang dalam waktu berbeda dan responden yang berbeda. Sehingga dapat dikatakan bahwa kuisioner ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data kepada 100 responden dengan waktu yang berbeda.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Deskriptif penelitian memberikan gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan persentase skor tanggapan responden.

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dam melaksanakan ketentuan perpajakan dengan dan sukarela. Variabel Kesadaran Wajib Pajak diukur dengan 6 indikator yaitu mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara, penyuluhan perpajakan dan pengetahuan perpajakan.

Untuk menilai masing-masing indikator penulis menggunakan nilai persentase skor ideal dengan skor total.

Pada tabel yang dilampirkan dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keenam indikator yang membentuk Kesadaran Wajib Pajak sebesar 2096 (69,87%) dan termasuk dalam kategori baik, artinya Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees sudah baik. Namun terjadi di KPP Pratama Bandung Karees pada pernyataan mengenai mengetahui undang-undang perpajakan dan ketentuan perpajakan masih banyaknya wajib pajak yang kurang mengetahui hal tersebut yang artinya bahwa wajib pajak masih kurang mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan. Hal yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees tersebut sama dengan fenomena yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak orang pribadi di kota Bandung masih rendah dari 385.000 peserta wajib pajak,baru 42% diantaranya menyerahkan SPT. Jadi fenomena yang ada terjadi akibat kurangnya wajib pajak mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan pada sektor pajak yang diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemapuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak diukur dengan 5 indikator yaitu Bukti langsung (*tangibles),* Kehandalan (*reliability),* Daya tanggap (*responsiveness),* Jaminan (*assurance),* Empati (*Emphaty).*

Pada tabel yang dilampirkan dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kelima indikator yang membentuk Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 76,52% dan termasuk dalam kategori baik. artinya Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Karees sudah baik. Namun terjadi di KPP Pratama Bandung Karees pada pernyataan dengan indikator kehandalan (*reliability)* dan daya tanggap (*responsiveness)* dimana kehandalan dan daya tanggap tersebut dalam arti petugas pelayanan pajak mampu memberi pelayanan yang handal,akurat,memuaskan dan memberikan perhatian khusus serta petugas pelayanan pajak mampu membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan tanggap serta memberikan informasi yang jelas. Kenyataannya yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees masih banyaknya wajib pajak yang merasa petugas pelayanan pajak dalam hal keluhan atau permasalahan yang disampaikan mengenai perpajakan tidak terlalu memberikan perhatian khusus dan membantu atas permasalahan tersebut. Dan wajib pajak pun merasa pelayanan pajak yang diberikan petugas tidak terlalu jelas memberikan informasi mengenai perpajakan. Hal yang terjadi di KPP Pratama Bandung Karees tersebut sama dengan fenomena yang menyebutkan

bahwa pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksankan hak perpajakannya. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan 5 indikator yaitu menyampaikan SPT Tahunan PPh tepat waktu, kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak, dan kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan.

Melalui tabel yang di lampirkan dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kelima indikator yang membentuk Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 74,07% dan termasuk kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees sudah baik.

4.1.3 Analisis Verifikatif

4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pembentukan model regresi, sebelumnya dilakukan pengujian asumsi terlebih dahulu supaya model yang terbentuk memberikan estimasi yang BLUE (Best Linier Unbiased Estimated). Pengujian asumsi ini terdiri atas tiga pengujian, yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastistias.

1. Uji Normalitas

   Berdasarkan tabel output uji *kolmogorov smirnov* di atas, diperoleh nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,698. nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) lebih besar dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa populasi berdistribusi normalsehingga sudah memenuhi asumsi normalitas**.**

2. Uji Multikolinieritas

   diketahui bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki masalah multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastistias

   Berdasarkan tabel hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat diketahui bahwa semua hasil uji menggunakan *Rank Spearman* nilai *Sig.(2tailed)* lebih besar dari 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam data. Dan adapun hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *scaterplot* dengan hasil data menyebar secara acak.

4.1.3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda

Dari hasil persamaan regresi tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Nilai konstanta sebesar 3,604, memiliki arti bahwa jika semua variabel bebas (X) yakni kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak bernilai 0 (nol) dan tidak ada perubahan, maka kepatuhan wajib pajak akan bernilai sebesar 3,604.
b. Nilai kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 0,555, memiliki arti bahwa jika kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 1 sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,555.
c. Nilai kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0,315, memiliki arti bahwa jika kualitas pelayanan pajak mengalami peningkatan sebesar 1 sedangkan variabel kesadaran wajib

pajak konstan, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,315.

4.1.3.3 Analisis Korelasi Berganda

Diperoleh informasi bahwa nilai korelasi (R) yang diperoleh antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,604. Nilai 0,604 menurut Sugiyono (2010:250) berada pada interval 0,60-0,799 termasuk kategori kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees. Berikut disajikan hasil korelasi parsial antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

1. Analisis Korelasi Parsial Antara Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
   Diperoleh informasi bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,551. Nilai 0,551 menurut Sugiyono (2010:250) berada pada interval 0,40-0,599 termasuk kategori sedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees dimana semakin baik kesadaran wajib pajak maka akan diikuti semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.
2. Analisis Korelasi Parsial Antara Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
   Diperoleh informasi bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,363. Nilai 0,363 menurut Sugiyono (2010:250) berada pada interval 0,20-0,399 termasuk kategori rendah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang rendah antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees dimana semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan diikuti semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

4.1.3.4 Persamaan Koefisien Determinasi

Diketahui nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,364 atau 36,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diKPP Pratama Bandung Karees sebesar 36,4% sedangkan sisanya sebesar 100% - 36,4% = 63,5% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti selain variabelkesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Berikut disajikan hasil pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus beta X zero order :

1. Variabel kesadaran wajib pajak = 0,495 x 0,551 = 0,2727 atau 27,27%

2. Variabel kualitas pelayanan pajak = 0,253 x 0,363 = 0,0918 atau 9,18%

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa kesadaran wajib pajak (X1) memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan konstribusi yang diberikan sebesar 27,27% dan kualitas pelayanan pajak (X2) memberikan pengaruh sebesar 9,18%.

4.1.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Hipotesis yang akan diuji pada pengujian secara simultan ini adalah:

$H_0 : \beta = 0$ Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

$H_a : \beta \neq 0$ Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

Diketahui nilai Fhitung sebesar 27,815 dengan p-value (sig) = 0,000. Dengan α=0,10, df1=2, dan df2= (n-k-1) = 97, maka di dapat Ftabel = 3,090. Dikarenakan nilai Fhitung> Ftabel (27,815> 3,090) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,10 maka H0 ditolak, artinya kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

4.1.3.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

1. Pengujian X_1 :

H_0 (Hipótesis Nol)

H_0: $\beta \leq$ 0 Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees

Ha: $\beta >$ 0 Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees

Tingkat signifikan (α) sebesar 10%, df = 97 untuk 1 pihak (positif) sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661 dengan kriteria, Tolak H_0 jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}, terima dalam hal lainnya.

Diperoleh nilai t hitung untuk kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 5,963 dan t tabel sebesar 1,661. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (5,963>1,661) dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,10 maka H0 ditolak, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positifdansignifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

2. Pengujian X_2 :

H_0 (Hipótesis Nol)

H_0: $\beta \leq$ 0 Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees

Ha: $\beta >$ 0 Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees

Tingkat signifikan (α) sebesar 10%, df = 97 untuk 1 pihak (positif) sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661 dengan kriteria, Tolak H_0 jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}, terima dalam hal lainnya.

Diperoleh nilai t hitung untuk kualitas pelayanan pajak(X2) sebesar 3,055 dan t tabel sebesar 1,661. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (3,055> 1,661) dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,10 maka H0 ditolak, artinya kualitas pelayanan pajakberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat ditarik kesimpulan dan sekaligus saran sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Kepatuhan wajib pajak yang rendah terjadi karena masih rendahnya kesadaran wajib pajak yang ditandai dengan wajib pajak tidak pernah mendapatkan penyuluhan mengenai perpajakan, wajib pajak tidak mengetahui pengetahuan tentang perpajakan, undang-undang perpajakan dan ketentuan perpajakan, wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, wajib pajak tidak menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar dan wajib pajak tidak mengetahui fungsi pajak sebagai pembiayaan negara.
2. Kualitas pelayanan pajakmemberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Kepatuhan

wajib pajak yang rendah terjadi karena kualitas pelayanan yang buruk yang ditandai dengan pelayanan yang diberikan tidak memberikan informasi yang jelas mengenai perpajakan, tidak memberikan perhatian khusus dan tidak membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan, petugas pelayanan pajak tidak memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, petugas pelayanan pajak yang tidak ramah dan teknologi yang digunakan tidak memadai dan tidak menunjang bagi pelayanan perpajakan.

5.2 SARAN

5.2.1 Saran Operasional

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini bisa membantu pihak yang terkait dalam mengevaluasi dan bisa menjadi bahan pertimbangan dari:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajakpada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka Direktorat Jendral Pajak perlu memberi perhatian khusus terhadap kesadaran wajib pajak. Perhatian itu dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai pengetahuan perpajakan, undang-undang perpajakan serta ketentuan perpajakan, menekankan kepada wajib pajak agar menghitung, membayar dan pelaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajakpada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka Direktorat Jendral Pajak perlu memberi perhatian khusus terhadapKualitas pelayanan pajak. Perhatian itu dilakukan dengan cara memanfaatkan teknologi agar menunjang pelayanan, memberikan perhatian khusus kepada wajib pajak yang mengalami kesulitan, memberikan informasi yang jelas mengenai perpajakan, memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan sopan.

5.2.2 Saran Akademis

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

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Susanto. (2009). *Pajak Dibayar, Pelayanan Publik Wajib Ditingkatkan*.Diakses pada 2011 dari *World Wide Web* : http://nasional.kompas.com//

Agus Santoso (2011).diakses dari : http://pajak.go.id

Ajat,Jatnika (2012). *Kesadaran wajib pajak pribadi di Kota Bandung masih rendah*.Diakses dari : http://www.infobdg.com/v2/kesadaran-wajib-pajak-pribadi-di-kota-bandung-masih-rendah/

Ajat,Jatnika (2012). *Kepatuhan Wajib Pajak di Jabar Rendah*.Diakses dari : http://bandung.bisnis.com/read/20120225/5/149123/kabar-ekonomi-252-kepatuhan-wajib-pajak-di-jabar-rendah

Albari.*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Jurnal Siasat BisnisVol. 13 No. 1, April2009 Hal 1 - 13 ISSN :0853 – 7665

Andrian Agus Trianto, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* Vol.1,No.2 Semester genap 2013/2014

Anisa Nirmala Santi. 2013. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP*.

Anshari Ritonga.2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. Di akses dari: http://www.okezone.com

A.Nugroho Jatmiko, 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada PelaksanaanSanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak OrangPribadi di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro: Tesis MegisterAkuntansi.

Bambang Brodjonegoro (2010). *Pajak dari rakyat untuk rakyat*.Diakses dari: http://bola.okezone.com/read/2010/11/24/279/396400/pajak-dari-rakyat-untuk-rakyat

Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

ChaiziNasucha.2004.*ReformasiAdministrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting, *Jurnal Tax & Accounting Review* Vol.1 No.1 tahun 2013

Erly Suandy.2001.*Perencanaan Pajak (edisi pertama)*.Jakarta: Salemba Empat

Erly Suandy.2005. *Hukum Pajak*.Jakarta: Salemba Empat

FuadRahmany(2011).diaksesdari: http://www.ortax.org

Fuad Rahmany (2013). diakses dari : http://www.ortax.org

Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar :* Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.

Gunadi M, 2009.*Administrasi Perpajakan*, Jakarta: LPKPAP

Gunadi.2005. *Fungsi Pemeriksaan terhadap peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (TaxCompliance)*. Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4 No 5,Februari 2005 Hal4 - 9 ISSN : 1412 – 0518

Harun Al Rasyid, (Penyunting : Teguh Kismantoroadji, dkk). 1994. *Dasar-DasarStatistika Terapan*, Program Pascasarjana, Unpad : Bandung

Heizer, J. and Renden,B.2009. *Manajemen Operasi* Buku 1 edisi 9.Jakarta : Salemba Empat

Husein Umar.2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta:Raja Grafindo Persada

I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan.2014.*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kondisi keuangan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*.E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.2 (2014):223-236.ISSN: 2302-8556

Imam Ghozali (2007). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Badan PenerbitUniversitas Diponegoro, Semarang.

Irianto, S. E. (2005). Politik Perpajakan: *Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.

Jhon Hutagaol, 2007, *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jonathan Sarwono, 2006.*Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.Yogyakarta: Graha Ilmu

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Keempat, 2008, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kotler,Philip.2004.*ManajemenPemasaran*,EdisiMillenium.PenerbitPT.Prenhallinda,Jakarta

Kotler Philip & Gary Amstrong.2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, AlihBahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: PenerbitPrenhalindo.

Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen: konsep dan praktis*. Bandung: Alfabeta.

Liana Ekawati.2008. *Survei Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah*. Yogyakarta

Liberti Pandiangan, Rayendra L. Toruan, 2008, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Nazir. (2003), *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta,63.

Muliari dan Setiawan. 2009. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*.

Narotama Aryanto.2010.*Analisis dampakreformasiperpajakan*.Jakarta:SalembaEmpat

Ni Luh Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*.

Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansidan Manajemen*. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.

Mardiasmo, 2003. *Perpajakan edisi revisi tahun 2003*. Yogyakarta: Andi Offset

Masri Singarimbun & Sofian Effendi.2011.*Metode Penelitian Survei*.Yogyakarta: Pustaka LP3ES.

M.Said (2003).*Fenomena Pajak*.BeritaPajak,No.1488/Tahun XXXV,hlm.21 – 26.

Risnawati(2009).*Pengaruhpenerapansanksi administrasidankualitaspelayananterhadapkepatuhanwajibpajak*.

Safri Nurmantu.2005.*Pengantar Perpajakan*,edisi 3.Jakarta: Granit.

Salamun, A. T. (1993). *Pajak, Citra dan Upaya Pembaruannya*, Revisi Dari Buku Pajak, Citra Dan Bebannya. Jakarta : PT. Bina Rena Pariwara.

Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 11.5* Cetakan Kedua Jakarta: Gramedia

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

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

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Bandung: Kencana Prenada Media Group

Sri Rustiyaningsih.2011.*Faktor-faktor yang mempengaruhikepatuhanwajibpajak .*

Sri Suratno. 2008. *Analisis Tingkat KepuasanWajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No.1, h. 69-87

Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keduabelas 2008.Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*.CV.Alfabeta: Bandung

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

Sugiyono. 2011. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika Untuk ekonomi dan keuangan modern*. Salemba Empat, Jakarta.

Suharsimi Arikunto.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI,Penerbit PT.Rineka Cipta,Jakarta.

Suseno (2010). Diakses dari: http://www.ortax.org

Suyatmin.(2004).*Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak*

Bumi dan Bangunan:StudiEmpiris di Wilayah KPPBB Surakarta.Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro

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

Tryana A.M. Tiraada.*Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak,Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan*.Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013,Hal.999-1008,ISSN 2303-1174

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.*

Uma Sekaran.2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*.Jakarta : Salemba Empat

Umi Narimawati, 2007, *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia AplikasiContoh & Penghitungannya*, Agung Media, Jakarta.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati (2010), *PenulisanKarya Ilmiah*, Genesis, Bekasi.

Umi Narimawati. 2011. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM.* Bekasi: Genesis

Waluyo dan Wirawan B.IIyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo dan Wirawan B.IIyas. 2007. *Perpajakan Indonesia*,Edisi ke 7. Jakarta: Salemba Empat

LAMPIRAN TABEL

1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Correlations

		Variabel_X1
P1	Pearson Correlation	,593
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
P2	Pearson Correlation	,492
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	30
P3	Pearson Correlation	,663
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P4	Pearson Correlation	,666
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P5	Pearson Correlation	,694
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P6	Pearson Correlation	,713
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Correlations

		Variabel_X2
P7	Pearson Correlation	,696
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P8	Pearson Correlation	,744
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P9	Pearson Correlation	,769
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P10	Pearson Correlation	,557
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
P11	Pearson Correlation	,604
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

Correlations

		Variabel_Y
P12	Pearson Correlation	,328
	Sig. (2-tailed)	,077
	N	30
P13	Pearson Correlation	,865
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P14	Pearson Correlation	,888
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P15	Pearson Correlation	,477
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
P16	Pearson Correlation	,641
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
P17	Pearson Correlation	,620
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,551
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	,409
		N of Items	3[b]
	Total N of Items		6
Correlation Between Forms			,595
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,746
	Unequal Length		,746
Guttman Split-Half Coefficient			,746

a. The items are: P1, P3, P5.

b. The items are: P2, P4, P6.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,610
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	,247
		N of Items	2[b]
	Total N of Items		5
Correlation Between Forms			,560
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,718
	Unequal Length		,724
Guttman Split-Half Coefficient			,697

a. The items are: P7, P9, P11.

b. The items are: P11, P8, P10.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,375
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	,516
		N of Items	3[b]
	Total N of Items		6
Correlation Between Forms			,744
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,853
	Unequal Length		,853
Guttman Split-Half Coefficient			,852

a. The items are: P12, P14, P16.

b. The items are: P13, P15, P17.

3. Analisis Korelasi Parsial

Correlations

		Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Pearson Correlation	1	,551
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pearson Correlation	,551	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

Correlations

		Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Pearson Correlation	1	,363
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pearson Correlation	,363	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1)[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604[a]	,364	,351	2,68489103

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	401,019	2	200,509	27,815	,000[b]
	Residual	699,238	97	7,209		
	Total	1100,257	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,604	1,802		2,000	,048
	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	,555	,093	,495	5,963	,000
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	,315	,103	,253	3,055	,003

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Coefficients[a]

Model		Standardized Coefficients	Correlations	Collinearity Statistics	
		Beta	Zero-order	Tolerance	VIF
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	,495	,551	,951	1,051
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	,253	,363	,951	1,051

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98984745
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,047
Kolmogorov-Smirnov Z		,708
Asymp. Sig. (2-tailed)		,698

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Correlations

			ABS
Spearman's rho	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Correlation Coefficient	-,082
		Sig. (2-tailed)	,416
		N	100
	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Correlation Coefficient	,009
		Sig. (2-tailed)	,932
		N	100

5. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
	5	4	3	2	1				
P1	0	31	69	0	0	100	331	500	66,20
P2	59	37	4	0	0	100	455	500	91,00
P3	2	50	45	3	0	100	351	500	70,20
P4	15	40	43	2	0	100	368	500	73,60
P5	0	6	64	30	0	100	276	500	55,20
P6	1	16	80	3	0	100	315	500	63,00
Total							**2096**	**3000**	**69,87**

6. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PAJAK

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
	5	4	3	2	1				
P7	27	62	11	0	0	100	416	500	83,20
P8	12	48	40	0	0	100	372	500	74,40
P9	11	35	52	2	0	100	355	500	71,00
P10	21	41	38	0	0	100	383	500	76,60
P11	15	57	28	0	0	100	387	500	77,40
Total							**1913**	**2500**	**76,52**

7. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
	5	4	3	2	1				
P12	47	26	20	7	0	100	413	500	82,60
P13	5	27	21	39	8	100	282	500	56,40
P14	30	18	44	8	0	100	370	500	74,00
P15	4	28	66	2	0	100	334	500	66,80
P16	24	23	53	0	0	100	371	500	74,20
P17	58	36	6	0	0	100	452	500	90,40
Total							**2222**	**3000**	**74,07**