PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN

(Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I)

Nurwulan

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipatiukur No.112-116 Bandung 40132

ABSTRACT

Compliance is created because rules or procedures must be performed well, so there must be cooperating between the tax authorities as a tax collector and the taxpayer. Taxpayer compliance's rate is influenced by the taxpayer awareness. Increasing awareness of the taxpayer will increase tax compliance. Other than the taxpayer awareness, quality of tax billing is also a factor that will be affect to increase the tax compliance. The purpose of this research was to determine the effect of taxpayer awareness and quality of tax billing on tax compliance.

This research was conducted at the tax officials on tax billing section and account representative section in West Java Regional Office I Pratama Tax Office. The methos used in this rearch is descriptive and verificative method. This research was prepared by Structural Equation Model (SEM) using PLS alternative analysis method approach SmartPLS 2.0 applications and data used in this research is primary data using questionnaires.

The results showed that tax awareness influenced to tax compliance and quality of tax billing influenced to tax compliance, these showed that all hypotheses in this research are received.

Keywords: *Awareness Taxpayers, Tax Billing Quality, Compliance and Taxation*.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional di Indonesia merupakan program pemerintah yang terus dijalankan dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia baik secara materiil maupun spirituil, maka dari itu untuk dapat merealisasikan tujuan program pembangunan tersebut perlu memperhatikan di sektor pembiayaan pembangunan yang salah satunya yaitu sektor perpajakan (Rahman, 2011). Pajak dapat diartikan sebagai iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak dalam membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (R. Santoso Brotodihardjo, 2003).

Peningkatan pembangunan nasional dari sektor pajak dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak (Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting, 2013). Kepatuhan wajib pajak menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya, dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan kebenarannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137). Suatu pemenuhan kewajiban perpajakan, yang harus dilakukan wajib pajak melalui tingkat pelaporan SPT, laporan penyelsaian tunggakan pajak dan perkembangan pembayaran atau penyetoran pajak terutang disebut kepatuhan (Chaizi Nasucha, 2004:38). Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak (Siti Musyarofah dan Adi Purnomo, 2008).

Pada kenyataannya tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, sehingga menyebabkan penerimaan pajak berkurang (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Hal ini terlihat dari Wajib Pajak yang masih berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya secara tepat waktu (Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting, 2013). Menurut Kepala Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat dan Sulawesi Tenggara yang terjadi adalah rendahnya tingkat kepatuhan dalam menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2013 yang hanya mencapai 54,99 persen (Arfan, 2014).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran Wajib Pajak (Ni Ketut Muliari dan Putu Ery Setiawan, 2010). Kesadaran Wajib Pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak, dimana dapat dilihat dari tingkat pengetahuan dan pemahaman dalam kebenaran menghitung, ketepatan menyetor, serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak sesuai peraturan perpajakan (Harahap, 2004:43 dan Siti Musyarofah dan Adi Purnomo, 2008). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Suardika, 2007). Hukum negara dan perpajakan tidak pandang bulu dan tidak luput dari perkecualian baik dimana saja serta siapa saja semua sama berdasarkan ketentuan hukum (Rahman, 2011:100).

Hal ini bertujuan untuk menciptakan wajib pajak yang memiliki kesadaran yang tinggi dan mengerti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat umum maupun diri pribadi, sehingga masyarakat akan sukarela dan disiplin membayar pajak tanpa paksaan (Soemitro, 1987:89 dalam Siti Musyarofah dan Adi Purnomo, 2008). Namun, pada kenyataannya pengetahuan dan wawasan masyarakat akan sistem dan peraturan perpajakan masih kurang dan menyebabkan wajib pajak tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan mereka sehingga akhirnya tidak melaksanakan kewajibannya (Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly, 2013). Menurut Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (DJP) Jateng II, Bambang Is Sutopo mengatakan kesadaran masyarakat masih relatif rendah untuk mematuhi pajak atau minimnya pengisian SPT tahunan (Bambang Is Sutopo, 2013).

Wajib Pajak yang tidak mematuhi ketentuan undang-undang, khususmya mengenai pembayaran pajak akan dilakukan penagihan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:196). Penagihan pajak adalah Serangkaiana tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak (Dias Priantara, 2012:110). Penagihan pajak diatur dalam UU No 19 tahun 1997 tentang Penagihan Pajak sejak 1 Januari 2001 (Ritonga, 2012). Adanya undang-undang penagihan pajak diharapkan juga dapat memberikan penekanan yang lebih pada aspek keadilannya yang berupa keseimbangan pada kepentingan antara masyarakat wajib pajak dan kepentingan negara (Purnawan, 2004).

Dalam prakteknya sering kali dijumpai adanya tunggakan pajak dari pihak-pihak yang tidak mempunyai kesadaran untuk membayar pajak yang mengakibatkan tidak dilunasinya utang pajak sebagaimana mestinya (Ritonga, 2012). Hal ini mengakibatkan tunggakan pajak yang terus meningkat setiap tahunnya dan sangat merugikan bagi bangsa Indonesia yang memang sedang melakukan pembangunan nasional (Ritonga, 2012). Menurut Ketua BPK mengatakan pihaknya masih menemukan sejumlah kelemahan dalam penagihan piutang pajak. Akibatnya, penagihan piutang pajak kurang efektif dan tidak optimal (Hadi Purnomo, 2010).

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PENAGIHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN".

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan.
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran dari pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis besarnya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan.
2. Untuk menganalisis besarnya pengaruh Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas penagihan pajak terhadap kepatuhan perpajakan.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan pandangan dan masukan bagi instansi khususnya mengenai kesadaran wajib pajak dan kualitas penagihan pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan

3. Penelitian Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas penagihan pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan

1.4.2 Kegunaan Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menunjukan bahwa Kepatuhan Perpajakan yang optimal dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak yang tinggi dan kualitas penagihan pajak yang optimal

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesisi

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Manik Asri (2009) Kesadaran Wajib Pajak adalah:

"Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajiban pajaknya"

Kesadaran Wajib Pajak mempunyai beberapa faktor diantaranya sebagai berikut, menurut Irianto (2005) Kesadaran Wajib Pajak adalah:

a. Presepsi Wajib Pajak
b. Tingkat Pengetahuan Perpajakan
c. Karakteristik Wajib Pajak
d. Frekuensi Penyuluhan Perpajakan

Sedangkan menurut Mangkoesoebroto (2000) Kesadaran Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor adalah :

a. Pengetahuan masyarakat, yang semakin tinggi mudah bagi pemeritah untuk menyadarkan wajib pajak terutama mengenai hubungan antara biaya dan manfaat dari setiap aktivitas pemerintahan.
b. Tingkat pendidikan, hal ini diperlukan dalam pemahaman pajak dan pengisian formulir pajak yang terkadang terasa rumit bagi masyarakat.
c. Sistem yang berlaku, terutama sistem pajak yang adil dan sistem administrasi yang mudah dan sederhana

2.1.2 Kualitas Penagihan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Yamit (2004) Kualitas adalah:

”Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

2.1.2.2 Pengertian Penagihan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:196) Penagihan Pajak adalah:

“Perbuatan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak, karena wajib pajak tidak mematuhi ketentuan undang-undang, khususnya mengenai pembayaran pajak”.

Adapun Proses Penagihan Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) Proses penagihan pajak akan dilakukan bila terdapat utang pajak yang belum lunas sampai dengan tanggal jatuh tempo, seperti dengan adanya

1. Surat Tagihan Pajak
2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
3. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan
4. Surat Keputusan Pembetulan
5. Surat Keputusan Keberatan, dan lainnya

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) Tindakan penagihan pajak adalah sebagai berikut :

1. Surat Teguran
2. Surat Paksa
3. Penyitaan barang milik penanggung pajak
4. Penyanderaan
5. Penagihan seketika dan sekaligus
6. Pencegahan terhadap penanggung pajak

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

“Tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara”.

Kepatuhan perpajakan juga mempunyai kriteria. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) bahwa kriteria wajib pajak adalah:

1. “Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah di jatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.”

Kepatuhan perpajakan juga mempunyai ukuran dalam melakukan perpajakan. Menurut Erly Suandy (2011:103) ukuran kepatuhan wajib pajak terdiri dari:

1. “Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT masa, SPT PPN setiap Bulan.
2. Patuh terhadap ketentuan material, yakni norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenakan pajak, siapa yang dikenakan pajak dasar pengenaan pajak, hapusnya piutang pajak.

3. Patuh terhadap ketentuan yuridis formal, yakni saat dan tempat terutangnya pajak, hak-hak fiskus untuk mengawasi wajib pajak mengenai keadaan, perbuatan, dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak, menyelnggarakan pembukuan sebagaimana mestinya."

2.2 Kerangka Pemikiran

Dengan adanya kesadaran dan penagihan pajak diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam menganalisis kesadaran wajib pajak dan penagihan pajak dengan baik dan benar, maka wajib pajak tidak memiliki alasan lagi untuk tidak melakukan pembayaran dan mampu lebih patuh untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi. Sehingga apabila kesadaran wajib pajak terus meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat

2.2.1 Teori penghubung Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

> "Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi kesadaran wajib pajak, dapat dilihat dari aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat dipengaruhi sikap wajib pajak. Dengan kualitas pengetahuan semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar".
>
> Selain itu Menurut Safri Nurmantu (2005:103) menyatakan bahwa:
>
> "Kesadaran Perpajakan menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak"

2.2.2 Teori penghubung Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.3 Hipotesis Penelitian

H_1 = Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.

H_2 = Kualitas Penagihan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan.

III. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti mengambil judul penelitian yaitu, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan".

3.2 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian peneliti menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan anatara variable yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model* – SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

3.2.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:30) penjelasan proses penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrumen penelitian
7. Kesimpulan

3.3 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2012:38), menyatakan bahwa variabel adalah sebagai berikut:

"Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya".

Sesuai dengan judul penelitian yang diambil yaitu variabel X_1 sebagai independen (Kesadaran Wajib Pajak), X_2 (Kualitas Penagihan Pajak) pada variabel Y sebagai dependen (Kepatuhan Perpajakan).

3.4 Sumber Data

Kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan terdapat beberapa metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Metode yang digunakan antara lain agar mempermudah dalam penelitian mengambil suatu pengumpulan data yaitu Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah Pegawai KPP di Kanwil Jabar 1.

3.5 Alat Ukur Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan korelasi *spearman* (indeks validitas) dinyatakan Barker *et al*. (2002:70) sebagai berikut:

"Butir pernyataan dinyatakan valid jika koefisien korelasi butir pernyataan ≥ 0,30. Kemudian pengujian reliabilitas menggunakan metode *alpha-cronbach* dan dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitas > 0,70".

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji coba dengan t (taraf signifikasi) adalah 5%.

3.5.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk menguji kehandalan dan kepercayaan alat ukur pengungkapan dari daata. Metode yang digunakan untuk uji reabilitas adalah *split half method* teknik belah dua, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:
R= *Reability*
r_i = Realibilitas internal seluruh item
r_b = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Sumber: Sugiyono (2012:131)

3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval)

Penelitian ini menggunakan data ordinal, oleh karena itu semua data ordinal harus terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Dalam proses pengolahan data MSI tersebut, peneliti menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for Windows*.

3.6 Populasi dan Penarikan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah KPP Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1 dengan jumlah pegawai bagian penagihan dan account repsentatif.

3.6.2 Sampel

Sampel yang diambil oleh peneliti yaitu 10 Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Kantor Wilayah Jawa Barat 1.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*field Research*)

a. Metode pengamatan (Observasi) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, diamati atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung pada KPP Kanwil Jabar I.

b. Wawancara (Interview) yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait langsung dan berkompeten dengan permasalahan yang diteliti. Pada penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab dengan pegawai bagian Penagihan Pajak dan AR mengenai fenomena khusus yang diperoleh.

c. Kuesioner, teknik kuesioner yang peneliti gunakan adalah kuesioner tertutup, suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pegawai Pengihan Pajak dan AR pada KPP Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan. Mulai dari literatur, buku-buku yang ada. Adapun dokumen-dokumen yang menggambarkan sejarah KPP Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, dokumen yang menerangkan struktur organisasi pada KPP Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.

2. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis. Data yang diperoleh merupakan data sekunder yang dapat mendukung penelitian ini, yaitu dengan membaca dan mempelajari buku-buku wajib (litelatur) yang berkaitang dengan variabel yang diteliti yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas penagihan dan kepatuhan wajib pajak, ataupun sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Sebelum kuisioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilkukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan-pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukut untuk pengumpulan dan penelitian.

3.8 Metode Pengujian Data

3.8.1 Metode Analisis

Setelah data terkumpul peneliti melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0.*

Menurut Imam Ghozali (2006:1)*Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut:

"*Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi".

Semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan, yaitu: (1)*inner model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), (2) *outer model* yang

menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator atau variabel *manifest*nya (*measurement model*), dan (3) *weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi. Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Merancang Model Pengukuran**
   Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten Kesadaran Wajib Pajak terdiri dari 2 variabel *manifest*. Kemudian untuk variabel laten Penagihan Pajak terdiri dari 3 variabel *manifest* dan untuk variabel laten kepatuhan perpajakan terdiri dari 2 variabel *manifest*.
2. **Merancang Model Struktural**
   Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (Kesadaran Wajib Pajak dan Penagihan Pajak) dan satu variabel laten endogen (kepatuhan perpajakan).
3. **Membangun Diagram Jalur**
   Hubungan antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah. Secara lengkap model srtuktural pada penelitian ini dapat digambarkan pada gambar 3.1. Untuk memahami gambar 3.1 di atas, pada tabel 3.7 berikut dijelaskan mengenai lambang-lambang statistik yang digunakan dalam model struktural.
4. **Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis**
   Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:
   a. Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.
   b. Persamaan *outer model* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).
5. **Estimasi**
   Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, tahan ketiga menghasilka estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta).
6. **Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)**
   a. Uji kecocokan model pengukuran (*outer model*)
   Uji kecocokan model pengukuran (*fit test of measurement model*) adalah uji kecocokan pada *outer model* dengan melihat validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).
   a. Validitas konvergen (*convergent validity*) dievaluasi dalam tiga tahap, yaitu:
      1. Indikator validitas: dilihat dari nilai faktor *loading* dan t-*statistic* sebagai berikut:
         - Jika nilai faktor *loading* antara 0,5-0,6 maka dikatakan cukup, sedangkan jika nilai faktor *loading* ≥ 0,7 maka dikatakan tinggi(Imam Ghozali, 2006).
         - Nilai t-*statistic* ≥ 1,96 menunjukkan bahwa indikator tersebut sahih (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).
      2. Reliabilitas konstruk: dilihat dari nilai output *Composite Reliability* (CR). Kriteria dikatakan reliabel adalah nilai CR≥ 0,7 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).
      3. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE): nilai AVE yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,5 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).
   b. Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dilakukan dalam dua tahap, yaitu dengan cara melihat nilai *cross loading factor* dan membandingkan akar AVE dengan korelasi

antar konstruk/variabel laten.

b. Uji kecocokan model struktural (*inner model*)

Uji kecocokan model struktural (*fit test of structural model*) adalah uji kecocokan pada *inner model*berkaitan dengan pengujian hubungan antar variabel yang sebelumnya dihipotesiskan (Uce Indahyanti, 2013). Evaluasi menghasilkan hasil yang baik apabila:

a. Koefisien korelasi menunjukkan hubungan (korelasi) antara dua buah variabel, dimana nilai koefisien korelasi menunjukkan arah dan kuat hubungan antara dua variabel.
b. Koefisien hubungan antar variabel tersebut signifikan secara statistik yaitu dengan nilai t-*statistic* ≥ 1,96. Taraf nyata atau taraf keberartian (α) dalam penelitian ini adalah 0,05.
c. Nilai koefisien determinasi (R^2 atau R-*square*) mendekati nilai 1. Nilai R^2 untuk konstruk dependen menunjukkan besarnya pengaruh/ketepatan konstruk independen dalam mempengaruhi konstruk dependen. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar variabel eksogen yang dihipotesiskan dalam persamaan mampu menerangkan variabel endogen. Nilai R^2 ini dalam PLS disebut juga Q-*square predictive relevance*. Besarnya R^2 tidak pernah negatif dan paling besar sama dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$).

d. Uji kecocokan seluruh model/model gabungan

Uji kecocokan seluruh model/model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF substansial) (Uce Indahyanti, 2013).

3.8.2 Pengujian Hipotesis

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,05 sebesar 1,96. Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini selanjutnya diuraikan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menetapkan hipotesis yang akan diuji

Penetapan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y, yaitu hipotesis 0 (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

H_1 Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Kepatuhan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.

H_2 Kualitas Penagihan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I

2. Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikansi dapat ditentukan dengan melakukan pengujian terhadap dua pihak. Untuk menguji diterima atau ditolaknya hipotesis, maka dilakukan dengan cara pengujian dua pihak dengan tingkat signifikan = 5%.

3. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

H_o : β = 0 : Pengaruh ξ_2 terhadap η tidak signifikan

H_1 : β ≠ 0 : Pengaruh ξ_2 terhadap η signifikan

4. Menentukan kriteria penerimaan hipotesis

Kriteria penerimaan hipotesis dapat ditentukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} yang dapat dilihat dibawah ini:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak

5. **Menggambarkan daerah penerimaan hipotesis**
   Untuk menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan terhadap sebuah hipotesis dapat digambarkan dengan uji dua pihak daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.
6. **Membuat Kesimpulan**
   Membuat kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban atas rumusan masalah.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasaan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Pengujian Alat Ukur

4.1.1.1 Hasil Pengujian Validitas

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan teknik korelasi *spearman* (indeks validitas), maka diperoleh hasil uji validitas yang dijelaskan pada tabel 4.4. Bahwa nilai koefisien korelasi (indeks validitas) dari setiap butir pernyataan di setiap variabel laten lebih besar dari nilai kritis 0.30. Hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Penagihan Pajak dan Kepatuhan Perpajakan adalah valid dan tepat/mampu mengukur tiap indikator, sehingga mampu mencapai tujuan pengukuran (menghasilkan data) untuk setiap variabel laten dalam penelitian ini.

4.1.1.2 Hasil Pengujian Reabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *split-half* diperoleh hasil uji reliabilitas yang di jelaskan pada tabel 4.5. Bahwa nilai koefisien reliabilitas dari setiap variabel laten lebih besar dari nilai kritis (0,70). Hasil uji reliabilitas ini menunjukan bahwa setiap variabel laten adalah reliabel, jadi variabel laten yang diteliti menunjukan konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Variabel laten dalam penelitian ini bila dipakai dua kali untuk mengukur suatu penelitian, maka hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten.

4.1.2 Analisis Deskriptif

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Gambaran empirik secara menyeluruh tentang kesadaran wajib pajak di jelaskan pada tabel 4.6. Bahwa total skor tanggapan responden untuk kedua indikator dari Kesadaran Wajib Pajak diperoleh sebesar 457 (62,6%). Dalam kategori cukup tinggi namun masih terdapat *gap* sebesar 38,4% yang menunjukan bahwa terdapat masalah sesuai dengan fenomena yaitu kesadaran wajib pajak masih belum optimal sehingga tidak maksimal.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Penagihan Pajak (X_2)

Gambaran empirik secara menyeluruh tentang kualitas penagihan pajak di jelaskan pada tabel 4.9. Bahwa total skor tanggapan responden untuk ketiga indikator dari Kualitas Penagihan Pajak diperoleh sebesar 658 (60,0%). Dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 40,0% yang menunjukan bahwa terdapat masalah sesuai dengan fenomena yaitu penagihan pajak masih belum optimal.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Perpajakan (Y)

Gambaran empirik secara menyeluruh tentang kepatuhan perpajakan di jelaskan pada tabel 4.13. Bahwa total skor tanggapan responden untuk ketiga indikator dari Kepatuhan Perpajakan diperoleh sebesar 727 (66,3%). Dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 33,7% yang menunjukan bahwa terdapat masalah sesuai dengan fenomena yaitu kepatuhan perpajakan masih ada wajib pajak yang tidak patuh.

4.1.3 Analisis Verifikatif

4.1.3.1 Hasil Model Pengaruh

Untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan maka peneliti akan melakukan serangkaian analisis kuantitatif yang relevan dengan tujuan penelitian. Karena data skor jawaban responden masih berbentuk skala

ordinal maka agar data tersebut dapat diolah menggunakan *structural equation modeling* terlebih dahulu data ordinal dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval* yang selanjutnya diolah menggunakan *structural equation modeling* dengan metode alternatif *partial least square*menggunakan software SmartPLS 2.0.

4.1.3.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Sebelum dilakukan uji kecocokan model pengukuran, model pengukuran (*outer model*) diuji terlebih dahulu dengan pengujian yang dilakukan terhadap masing-masing variabel laten yang diukur oleh variabel-variabel *manifest*.

a. Tahapan Validitas Konvergen diantaranya

1. Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk variabel *manifest* yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak, kualitas penagihan dan kepatuhan perpajakan sudah valid dan reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai bobot faktor (*loading factor*) untuk masing-masing variabel *manifes* lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96.

   Untuk masing-masing variabel manifes dari variabel laten Kesadaran wajib pajak (X_1) diperoleh nilai loading factor ($X_{1.1}$) 0,885 dengan t_{hitung} 4,695, ($X_{1.2}$) 0,912 dengan t_{hitung} 15,031. Kualitas Penagihan Pajak nilai loading factor ($X_{1.3}$) 0,822 dengan t_{hitung} 7,930, ($X_{1.4}$) 0,793 dengan t_{hitung} 4,041, ($X_{1.5}$) 0,910 dengan t_{hitung} 15,249. Kepatuhan Perpajakan nilai loading factor ($Y_{1.1}$) 0,829 dengan t_{hitung} 8,314, ($Y_{1.2}$) 0,770 dengan t_{hitung} 5,406, ($Y_{1.3}$) 0,853 dengan t_{hitung} 14,767.
2. Hasil *Composite Reliability* dalam variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0.893, variabel kualitas penagihan pajak sebesar 0.880, dan variabel kepatuhan perpajakan sebesar 0.858.
3. Hasil nilai AVE dalam variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,806, variabel kualitas penagihan pajak sebesar 0,710, dan variabel kepatuhan perpajakan sebesar 0,669.

b. Validitas Diskriminan (*Discriminan Validity/DV)* melihat bagaimana validitas dari konstruk yang terbentuk dengan membandingkan akar *Average Variance Extracted* (AVE) dengan konstruk yang lainnya. Hasil perbandingan akar nilai AVE dengan korelasi antar konstruk/variabel laten dapat dilihat pada tabel 4.22.

4.1.3.3 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

a. Nilai koefisien korelasi Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan sebesar 0,418 dan termasuk ke dalam kriteria pengaruh yang sedang (cukup). Nilai koefisien korelasi Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan sebesar 0,541 dan termasuk ke dalam kriteria pengaruh yang sedang (cukup).
b. Nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan sebesar 2,568 dan Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan sebesar 3,048.
c. Nilai koefisien determinasi (R^2) Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan sebesar 0,669 dan termasuk ke dalam kriteria pengaruh sedang.

4.1.3.4 Pengujian seluruh model/model gabungan

Hasil uji kecocokan model gabungan menunjukkan bahwa nilai GoF sebesar 0,670 dan termasuk kriteria substansial. Artinya model keseluruhan dengan ketiga variabel laten yang membentuknya memiliki validitas substansial (kuat).

4.1.4 Pengujian Hipotesis

Setelah diuraikan hasil pengujian model pengukuran dari masing-masing variabel dan dan ketepatan model struktural, selanjutnya dilakukan uji signifikansi pengaruh parsial variabel *eksogenus* (variabel bebas) terhadap variabel *endogenus* (variabel terikat) sesuai dengan hipotesis yang ada.

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan

Kesadaran wajib pajak diduga akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Untuk mengujinya dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesisi statistik sebagai berikut:

Ho : $\gamma_1 = 0$: Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh Kepatuhan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.

Ha : $\gamma_1 \neq 0$: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Kepatuhan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.

Berdasarkan skema penelitian diatas, maka persamaan struktural hasil pengolahan hipotesis pertama menggunakan *software SmartPLS 2.0.* Hasil bahwa nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan sebesar 2,568 nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{kritis} 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima $H_{a,}$ artinya kesadaran wajib pajak (X_1) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan (Y).

Besarnya pengaruh langsung kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan adalah ((0,418×0,418×100%) = 17,5%). Jadi Kesadaran Wajib Pajak memberikan pengaruh 17,5% terhadap kepatuhan perpajakan. Sedangkan pengaruh kesadaran wajib pajak secara tidak langsung terhadap kepatuhan perpajakan sebesar ((0,418 x 0,445) x 0,541 x 100% = 10,1%). Jadi besarnya kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan sebesar 27,6%.

2. Kualitas Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan

Kualitas penagihan pajak diduga akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Untuk mengujinya dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesisi statistik sebagai berikut:

$H_0 : \gamma_2 = 0$ kualitas penagihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah ektorat Jenderal Pajak Jawa Barat I.

$H_a : \gamma_2 = 0$ kualitas penagihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan da Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kantor Wilayah Direktorat ıderal Pajak Jawa Barat I.

Berdasarkan skema penelitian diatas, maka persamaan struktural hasil pengolahan hipotesis kedua menggunakan *software SmartPLS 2.0.* Hasil bahwa nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan sebesar 3,048. nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{kritis} 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima $H_{a,}$ artinya kualitas penagihan pajak (X_2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan (Y).

Besarnya pengaruh langsung Kualitas Penagihan Pajak terhadap kepatuhan perpajakan adalah (0,541×0,541×100) = 29,3. Jadi Kualitas Penagihan Pajak memberikan pengaruh 29,3% terhadap kepatuhan perpajakan. Sedangkan pengaruh kualitas penagihan pajak secara tidak langsung terhadap kepatuhan perpajakan sebesar ((0,541 x 0,445 x 0,541) x 100% = 13%). Jadi besarnya pengaruh kualitas penagihan pajak terhadap kepatuhan perpajakan sebesar 42,3%.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena, kerangka pemikiran, operasionalisasi variabel mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Perpajakan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan. Kepatuhan Perpajakan yang masih rendah terjadi karena Kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah sehingga tidak optimal, yang ditandai dengan tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak sehingga mengakibatkan kesadaran wajib pajak masih belum optimal, dan kurangnya penyuluhan pajak kepada masyarakat awam oleh pegawai pajak sehingga mengakibatkan kesadaran wajib pajak belum optimal dan membuat kepatuhan pajak rendah.
   Kualitas Penagihan Pajak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Perpajakan. Kepatuhan Perpajakan yang masih rendah juga terjadi karena Kualitas Penagihan yang belum optimal, yang ditandai dengan surat tagihan pajak yang belum efektif mengakibtkan wajib pajak tidak taat dengan peraturan yang ada, kemudian surat teguran yang diberikan pegawai terhadap wajib pajak, wajib pajak tidak terlalu mengubris dengan adanya teguran sehingga mereka tidak membayar tunggakan dengan secepatnya, dan dengan adanya surat paksa yang diberikan pegawai kepada wajib pajak yang masih melanggar tunggakan setelah diberikan surat teguran masih belum menaati peraturan yang ada sehingga kualitas penagihan pajak yang masih belum dipatuhi oleh wajib pajak yang mengakibatkan kualitas penagihan pajak belum optimal.

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 untuk menetapkan aturan yang baru dalam memperbaiki kepatuhan perpajakan melalui pengaruh kesadran wajib pajak dan kualitas penagihan pajak terhadap kepatuhan perpajakan. Sebaiknya menyempurnakan lagi penyuluhan perkembangan perpajakan nya sehingga wajib pajak sadar akan adanya peraturan perpajakan. Dengan cara seperti ini kesadaran wajib pajak akan meningkat dan kepatuhan perpajakan akan meningkat pula. Selain itu juga kualitas penagihan pajak diperketat, terutama dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga wajib pajak yang menunggak akan secepatnya membayar tunggakan tersebut. Hal ini juga penting dalam perekrutan ataupun seleksi pegawai pajak yang kompeten dibidangnya dan memiliki keahlian sesuai dengan kebutuhan Kantor Pelayanan Pajak Pratama sehingga tujuan Kantor Pelayanan Pajak dapat tercapai dan mencapai hasil yang maksimal.

5.2.2 Saran Pengembangan Ilmu

Disarankan pada peneliti selanjutnya 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.

VI. Daftar Pustaka

Agus Martowardojo. 2012. Kejar Setoran Rp. 1.178 Triliun, Agus Marto Seret Wajib Pajak 'Bandel' http://finance.detik.com/read/2012/08/17/102342/1993894/4/kejar-setoran-rp-1178-triliun-agus-marto-seret-wajib-pajak-bandel

Agus Purwoto. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo.

Amin Purnawan.2004. Pelaksanaan Tindakan Penagihan Pajak Kaitannya Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan Aspek Keadilannya. *Jurnal Hukum Jakarta Vol 14, No. 1*. Hal 33-51.

Arfan. 2014. Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Sultanbatara Masih Rendah http://m.jurnas.com/news/127827/Kepatuhan-Wajib-Pajak-di-Wilayah-Sultanbatara-Masih-Rendah-2014/1/Ekonomi/Ekonomi/

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

Bambang Is Sutopo. 2013 Kesasaran Bayar Pajak Rendah http://www.pajakonline.com/engine/artikel/art.php?artid=9372

Barker, Chris., Pistrang, Nancy., & Elliot, Robert. 2002. *Research Methods in Clinical Psychology 2nd Ed*. John Wiley & Sons: LTD Chicester England

Chaizi Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Widiasarana

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra, Tax & Accounting Vol 1, No 1*

Cooper, W.W., Seiford, L.M., & Tone, K. 2006. *Data Envelopment Analysis*. Boston, MA: Kluwer Academic Publishers

Dali Santun Naga. 2009. *64 Rumus Terapan: Probabilitas dan Sekor pada Hipotesis Statistika*. Jakarta: Grasindo.

Early Suandy. (2011). *Hukum Pajak edisi ke lima*. Jakarta: Salemba empat

Edi Slamet Irianto. 2014. Kesadaran Masyarakat Bayar Pajak Masih Rendah http://www.antara-sulawesiselatan.com/berita/54399/djp--kesadaran-masyarakat-membayar-pajak-masih-rendah

Gatot SM Faisal 2009. *How To Be A Smarter Taxpayer.* Jakarta: Grasindo.

Hadi Purnomo. 2010. Piutang Pajak Rp 7,6 Triliun Berpotensi Macet http://pajak.com/index.php?option=com_content&task=view&id=8368

Harahap. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*: Perspektif Ekonomi

Imam Ghozali. 2006. *Structuran Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

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

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks.

Manik Asri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

Mardiasmo. 2006. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

Moh. Zain. 2003. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.

Muhammad Rusjid. 2005. *PSPP Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: Indeks.

Ni Ketut Muliari dan Putu Ery Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

Padila, Estela dan Prior, Anslem. *2002*. *Membangkitkan Kesadaran*. Penerjemah Vincent de Ornay. LPBAJ. Maumere.

Pandapotan Ritonga. 2012. Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Program Studi Sistem Informasi, STMK Triguna Dharma-Medan*.

R. Santoso Brotodiharjo. 2003. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Rahman. 2011. Universitas Muhammadiyah Surakarta*Program Magister Manajemen* Universitas Muhammadiyah SurakartaJl. A. Yani Tromol Pos 1. Pabelan Surakarta, 57102 DAYA SAING *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber DayaVol. 12, No. 2*.

Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan.* Garanit: Jakarta.
Shintiana Salam. 2009. Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung)
Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogjakarta: Graha Ilmu.
Suardi, Rudi. 2003. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya untuk mencapai TQM*. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit PPM
Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006.*Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prinadi Media Group.
Sugiyono, 2012. *Metode Penelitan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke-15 Bandung: Alfabeta
Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains AkuntansiUniversitas Diponegoro*.
Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Toeri dan Aplikasi.* Bandung
Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada 4 April 2014 dari *World Wide Web*:http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Penggujian%20Model%20Riset.pdf
Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Produk dan Jasa*. Yogjakarta: Ekonesia
Yang, Kaifeng & Miller, Gerald J. 2008.*Handbook of Research Methods in Public Administration*. Taylor & Francis Group: CRC Press U.S.

Lampiran Tabel

Tabel 3.7
Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang Diteliti

Lambang	Indikator	Lambang	Variabel
X_1	Pengetahuan Perpajakan	ξ_1	Kesadaran Wajib Pajak
X_2	Penyuluhan Perpajakan		
X_3	Surat Tagihan Pajak	ξ_2	Kualitas Penagihan Pajak
X_4	Surat Teguran		
X_5	Surat Paksa		
Y_1	Melakukan perhitungan pajak dengan benar	H	Kepatuhan Perpajakan
Y_2	Melaporkan kembali SPT tepat waktu		
Y_3	Mengisi SPT dengan jujur, lengkap, dan benar		

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadran Wajib Pajak	Item 1	0,615	0,30	Valid
	Item 2	0,615	0,30	Valid
Kualitas Penagihan Pajak	Item 3	0,577	0,30	Valid
	Item 4	0,559	0,30	Valid
	Item 5	0,754	0,30	Valid
Kepatuhan Perpajakan	Item 6	0.573	0,30	Valid
	Item 7	0.523	0,30	Valid
	Item 8	0.614	0,30	Valid

Tabel 4.5
Hasil Uji Realibilitas Kuesioner

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,761	0,70	Reliabel
Kualitas Penagihan Pajak	0,860	0,70	Reliabel
Kepatuhan Perpajakan	0,781	0,70	Reliabel

Tabel 4.6
Persentase Skor Jawaban Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No.	Indikator	*Grand Mean*	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Tingkat Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak	2,94	215	365	58,9%	Cukup
2.	Frekuensi Penyuluhan Perpajakan Kepada Wajib Pajk	3,31	242	365	66,3%	Cukup
Total		**3,13**	**457**	**730**	**62,6%**	**Cukup**

Tabel 4.9
Persentase Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Penagihan Pajak

No.	Indikator	*Grand Mean*	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Surat Tagihan Pajak	2,87	210	365	57,5%	Cukup
2.	Surat Teguran	3,10	227	365	62,1%	Cukup
3	Surat Paksa	3,02	221	365	60,5%	Cukup
Total		**3,00**	**658**	**1095**	**60,0%**	**Cukup**

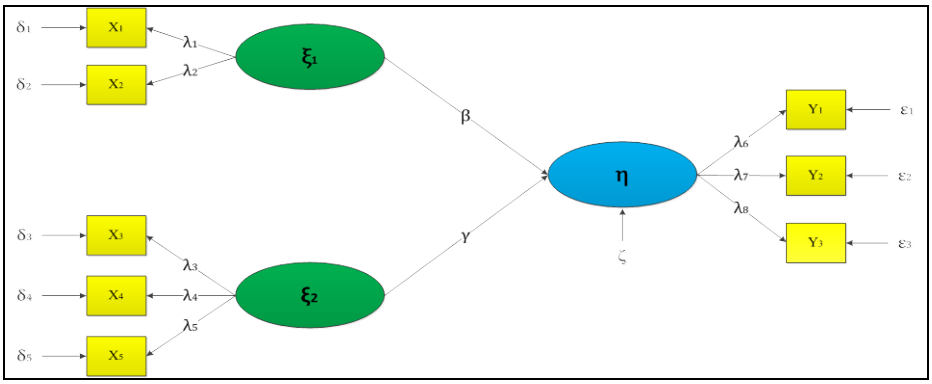
Tabel 4.13
Persentase Skor Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Perpajakan

No.	Indikator	*Grand Mean*	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Melakukan perhitungan pajak terhutang dengan benar	3,23	236	365	64,6%	Cukup
2.	Melaporkan kembali SPT tepat waktu	3,39	248	365	67,9%	Cukup
3	Mengisi SPT dengan jujur, lengkap, dan benar	3,32	243	365	66,5%	Cukup
Total		**3,31**	**727**	**1095**	**66,3%**	**Cukup**

Tabel 4.22
Perbandingan Nilai AVE dengan Korelasi antar Variabel Laten

	Discriminan validity		Nilai Korelasi		
	AVE	Akar Kuadrat AVE	Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	Kualitas Penagihan Pajak (X_2)	Kepatuhan Perpajakan (Y)
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0.807	0.898	1,000	0,445	0,659
Kualitas Penagihan Pajak (X_2)	0.711	0.843	0,445	1,000	0,728
Kepatuhan Perpajakan (Y)	0.669	0.817	0,659	0,728	1,000

Lampiran Gambar



Gambar 3.1
Struktur Analisis Variabel Penelitian secara Keseluruhan