PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM*
(Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)

Oleh:
Debbye Queen Sipahutar

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
Email: sipahutardebbye@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted in order to solve the phenomenon occurring in the implementation of self assessment system has not run optimally, there are still taxpayers difficulty calculating the tax it is due to lack of understanding of taxpayer will be charging procedure SPT and understanding of the sanction of tax administration and taxpayer to see obstacles in the process of service resulting tax self assessment system is not going well. This study aims to determine how much influence the understanding of taxpayer and quality of tax service on implementation of self assessment system in KPP Pratama Bandung Tegallega.

This study uses descriptive analysis and verification with quantitative approach to the respondents as many as 100 people an individual taxpayer. Data were collected by distributing questionnaires. The resulting data were analyzed using SEM analysis tools by using PLS approach SmartPLS 2.0 Software.

Based on the results of this study showed that understanding of taxpayer and quality of tax service an effect on implementation of self assessment system. Where if understanding taxpayer and quality of tax service its good, the implementation of self assessment system will be good too.

Keywords: Understanding Taxpayer, Quality Of Tax Service, Implementation Of Self Asessment System.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Semenjak reformasi perpajakan dijalankan dengan dikeluarkannya undang-undang perpajakan yang baru tahun 1983, sistem perpajakan berubah dari *office assessment* menjadi *self assessment* (Chairil Anwar Pohan, 2013:2). *Official assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang pemungutan pajak pada fiskus, sedangkan wajib pajak hanya pasif (Supramono dan Theresia Damayanti 2010:4). *Self assessment system* adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011:7).

Mekanisme perhitungan pajak didasarkan pada self assessment artinya wajib pajak menghitung sendiri dan membayar sendiri pajaknya dengan kata lain, semua bergantung pada kepercayaan terhadap wajib pajak (Fuad Rahmany, 2014). Namun dalam pelaksanaanya, masih terdapat kelemahaman, kelemahaman self assessment system yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang tidak patuh, kesadaran wajib pajak yang masih rendah, atau kombinasi keduanya, sehingga wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak (Sadhani, 2004). Sistem self assessment menyebabkan wajib pajak mendapat

beban berat karena semua aktifitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri (Siti Kurnia Rahayu, 2013:102).

Sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* yang merupakan salah satu faktor keunggulan bagi wajib pajak, sistem ini didasari kepada tiga hal yaitu pertama, wajib pajak diberi kepercayaan oleh undang-undang (UU) untuk menghitung berapa pajak yang terutang dan bisa menghitungnya sendiri, Kedua setelah menghitung jumlahnya, maka wajib pajak langsung menyetor sendiri, terakhir, setelah menyetor dia melaporkan, Ditjen Pajak mengakui dalam sistem self assessment ini tidak semua wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar (R Dasto Ledyanto, 2013).

Masih ada wajib pajak mengaku kesulitan menghitung pajaknya (Mekar Utama, 2015). Menurut Agus Jajatsudrajat yang merupakan bagian pelayanan AR Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, fenomena mengenai pelaksanaan *self assessment system* masih terdapat masalah, yakni yang terjadi wajib pajak masih ada yang kesulitan untuk menghitung jumlah pajaknya, baik wajib pajak yang baru terdaftar maupun untuk wajib pajak badan (Agus, 2016).

Dibutuhkan prasyarat bahwa masyarakat harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang hak dan kewajiban perpajakannya mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self assessment sehingga mereka mampu dibebani tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pajak secara mandiri (Dedi Rudaedi:2012). Dengan adanya pengetahuan pajak akan mempermudah wajib pajak dalam beberapa hal seperti bagaimana cara mendaftarkan diri, mengisi Surat Pemberitahuan dengan lengkap dan jelas, menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu sebelum batas waktu pelaporan berakhir (Dilla Novita dkk, 2014).

Persoalan yang dihadapai dalam perpajakan adalah ketika sistem pemungutan pajak akan beralih dari *official assessment*, proses penghitungan dilakukan oleh Ditjen Pajak menjadi *self assessment* di mana penghitungan pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak (WP) seperti sekarang ini, masih diperlukan syarat agar sistem ini dapat berjalan baik yakni adanya tingkat pengetahuan pajak yang cukup baik di masyarakat serta tingkat kejujuran yang tinggi dalam mengisi serta melaporkan surat pemberitahuan pajak, namun sayangnya dua persyaratan ini tidak terpenuhi secara maksimal sehingga pelaksanaan sistem *self assessment system* tidak optimal (Chandra Budi, 2014). Di sisi lain, tingkat pengetahuan perpajakan sangat berpengaruh terhadap tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan, menurut Fuad Rahmany (2013) pemahaman wajib pajak tentang pengetahuan pajak masih rendah, hal ini menjadi faktor rendahnya kesadaran masyarakat membayar pajak menjadi minim.

Pelaksanaan *self assessment system* belum berjalan optimal dimana masih ada wajib pajak kesulitan menghitung pajaknya hal ini disebabkan karena pemahaman wajib pajak yang masih rendah tentang peraturan perpajakan, seperti wajib pajak yang belum paham akan prosedur pengisian SPT serta pemahaman wajib pajak akan sanksi administrasi dimana wajib pajak masih sering mendapatkan sanksi pajak karena terlambat menyerahkan SPT (Agus, 2016).

Agar pelaksanaan *self assessment system* dapat berjalan dengan baik pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan fungsinya yaitu melakukan pelayananan, pengawasan dan pembinaan (Jhon Hutagaol, 2007:66). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasaan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Nuramalia Hasanah dkk, 2012). Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Lena Elitan, 2007:47).

Namun kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang enggan membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dari petugas pajak, sistem self assessment yang merupakan sistem pemungutan pajak era reformasi yang berprinsip bahwa wajib pajak menghitung sendiri besaran pajaknya masih jauh dari harapan karena pelayanan kantor pajak dianggap mengecewakan masyarakat dan terdapat ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan

dan mekanisme pajak sehingga wajib pajak enggan membayar pajaknya (Anshari Ritonga, 2010).

Hal serupa dikatakan oleh Agus (2016) masih ada wajib pajak yang menemui hambatan dalam proses pelayanan pajak sehingga mengakibatkan pelaksanaan self assessment system tidak berjalan dengan baik, hambatan yang dihadapi wajib pajak diantaranya, sikap yang kurang memuaskan wajib pajak, pengetahuan tentang pajak yang masih kurang dinilai oleh wajib pajak, respon dari petugas pelayanan pajak yang kurang tanggap, serta wajib pajak harus mengantri lama karena kurangnya penanganan dari petugas pelayanan pajak, padahal wajib pajak melakukan sendiri kewajiban perpajakannya sehingga dibutuhkan pelayanan yang cepat. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan prima yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2013:29).

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)".

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanana pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran mengenai teori pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* melalui bukti-bukti data yang diperoleh dari lapangan.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Untuk menguji dan menganalisa seberapa besar pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
2) Untuk menguji dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah tentang pemahaman wajib pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan kualitas pelayanan pajak yang semakin baik guna meningkatkan *self assessment system* sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan optimal.

Kegunaan Akademis

1) Bagi Peneliti
   Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan untuk memperdalam pengetahuan serta memperoleh gambaran langsung pemahaman penulis mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
2) Bagi Peneliti Lainnya

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama. Dan juga berguna sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu khususnya ilmu perpajakan.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Siti Resmi (2009:39) definisi pemahaman wajib pajak adalah sebagai berikut:

"Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT ".

Definisi pemahaman wajib pajak menurut Taslim (2009:13) adalah sebagai berikut:

"Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, batas waktu pelaporan SPT, serta mengetahui sanksi administrasi atau denda yang berkaitan dengan penyimpangan berupa kealpaan atau kesengajaan untuk tidak melaporkan dan menyetorkan pajak terutang".

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:28) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

"Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

Self Assessment System

Menurut Siti Resmi (2014:11) pengertian *self assessment system* sebagai berikut:

"Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku".

Menuru Diana Sari (2013:79) pengertian *self assessment system* sebagai berikut:

"Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan (menghitung atau menetapkan) sendiri besarnya pajak yang terhutang dan membayarnya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku".

Menurut Waluyo (2011:16*) self assessment system* sebagai berikut:

"Merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar".

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Pemahaman Wjib Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment Sytem*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:141) yang menyatakan bahwa:

"Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil".

Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:102) yang menyatakan bahwa:

"Tata cara pemungutan pajak dengan self assessment system berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, dimana ciri-ciri self assessment system adalah adanya kepastian hukum, sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak".

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment Sytem*

Menurut Siti Kurnia Rahayu 2013:29) menyatakan bahwa:

"Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan".

Sedangkan menurut Loekman Soetrisno (1987) dalam Setiyaji dan Hidayat Amir (2005:9) menyatakan bahwa:

"…rakyat akan membayar pajak kalau mutu dan pelayanan pemerintah itu baik. Kalau tidak mereka tidak, mereka akan menolak membayar pajak".

Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran diatas, maka penulis merumuskan hipotesis adalah sebagai berikut:

H_1 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*.

H_2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessement System*.

III. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan struktural berbasis variance atau Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model* – SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan metode ini karena dalam penelitian ini variabelnya merupakan variabel yang tidak terukur langsung dan diukur berdasarkan pada indikator-indikator yang telah ada serta melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*).

Operasionalisasi Variabel

Menurut Ulber Silalahi (2012:119) pengertian operasionalisasi variabel adalah sebagaiberikut:

"Operasional variabel adalah suatu konstruk dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel itu."

Variabel itu sendiri dalam konteks penelitian menurut Sugiyono (2014:38) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas/*Independent Variable* (X dan Y)
   Sugiyono (2014:39) mendefinisikan variabel independen atau variabel bebas adalah sebagai berikut:
   "Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)."
   Sesuai dengan judul yang peneliti ajukan terdapat dua variabel bebas, yaitu variabel Pemahaman Wajib Pajak (variabel X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (variabel X_2).
2. Variabel Dependen / *Dependent Variable* (Y)
   Menurut Sugiyono (2014:39) yang dimaksud dengan variable dependent atau variabel terikat yaitu:
   "Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas."
   Dalam penelitian ini yang menjadi variabel tidak bebas (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah *Self Assessment System* (Y).

Sumber Data

Sumber data dalam melakukan penelitian ini adalah data primer, di mana data yang diperoleh penulis merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Populasi dan Penarikan Sampel

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2012:119) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan definisi diatas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang berjumlah 104.800 wajib pajak.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011:120). Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah dengan pendekatan Slovin, pendekatan ini ditanyakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\text{n} = \frac{104.800}{1+ 104.800\ (10\%)^2} = 99{,}90 \text{ (100 sampel)}$$

Keterangan:
n = Jumlah sampel
N = Jumlah Populasi
e2 = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan keputusan sampel dalam penelitian (1%, 5%, 10%). Presisi yang digunakan dalam penelitian ini diambil nilai e=10%

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Tegallega.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei menggunakan kuesioner. Suharsimi Arikunto (2013:194) menjelaskan kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesisi dalam penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh pemahaman wajib pajak (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap pelaksanaan *self assessment system* (Y). Pengujian terhadap hipotesisi dalam penelitian ini selanjutnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hipotesis parsial antara variabel bebas pemahaman wajib pajak terhadap variabel terikat *self assessment system*.
   Ho.γ1 = 0 : Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Pelaksanaan Self Assessment System.
   Ha.γ1 ≠ 0 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan Self Assessment System.
2. Hipotesis parsial antara variabel kualitas pelayanan pajak terhadap variabel terikat *self assessment system.*
   Ho.γ2 = 0 : Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System.*
   Ha.γ2 ≠ 0 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanan *Self Assessment System.*

IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif Pemahaman Wajib Pajak

Total skor tanggapan responden untuk 3 indikator pemahaman wajib pajak pada **Tabel 4.1** diperoleh sebesar 65,3% yang diartikan cukup baik. Artinya wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sudah memiliki pemahaman yang cukup baik.

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Total skor tanggapan responden untuk 5 indikator kualitas pelayanan pajak pada **Tabel 4.2** diperoleh sebesar 70,1% yang diartikan baik. Artinya kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanannya.

Analisis Deskriptif Pelaksanaan *Self Assessment System*

Total skor tanggapan responden untuk 3 indikator pelaksanaan *self assessment system* pada **Tabel 4.3** diperoleh sebesar 74,6% yang diartikan baik. Artinya wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sudah melaksanakan *self assessment system* dengan baik.

Analisis Verifikatif

Model Pengukuran

Pemahaman wajib pajak memiliki 3 variabel manifest, kualitas pelayanan pajak memiliki 5 variabel manifest dan pelaksanaan *self assessment system* memiliki 3 variabel manifes. Menggunakan metode estimasi *Partial Least Square* diperoleh diagram jalur model

lengkap pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* yang disajikan pada **Gambar 4.1.**

Ukuran yang digunakan dalam menguji model pengukuran yang diperoleh dalam *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) adalah *convergent validity, discriminant validity* dan *composite reliability*. Hasil penelitian untuk model pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap pelakasanaan *self assessment system* adalah sebagai berikut:

a. *Convergent Validity*

Hasil perhitungan nilai *Convergent Validity* untuk ketiga variabel laten dalam model yang diteliti dapat dilihat pada **Tabel 4.4**

b. *Discriminant Validity*

Discriminant validity melihat bagaimana validitas dari konstruk yang terbentuk dibandingkan dengan konstruk lainnya. perhitungan nilai *Discriminant validity* dapat dilihat dari nilai *cross loading* untuk ketiga variabel dalam model yang diteliti dapat dilihat pada **Tabel 4.5**

c. *Composite Reliability*

Nilai C-R yang diperoleh sudah lebih besar dari nilai ideal direkomendasikan untuk suatu konstruk dinyatakan baik yaitu 0,7. Untuk ketiga konstruk yang digunakan sebagai variabel yang dihipotesiskan yaitu pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan pelaksanaan *self assessment system* diperoleh nilai *Composite Reliability* yang dapat dilihat pada **Tabel 4.6**

Model Struktural

Pengujian model struktural dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten *eksogen* terhadap variabel laten *endogen*, hasilnya dapat dilihat pada **Tabel 4.7**

Pengujian Hipotesis

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Berdasarkan hasil pengujian nilai $t_{statistic}$ yang diperoleh variabel pemahaman wajib pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* adalah sebesar 9,146 lebih besar dari titik kritis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Dan besarnya kontribusi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* adalah sebesar 48,0%.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Berdasarkan hasil pengujian nilai $t_{statistic}$ yang diperoleh variabel kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* adalah sebesar 4,396 lebih besar dari titik kritis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Dan besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment* system adalah sebesar 21,7%.

Pembahasan

Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 9,146 lebih besar dari nilai t_{kritis} 1,645 sehingga disimpulkan H_a diterima, artinya pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Fenomena yang terjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega pelaksanaan *self assessment system* belum berjalan optimal dimana masih ada wajib pajak kesulitan menghitung pajaknya hal ini disebabkan karena pemahaman wajib pajak yang masih rendah tentang peraturan perpajakan, seperti wajib pajak yang belum paham akan prosedur pengisian SPT serta pemahaman wajib pajak akan sanksi administrasi dimana wajib pajak masih sering mendapatkan sanksi pajak karena terlambat menyerahkan SPT (Agus, 2016).

Penelitian di lapangan diperoleh dari hasil perhitungan korelasi antar variabel laten sebesar 0,480 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 48,0% sehingga termasuk dalam kriteria cukup dengan arah positif. Arah hubungan positif antara pemahaman wajib pajak dengan pelaksanaan *self assessment system* menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak yang baik akan diikuti dengan pelaksanaan *self assessment system* yang baik juga sebesar 48,0%. Sisanya sebesar 52,0% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti oleh peliti.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*, dimana pemahaman wajib pajak yang tinggi akan meningkatkan pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Siti Resmi, 2009:39). *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak dianggap mampu menghitung dan memahami undang-undang perpajakan (Siti Resmi, 2014:11). Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil (Siti Kurnia Rahayu, 2013:141).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya menurut Narita Pravitasari (2012) menyatakan bahwa Pemahaman wajib pajak yang tinggi memberikan andil yang besar terhdap pelaksanaan *self assessment system* karena Wajib Pajak harus menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian lainnya yang dilakukan oleh Farissa Tantry dan Khairani (2013) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan terhadap penerapan *self assessment system*.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 4,396 lebih besar dari nilai t_{kritis} 1,645 sehingga disimpulkan Ha diterima, artinya Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Fenomena yang terjadi, masih banyak wajib pajak yang enggan membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dari petugas pajak, sistem *self assessment* yang merupakan sistem pemungutan pajak era reformasi yang berprinsip bahwa wajib pajak menghitung sendiri besaran pajaknya masih jauh dari harapan karena pelayanan kantor pajak dianggap mengecewakan masyarakat dan terdapat ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak sehingga wajib pajak enggan membayar pajaknya (Anshari Ritonga, 2010). Hal serupa dikatakan oleh Agus (2016) masih ada wajib pajak yang menemui hambatan dalam proses pelayanan pajak sehingga mengakibatkan pelaksanaan *self assessment system* tidak berjalan dengan baik, hambatan yang dihadapi wajib pajak diantaranya, sikap yang kurang memuaskan wajib pajak, pengetahuan tentang pajak yang masih kurang dinilai oleh wajib pajak, respon dari petugas pelayanan pajak yang kurang tanggap, serta wajib pajak harus mengantri lama karena kurangnya penanganan dari petugas pelayanan pajak, padahal wajib pajak melakukan sendiri kewajiban perpajakannya sehingga dibutuhkan pelayanan yang cepat.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*, dimana kualitas pelayanan pajak yang baik akan meningkatkan pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung (Tjiptono,2012:157). Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2013:28). Dengan memberikan pelayanan yang baik maka wajib pajak dapat melaksanakan kewajiaban perpajakannya dalam hal ini *self assessment system*.

Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan (Siti Kurnia Rahayu, 2013:29). Dengan berlakunya *self assessment system*, wajib pajak dituntut untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang yang merupakan kewajiban setiap wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak akan berdampak terhadap pelaksanaan *self assessment system.*

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Uum Helmina dan Suyanto (2014) menyatakan bahwa sistem pelayanan pajak berpengaruh positif siginifkan terhadap penerapan *self assessment system*, pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat membawa pengaruh yang baik bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yuliana dan Sidik Nugroho (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *self assessment system*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Alabede, *et al* (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of* compliance) merupakan tulang punggung *self assessment system* dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2013:137).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Pemahaman wajib pajak memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan self assessment system artinya semakin baik pemahaman wajib pajak, akan berdampak semakin meningkatnya pelaksanaan *self assessment system*. Dilihat dari fenomena yang terjadi pelaksanaan *self assessment system* belum berjalan optimal dimana masih ada wajib pajak kesulitan menghitung pajaknya hal ini disebabkan karena pemahaman wajib pajak yang masih rendah tentang peraturan perpajakan, seperti wajib pajak yang belum paham akan prosedur pengisian SPT serta pemahaman wajib pajak akan sanksi administrasi dimana wajib pajak masih sering mendapatkan sanksi pajak karena terlambat menyerahkan SPT. Wajib pajak diharuskan mengerti mengenai prosedur pengisian SPT dan sanksi perpajakan administrasi apabila terlambat menyetorkan surat pemberitahuan.

Oleh karena itu pemahaman wajib pajak harus dioptimalkan lagi sehingga wajib pajak dapat melaksanakan *self assessment system* dengan baik.

2) Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan *self assessment system* artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak akan berdampak semakin meningkatnya pelaksanaan *self assessment system.* Dilihat dari fenomena yang terjadi, masih ada wajib pajak yang menemui hambatan dalam proses pelayanan pajak sehingga mengakibatkan pelaksanaan *self assessment system* tidak berjalan dengan baik, hambatan yang dihadapi wajib pajak diantaranya, sikap yang kurang memuaskan wajib pajak, pengetahuan tentang pajak yang masih kurang dinilai oleh wajib pajak, respon dari petugas pelayanan pajak yang kurang tanggap, serta wajib pajak harus mengantri lama karena kurangnya penanganan dari petugas pelayanan pajak, padahal wajib pajak melakukan sendiri kewajiban perpajakannya sehingga dibutuhkan pelayanan yang cepat. Ada baiknya jika pegawai pada seksi pelayanan di KPP Pratama Bandung Tegallega memberikan masukan positif kepada wajib pajak. Untuk itu upaya meningkatkan mutu kualitas pelayanan pajak perlu ditingkatkan lagi sehingga wajib pajak dapat melaksanakan *self assessment system* dengan baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap pelaksanaan *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1) Pelaksanaan *self assessment system* akan berjalan dengan baik apabila pemahaman wajib pajak baik. Dilihat dari skor aktual terendah maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator pemahaman akan sanksi perpajakan dan adminsitrasi dan indikator pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT. Untuk mengatasi masalah pada pemahaman wajib pajak maka wajib pajak harus lebih memperluas pengetahuannya tentang peraturan perpajakan agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya. Hal ini dapat dilakukan dengan kantor pelayanan pajak lebih sering memberikan penyuluhan atau sosialisasi terkait peraturan perpajakan agar wajib pajak tidak mengalami kesulitan.
2) Pelaksanaan *self assessment system* akan berjalan dengan baik apabila pihak KPP memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Dilihat dari skor aktual terendah maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah indikator daya tanggap dan indikator keandalan. Agar wajib pajak dapat melaksanaan *self assessment system* maka kantor pelayanan pajak lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya dan lebih sigap dalam memahami kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

Anshari Ritonga. 2010. Ini Dia Alasan Masyarakat Ogah Tolak Bayar Pajak. Diakses Melalui http://www.economy.okezone.com

Budiono. 2007. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta

Chairil Anwar Pohan. 2013. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Chandra Budi. 2014. Buka Rahasia Bank Untuk Pajak. Diakses melalui http://id.beritasatu.com/home/buka-rahasia-bank-untuk-pajak/79026

Dedi Rudaedi. 2012. Ditjen: Kurangnya Pengetahuan Wajib Pajak Membuat Adanya Pelanggaran Pajak. Diakses Melalui http://managementdaily.co.id

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama

Dilla Novita Sari, Yeasy Darmayani, & Popi Fauziati. 2014. *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System, Pengetahuan Pajak dan Pemeriksanaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan*

Erly Suandy. 2011. *Perencanaan Pajak Edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Farissa Tantry & Siti Khairani. 2013. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerapan Self Assessment System pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat*

Fuad Rahmany. 2013. Dirjen Pajak maklum masyarakat belum taat bayar pajak. Diakses melalui http://www.merdeka.com/uang/dirjen-pajak-maklum-masyarakat-banyak-belum-taat-bayar-pajak.html

Fuad Rrahmany. 2014. Dirjen Pajak: wajib pajak merugi itu alasan klasik. Diakses melalui http://www.antaranews.com/berita/452517/dirjen-pajak--wajib-pajak-merugi-itu-alasan-klasik

Guilford, J. 1956. *Fundamental Statistic in Psychology and Education.* New York: McGraw Hill

Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis.* Jakarta: Rajawali Pers

Iprianto. 2013. *Perbedaan persepsi wajib pajak perorangan dan wajib pajak tenaga ahli terhadap pelaksanaan self assessment system di Kota Bengkulu*. Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen Vol 27 No.1 Januari

John Hutagaol. 2007. *Perpajakan: Isu-Isu Kontemporer.* Yogyakarta: Graha Ilmu

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

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan* Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi

Maulana Syaifiq Haq. 2015. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Self Assessment System (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang)*

Mekar Satria Utama. 2015. Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah, Perencana Keuangan_Butuh_Edukasi_perbankan_keuangan. Diakses melalui http://m.tempo.com

Narita Pravitasari, Wirawan, & Vierly. 2012. *Pengaruh Kebijakan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak*. Jurnal Gema Aktualitas Vo. 1 No 1 Desember

Nuramalia Hasanah, Indra Pahala, & Susi Indriani. 2012. *Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System Dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak*

R Dasto Ledyanto. 2013. (Video) Mau Tahu Berapa Besar Pajak Properti Anda? Cek Disini. Diakses Melalui http://bisnis.liputan6.com/read/673768/video-mau-tahu-berapa-besar-pajak-properti-anda-cek-di-sini

Setiyaji, G dan Hidayat Amir. 2005. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*. Jurnal Ekonomi, Universitas Esa Unggul. Jakarta

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: Refika Aditama

Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal* Edisi Pertama Cetakan Kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu

Siti Resmi. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus, Buku Satu.* Jakarta: Salemba Empat

Siti Resmi. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus.* Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta.

Supramono & Theresia Damayanti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Mekanisme dan Perhitungan.* Yogyakarta: Andi.

Taslim. 2009. *Pengatahuan Pajak.* Jakarta: Genesis

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset

Uum Helmina Chaerunisak, & Suyanto. 2014. *Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerapan Self Assessment System di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul*. Jurnal Akuntansi Vol.2 No.1 Juni

Veronica Carolina. 2009. *Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1.* Jakarta: Salemba Empat

Yuliana, & Muhammad Sidhi Nugroho. 2013. *Pengaruh Persepsi wajib pajak orang pribadi atas kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak terhadap pelaksanaan self assessment system*. Jurnal Riset Akuntansi-Volume V Nomor 1 April

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.1
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Wajib Pajak

No	Indakor	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT	1	307	500	61,4%	Cukup
2	Pemahaman batas waktu pelaporan SPT	1	394	500	78,8%	Baik
3	Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi	2	605	1000	60,5%	Cukup
Total		**4**	**1306**	**2000**	**65,3%**	**Cukup Baik**

Tabel 4.2
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indakor	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	*Tangible* (Penampilan Fisik)	1	393	500	78,6%	Baik
2	*Reliability* (Keandalan)	2	654	1000	65,4%	Cukup
3	*Responsivness* (Daya Tanggap)	2	645	1000	64,5%	Cukup
4	*Assurance* (Jaminan)	1	377	500	75,4%	Baik
5	*Empathy* (Empati)	2	735	1000	73,5%	Baik
Total		**8**	**2804**	**4000**	**70,1%**	**Baik**

Tabel 4.3
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai *Self Assessment System*

No	Indakor	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Menghitung sendiri	2	641	1000	64,1%	Cukup
2	Membayar sendiri	2	807	1000	80,7%	Baik
3	Melaporkan sendiri	3	1163	1500	77,5%	Baik
Total		**7**	**2611**	**3500**	**74,6%**	**Baik**

Tabel 4.4
Outer Loadings

Variabel	Indikator	*Loading Factor*	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X_1)	$X_{1.1}$	0,829	Valid
	$X_{1.2}$	0,796	Valid
	$X_{1.3}$	0,920	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	$X_{2.1}$	0,821	Valid
	$X_{2.2}$	0,849	Valid
	$X_{2.3}$	0,823	Valid
	$X_{2.4}$	0,794	Valid
	$X_{2.5}$	0,792	Valid
Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)	Y_1	0,812	Valid
	Y_2	0,900	Valid
	Y_3	0,880	Valid

Tabel 4.5
Cross Loading Factor

Indikator	Pemahaman Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Pelaksanaan *Self Assessment System*
$X_{1.1}$	0,829	0,541	0,593
$X_{1.2}$	0,796	0,688	0,693
$X_{1.3}$	0,920	0,613	0,760
$X_{2.1}$	0,508	0,821	0,506
$X_{2.2}$	0,682	0,849	0,687
$X_{2.3}$	0,697	0,823	0,698
$X_{2.4}$	0,519	0,794	0,533
$X_{2.5}$	0,488	0,792	0,481
Y_1	0,810	0,638	0,812
Y_2	0,616	0,636	0,900
Y_3	0,626	0,602	0,880

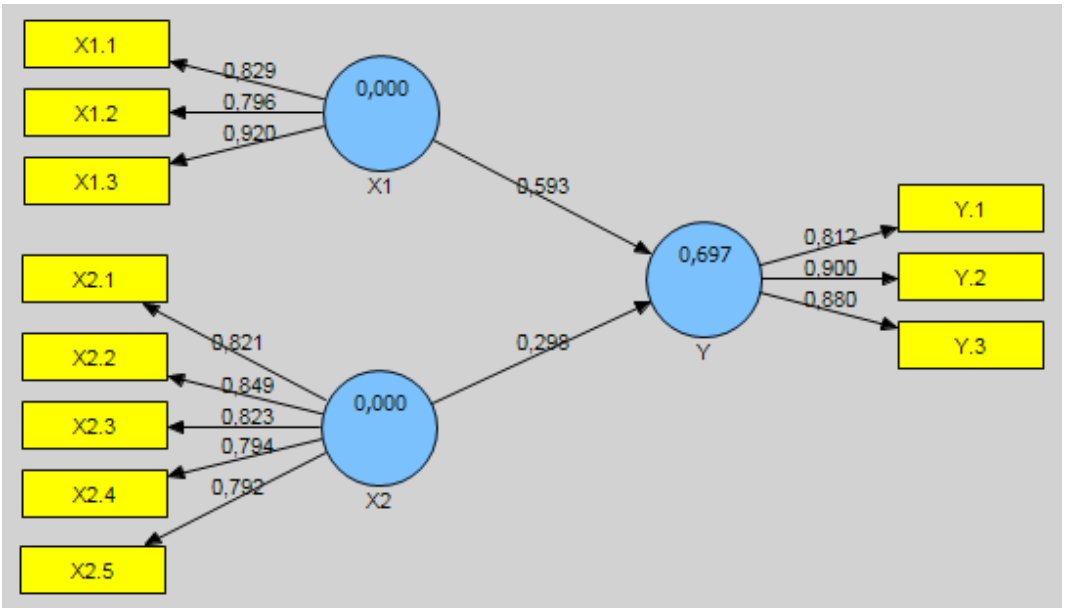
Tabel 4.6
Hasil Uji *Composite Reliability*

Variabel Laten	Composite Reliability
Pemahaman Wajib Pajak (X_1)	**0,886**
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	**0,909**
Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)	**0,899**

Tabel 4.7
Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Latent Variabel	Pengaruh (%)
Pemahaman Wajib Pajak ($X_{1)}$ -> Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)	0,697
Kualitas Pelayanan Pajak ($X_{2)}$ -> Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)	

Latent Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Total pengaruh
			X_1	X_2	
Pemahaman Wajib Pajak ($X_{1)}$ -> Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)	0,593	0,352	-	0,128	0,48
Kualitas Pelayanan Pajak ($X_{2)}$ -> Pelaksanaan *Self Assessment System* (Y)	0,298	0,089	0,128	-`	0,217
Total					0,697



Gambar 4.1
Diagram Jalur Model Lengkap