PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya)

Ricki Zulfikar – 21113020

Pembimbing

Lilis Puspitawati, SE., M.Si., Ak,. CA

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2017
Email : rickijul@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to find out the influence of tax knowledge and quality of service tax taxpayer awareness against private persons at the tax services office Pratama Majalaya. Review of the cases that occur behind the low awareness of personal people tax payers in Indonesia, then made a study to see what factors make people personal taxpayer awareness is still low. The method of research conducted in this research is descriptive and verifikatif. The unit of analysis in this study is the tax services office in Majalaya, Bandung, with a population number of registered taxpayers 107,352 taxpayer. Of the population, the sample was selected using a sampling technique. The samples will be taken by researchers is 100 taxpayers. The data collected in this research is the primary data gathering with the media data through questionnaires distributed to every taxpayer. The results of this research it can be concluded that: (1) there is the influence of knowledge between taxpayers and the tax service quality towards the consciousness of taxpayers. (2) there are influences between knowledge of taxes and the tax service quality towards the consciousness of taxpayers.

Keywords: knowledge, service, awareness, the taxpayers.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Untuk membangun fondasi perpajakan yang baik sebagai sumber penerimaan negara yang layak dan dapat diandalkan maka, untuk pertama kalinya dilakukan pembaruan sistem perpajakan nasional melalui reformasi perpajakan (*tax reform*) (Liberti, 2007:68). Menurut Jerry Fitzgrald, et, al dalam Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:1) Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelsaikan suatu sasaran tertentu.

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan (Jimmy, 2010:71).

Walaupun pajak adalah kontraprestasi secara tidak langsung, tetapi apabila hasil yang diperoleh rakyat berupa fasilitas umum dapat dinikmati dengan baik, tentunya akan meningkatkan kesadaran untuk membayar pajak (Nufransa, 2015:4). Dengan makin banyaknya jumlah masyarakat yang membayar pajak pusat tersebut membawa implikasi

pada semakin luasnya basis pajak (Timbul & Imam, 2012:174). Hal ini membawa implikasi pada potensi penerimaan pajak akan menjadi lebih besar (Timbul & Imam, 2012:174). Oleh karena pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara, maka diperlukan kesadaran masyarakat yang tinggi, sehingga dengan demikian penerimaan pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat untuk membayar pajak (tingkat kepatuhan pajak) (Timbul & Imam, 2012:174).

Faktor Negatif atau yang Menghambat Tingkat Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak, antara lain; 1) Prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif. Sebab, prasangka negatif ini akan menyebabkan para wajib pajak bersikap defensif dan tertutup (Hery Susanto, 2012). Mereka akan cenderung menahan informasi dan tidak kooperatif (Hery Susanto, 2012). Mereka akan berusaha memperkecil nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi sesedikit mungkin (Hery Susanto, 2012). Perlu usaha keras dari lembaga perpajakan dan media massa untuk membantu menghilangkan prasangka negatif tersebut (Hery Susanto, 2012). 2) Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan Instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi Wajib Pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal (Hery Susanto, 2012). 3) Bagi Calon Wajib Pajak, Sistem Self Assessment dianggap menguntungkan, sehingga sebagian besar mereka enggan untuk mendaftarkan dirinya bahkan menghindar dari kewajiban ber-NPWP(Hery Susanto, 2012). Data-data tentang dirinya selalu diupayakan untuk ditutupi sehingga tidak tersentuh oleh DJP (Hery Susanto, 2012). 4) Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebarkan dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara dan segi-segi positif lainnya (Hery Susanto, 2012). 5) Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air (Hery Susanto, 2012). 6) Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak (Hery Susanto, 2012).

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. (Safri Nurmatu, 2005:103). Kesadaran Wajib Pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Safri Nurmatu, 2005:103).Menurut Hery Susanto (2012) Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya Menurut (Hery Susanto, 2012). Tetapi semakin kritis wajib pajak dalam masalah perpajakan, semakin tinggi juga prasangka negatif (Menurut Herry Susanto, 2012).

Pengetahuan Pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak (Ketut Evi dan Ketut Budiartha, 2013)

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menjelaskan bahwa Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan bahwa pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.Kualitas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak akan dapat

mendorong kesadaran membayar pajak. Sanksi perpajakan pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar (Fajar Budiman, 2010:12)

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Pajak

Menurut Siti Resmi (2009:69) bahwa pengetahuan pajak adalah Pengetahuan pajak adalah proses di mana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Menurut Veronica Carolina (2009:7) Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat diartikan bahwa pengetahuan pajak merupakan pengetahuan atau informasi mengenai pajak sehubungan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

2.1.1.1 Indikator Pengetahuan Pajak

Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) yaitu wajib pajak harus meliputi :

1. "Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan"

Berdasarkan dimensi Pengetahuan Pajak di atas, maka indikator Pengetahuan Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia, Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Rambat Lupioadi dan A. Hamdani (2008:180) bahwa Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik, kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan. Sedangkan menurut Boediono (2007:113) pengertian kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan adalah semakin mendekati ukuran tertentu.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dalam hal ini yaitu wajib pajak.

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Prasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009:119) memaparkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan. Adapun kelima dimensi atau yang sering disebut dengan elemen kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan)

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. *Assurance* (jaminan/kepastian)
   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
3. *Empathy* (empati)
   Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.
4. *Tangible* (penampilan fisik)
   Penampilan fisik ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Semua bukti fisik yang menanamkan citra perusahaan kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengevaluasi jasa melalui aspek fisik tersebut, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
5. *Responsiveness* (daya tanggap)
   Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:128) Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya. Sedangkan menurut Safri Nurmatu (2005:103) Kesadaran Wajib Pajak adalah penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Berdasarkan kutipan diatas, maka kesadaran wajib pajak adalah sikap seseorang yang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara membayar pajak yang mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

2.1.3.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:128), kesadaran wajib pajak dapat di identifikasikan:

1. Wajib pajak mendaftarkan diri
2. Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang.
3. Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang.
4. Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Siti Kurnia Rahayu (2010:141) menyebutkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) dalam penelitianya menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak postif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

2.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Fajar Budiman (2010:12) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak akan dapat mendorong kesadaran membayar pajak. Sanksi perpajakan pada dasarnya dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajibannya untuk melunasi utang pajaknya dengan baik dan benar.

Sedangkan Menurut Suciningsih (2015) menyebutkan bahwa Hasil penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kualitas pelayanan menunjukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan.

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan dan fenomena yang kompleks. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut :

H_1 = Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pajak

H_2 = Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Membayar Pajak

III. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian menurut Umi Narimawati (2010:29) metode penelitian adalah Cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:147) mengemukakan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Sedangkan menurut Mashuri (2008:45) menjelaskan bahwa metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupannya.

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.

Menurut Sugiyono (2014:8) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Oprasionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro (2002:69) dalam Umi Narimawati (2010:31) mendefinisikan Operasionalisasi variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik.

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

3.3.1 Sumber Data

sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data primer diperoleh dimana data yang diperoleh penulis merupakan data yang diperoleh secara langsung, dengan mengadakan penelitian dan kuesioner. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini responden dari penelitian ini adalah wajib pajak di kantor pelayanan pajak Majalaya.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:40) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini.

Hasil dari kuesioner yang disebarkan dilihat dari tingkat kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai *response rate* (tingkat tanggapan responden).

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Adapun pengertian Populasi menurut Umi Narimawati (2010:37) populasi adalah Objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian.

Berdasarkan definisi di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 107.352 Wajib Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

3.4.2 Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Dari populasi tersebut, dipilih sampel dengan menggunakan teknik sampling. Sample dalam penelitian ini diambil dengan metode *proportional simple random sampling*.

Menurut Sugiyono (2011: 63) menjelaskan *proportional simple random sampling* yaitu Pengambilan sample secara acak dari tiap-tiap sub populasi dengan mempertimbangkan besar kecilnya sub-sub populasi tersebut.

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dari peneliti, sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari atau menyebar kuisioner ke semua yang ada pada populasi, maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap sampel untuk mewakili populasinya.

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus *Slovin* (Umi Narimawati, 2010:38) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

Sumber: Umi Narimawati,2010:38

Keterangan:
n : Jumlah sampel yang diambil
N: Jumlah populasi
e : Persentase kesalahan sampel, e = 0,1

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{107.352}{1 + 107.352\ (0{,}1)^2}$$

= 100 Wajib Pajak

3.4.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya., adapun Waktu Penelitian ini di mulai dari bulan januari hingga agustus.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut *Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*. Menurut Sugiyono (2010:2) mendefinisikan Valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti

Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel.

Standar Penilaian Validitas

Kategori	Nilai
Good	0,50
Acceptable	0,30
Margin	0,20
Poor	0,10

Sumber: Barker et al(2002:70)

Seperti yang telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total = 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan apabila < 0,30 berarti data tersebut dapat dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* (r).

3.5 Uji Reliabilitas

Menurut *Coope*r dalam Umi Narimawati (2010:43), *Reliability is a characteristic of measurenment concerned with acuracy, precision, and consistency.*

Reliabilitas diartikan sebagai tingkat kepercayaan atau kehandalan *(dependability)* hasil pengukuran yang diperoleh dari instrumen tertentu. Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten, cermat dan akurat. Jadi uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama *(homogen*) diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini, relatif sama berarti tetapadanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Secara teoritis, besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 sampai dengan ±1,00 dan interpretasinya selalu mengacu pada koefisien yang positif. Dalam konteks ini, koefisien reliabilitas yang mendekati nilai satu, menunjukan tingginya tingkat kepercayaan, kehandalan atau tingkat konsistensi dari instrumen penelitian dalam mengukur apa yang hendak diukur (Nunally dalam Imam Ghozali: 2006). Suatu konstruk item pernyataan kuesioner dikatakan handal atau reliabel berdasarkan *Cronbach's Alpha* jika memberikan nilai α > 0,60 (Nunally dalam Imam Ghozali: 2006).

3.6 Metode Pengujian Data

3.6.1 Rancangan Analisis

Menurut Umi Narimawati (2010:41), Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dimengerti.

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

A. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:44) menerangkan bahwa Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak sehingga diperoleh kesimpulan. Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41) langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban yang menggunakan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penelitian sebagai berikut:

$$\%\text{Skor Aktual} = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal}\ x\ 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati,(2010:45)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

B. Analisis Varifikatif

Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut: Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. 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), metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut: "Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

3.6.2 Uji Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.

Langkah-langkah pengujian hipotesis menurut Surhayadi dan Purwanto S.K. (2009:112) adalah sebagai berikut:

a) Merumuskan hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (H1). H0 (hipotesis nol) adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi. H1 (hipotesis alternatif) adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup buki bahwa hipotesis nol adalah salah. H0 mempunyai tanda persamaan =, ≤, ≥, ≠, sedangkan H1 mempunyai tanda persamaan ≠, <, dan >.
b) Menentukan taraf nyata, yaitu probabilitas menolak hipotesis nol yang benar. Semakin kecil semakin baik. Besar taraf nyata bisa 0,1; 0,05; dan 0,01.
c) Uji statistik dengan menggunakan uji t untuk sampel kecil.

IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner

Tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) adalah sebesar 100%, yang didapatkan dan dihitung dari persentase jumlah kuesioner yang kembali (100 kuesioner) dibagi jumlah kuesioner yang disebarkan (100 kuesioner). Tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) sebesar 100% dan termasuk kriteria *Very Good*, artinya tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) dapat diterima dan hasil jawaban kuisioner dapat diolah, karena *response rate* lebih besar dari kriteria *Acceptable* (Yang dan Miller, 2008:231).

4.1.2 Profil Responden

Responden pada penelitian ini adalah kepada 100 wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama majalaya . Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia dan pekerjaan.

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur

4.1.3.1 Validitas

Pengujian validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas > 0,30. Dengan menggunakan *software* SPSS 16.0

Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Kesimpulan	Kriteria
Pengetahuan Pajak (X1)	P1	0.614	0.30	Valid	*Good*
	P2	0.853	0.30	Valid	*Good*
	P3	0.801	0.30	Valid	*Good*
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	P4	0.863	0.30	Valid	*Good*
	P5	0.826	0.30	Valid	*Good*
	P6	0.845	0.30	Valid	*Good*
	P7	0.763	0.30	Valid	*Good*
Kesadaran Wajib Pajak Membayar Pajak (Y)	P8	0.830	0.30	Valid	*Good*
	P9	0.823	0.30	Valid	*Good*
	P10	0.912	0.30	Valid	*Good*
	P11	0.881	0.30	Valid	*Good*

dapat dilihat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,3 (>0,30), sehingga seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid

4.1.3.2 Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji keandalan dari suatu alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji keandalan dari alat ukur digunakan tehnik belah dua atau sering disebut *Split Half*. Dengan menggunakan *software* SPSS 16.0,

Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Kesimpulan	Kriteria
Pengetahuan Pajak (X1)	0.917	0,7	Reliabel	*Good*
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0.956	0,7	Reliabel	*Good*
Kesadaran Wajib Pajak Membayar Pajak (Y)	0.982	0,7	Reliabel	*Good*

Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel seperti terlihat pada tabel di atas lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (reliabel) atau andal.

4.1.4 Analisis Deskriptif

4.1.4.1 Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Pajak

Rekap Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan	344	500	68.80%	Baik
2	Sistem Perpajakan	328	500	65.60%	Cukup
3	Fungsi Perpajakan	324	500	64.80%	Cukup
	Total	**996**	**1500**	**66.40%**	**Cukup**

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada penjelasan diatas tabel diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Pengetahuan Pajak sebesar 996 (66.40%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak berada dalam kategori cukup, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Pengetahuan Pajak.

4.1.4.2 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pajak

Rekap Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	*Tangibles* (penampilan fisik)	343	500	68.60%	Baik
2	Reliability (keandalan)	344	500	68.80%	Baik
3	*Responsiveness* (daya tanggap)	340	500	68.00%	Baik
4	*Empathy* (Empati)	303	500	60.60%	Cukup
	Total	**1330**	**2000**	**66.50%**	**Cukup**

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 1330 (66.50%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada dalam kategori cukup, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualitas Pelayanan Perpajakan.

4.1.4.3 Tanggapan Responden Tentang Kesadaran Wajib Pajak

Rekap Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Mendaftarkan Diri	331	500	66.20%	Cukup
2	Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang	337	500	67.40%	Cukup
3	Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang	341	500	68.20%	Baik
4	Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang.	344	500	68.80%	Baik
	Total	**1353**	**2000**	**67.65%**	**Cukup**

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada hasil perhitungan persentase total skor dari variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1.353 (67.65%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dalam kategori cukup, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kesadaran Wajib Pajak.

4.1.5 Analisis Verifikatif

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Uji Validity

a) Convergen Validity

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5 - 0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel *Loading Factor*

	(X_1) Pengetahuan Pajak	(X_2) Kualitas Pelayanan Pajak	(Y) Kesadaran Wajib Pajak
$X_{1.1}$	0.765		
$X_{1.2}$	0.802		
$X_{1.3}$	0.696		
$X_{2.1}$		0.927	
$X_{2.2}$		0.865	
$X_{2.3}$		0.888	
$X_{2.4}$		0.678	
$Y_{.1}$			0.859

$Y_{.2}$			0.877
$Y_{.3}$			0.907
$Y_{.4}$			0.878

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat dijelaskan mengenai nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak, memiliki nilai > 0,7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

Sedangkan untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan nilai *communality* disajikan sebagai berikut:

Tabel *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel Laten	AVE	Communality
Pengetahuan Pajak (X1)	0.571	0.571
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0.714	0.714
Kesadaran Wajib Pajak (Y)	0.776	0.776

Dan jika dilihat dari nilai AVE dan nilai *communality* di atas setiap variabel laten melebihi batas yang ditentukan yakni 0,5 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013) yang berarti semua variabel laten memiliki validitas yang baik.

b) Discriminant Validity

Discriminant validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222). Nilai *cross loadings factor* disajikan sebagai berikut:

Tabel *Cross Loading Factor*

	X_1	X_2	Y
$X_{1.1}$	0.765	0.386	0.448
$X_{1.2}$	0.802	0.307	0.310
$X_{1.3}$	0.696	0.231	0.227
$X_{2.1}$	0.397	0.927	0.478
$X_{2.2}$	0.312	0.865	0.413
$X_{2.3}$	0.405	0.888	0.373
$X_{2.4}$	0.346	0.678	0.245
$Y_{.1}$	0.389	0.391	0.859
$Y_{.2}$	0.503	0.434	0.877
$Y_{.3}$	0.386	0.389	0.907
$Y_{.4}$	0.337	0.403	0.878

Berdasarkan tabel 4.24, terlihat nilai *cross loading* korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

Perbadingan nilai akar AVE dengan korelasi setiap variabel laten disajikan sebagai berikut:

Tabel Perbadingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	AKAR AVE
X_1	0.756
X_2	0.845
Y	0.881

	Korelasi Antar Variabel Laten		
	X_1	X_2	Y
X_1	1.000		
X_2	0.428	1.000	
Y	0.465	0.461	1.000

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai akar AVE setiap variabel lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel laten.

Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings factor* maupun perbandingan AVE dengan korelasi variabel latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel telah terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam *Partial Least Square* (PLS) dapat menggunakan *Composite Reliability* (CR), yang disajikan sebagai berikut:

Tabel *Composite Reliability*

Variabel Laten	Composite Reliability
Pengetahuan Pajak (X1)	0.799
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0.908
Kesadaran Wajib Pajak (Y)	0.933

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

3. Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Uji kecocokan seluruh 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).

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-values* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis (*Path Coefficients*)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
Pengetahuan Pajak (x1) -> Kesadaran Wp (Y)	0.32787	0.341173	0.083	0.083	3.939
Kualitas Pealayanan (x2) -> Kesadaran Wp (Y)	0.32055	0.323703	0.115	0.115	2.787

Dari persamaan tersebut, terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel Pengetahuan Pajak (X_1) lebih besar dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_2), yang mengindikasikan bahwa Pengetahuan Pajak (X_1) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y).

Untuk melihat presentase pengaruh dari setiap variabel laten eksogen terhadap variabel endogen, berikut disajikan koefisien determinasi parsial dan simultan (R^2) yang merupakan hasil kali dari koefisien jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen.

Tabel Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi Dengan Y	Pengaruh (%)
Pengetahuan Pajak (x1) -> Kesadaran Wp (Y)	0,32787	0.465	15.2%
Kualitas Pelayanan (x2) -> Kesadaran Wp (Y)	0.32055	0.461	14.8%
Total Pengaruh (R2)			30.0 %

Penjelasan untuk tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 15.2% terhadap Kesadaran Wajib Pajak.
2. Kualitas Pelayanan Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 14.8% terhadap Kesadaran Wajib Pajak.
3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,300 atau 30.0%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Pengetahuan Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 30.0% terhadap Kesadaran Wajib Pajak(Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 70.0% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ)

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh Pengetahuan Pajak(X_1) Terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H_0 : Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada 100 wp op yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

H_a : Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada 100 wp op yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Tabel Hipotesis
Uji *t* Pengetahuan Pajak (X_1) terhadap
Kesadaran Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0.32787	3.939	1.660	Ho ditolak	Signifikan

nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 3.939. Nilai tersebut lebih besar dari 1,660 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima $H_{a,}$ artinya bahwa Pengetahuan Pajak terbukti berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak pada 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. dengan kontribusi pengaruh sebesar 15.2%.

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y)

H_0 : Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada 100 orang wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

H_a : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada 100 orang wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Tabel Hipotesis
Uji *t* Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) terhadap
Kesadaran Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0.32055	2.787	1.660	Ho ditolak	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 2.787. Nilai tersebut lebih besar dari 1,660 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima $H_{a,}$ artinya bahwa Kualitas Pelayanan Pajak terbukti berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dengan kontribusi pengaruh sebesar 14.8%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, pengaruh Pengatahuan Pajak (X_1) berpengaruh sebesar 15,20%, terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Y) dengan nilai korelasi 0,465 yang menunjukan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh pengaruh tidak dominan dan nilai hubungan yang sedang dengan arah positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Arah hubungan positif Pengetahuan Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak menunjukan bahwa Pengetahuan Pajak yang semakin baik akan meningkatkan Kesadaran Wajib pajak dalam membayar pajak. sedangkan sisanya 84,80% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

penelitian ini menjawab adanya masalah terkait dengan pengetahuan pajak yang dikemukakan oleh Christine Melisa G salah satu *staff* pada bagian pelayan di KPP

Pratama Majalaya bahwa pengetahuan pajak wajib pajak masih dalam kategori rendah, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rendahnya pengetahuan pajak di akibatkan karena wajib pajak masih memiliki pengetahuan yang belum memadai terkait dengan indikator pengetahuan tentang sistem perpajakan dan pengetahuan tentang fungsi pajak.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Pengetahuan Pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 66,40% dan termasuk Cukup, namun ada *gap* 33,60% yang artinya Pengetahuan Pajak masih terdapat kelemahan. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Fungsi Perpajakan sebesar 64,80%, yang merupakan masalah yang ada pada Pengetahuan Pajak, termasuk kedalam kategori cukup, terdapat *gap* sebesar 35,20%. Selanjutnya indikator Sistem Perpajakan 65,60% termasuk kedalam kriteria cukup, lalu indikator Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebesar 68,80%.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) berpengaruh sebesar 14,80% terhadap Kualitas Audit (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0,461 yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh tidak dominan dan nilai hubungan yang sedang dengan arah positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Arah hubungan positif Kualitas Pelayanan dengan Kesadaran Wajib Pajak menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak yang scemakin baik akan meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak baik pula. Sedangkan sisanya 85,20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini menjawab adanya masalah terkait dengan Kualitas Pelayanan Pajak yang dikemukakan oleh Christine Melisa G salah satu *staff* pada bagian pelayan di KPP Pratama Majalaya bahwa Kualitas Pelayanan Pajak masih dalam kategori rendah, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rendahnya Kualitas Pelayanan Pajak diakibatkan karena petugas dalam melayani wajib pajak masih memiliki Kualitas Pelayanan Pajak yang belum memadai terkait dengan indikator empati (*emphaty*).

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,65% dan termasuk kategori Cukup, namun masih terdapat *gap* sebesar 32,35, yang artinya Kualitas Pelayanan Pajak masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah Empati (*emphaty*) 60,60%, terdapat *gap* sebesar 29,40% yang merupakan masalah yang ada pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak, kategorinya adalah cukup, karena berada dalam rentang 52,01% - 68,00%. Kemudian indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 68,00% yang merupakan kategori baik. Selanjutnya indikator Penampilan Fisik (*Tangible*) 68,60% dan masuk dalam kategori baik.Dan juga dengan indikator Daya Tanggap (*Reliabillity*) sebesar 68,80%, yang merupakan kategori baik.

V Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Pengetahuan Pajak Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Semakin Tinggi pengetahuan pajak maka akan meningkatkan Kesadaran wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Masih ada wajib pajak yang masih kurang pengetahuannya dalam hal sistem perpajakan dan fungsi perpajakan, ini dikarenakan minimnya pengetahuan pajak yang mereka dapatkan.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Kualitas pelayanan pajak sudah berjalan dengan baik, tapi masih ada petugas yang memberikan pelayanan kurang nyaman terhadap wajib pajak. Ini akan berakibat fatal bila petugas memberikan pelayanan yang kurang

baik dalam hal empati, ini akan menurunkan pandangan wajib pajak terhadap kualitas yang telah diberikan.

5.2 Saran

1. Untuk Meningkatkan Tingkat Pengetahuan maka direktorat Jendral Pajak disarankan untuk lebih mensosialisasikan tentang dasar pengetahuan pajak. Misalnya dengan memberikan buku panduan atau seminar yang salah satunya adalah membahas mengenai tata cara perpajakan, ketentuan umum yang meliputi sistem perpajakan dan fungsi perpajakan. Disamping itu butuh media komunikasi seperti iklan televisi, media cetak koran dan majalah dan media sosial seperti *instagram , facebook twitter* dan lain-lain, bisa menjadi alat bantu untuk mengenalkan dan mengkomunikasikan tentang pengetahuan perpajakan, hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap kesadaran wajib pajak.
2. Untuk Meningkatkan Tingkat kualitas pelayanan maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama majalaya disarankan agar kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, pegawai pajak seharusnya dapat meningkatkan pelayanan atau memberikan pelayanan yang baik. Bila pegawai pajak melayani wajib pajak dengan ramah, sopan, dan dalam memberikan informasi tidak berbelit-belit. Itu akan memberikan dampak yang positif terhadap Kesadaran wajib pajak
3. Lebih baik pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya lebih mempertegas fungsi perpajakan, agar wajib pajak sadar akan pentingnya pajak yang mereka bayarkan seperti mendaftarkan diri sebagai NPWP, menghitung melapor, dan membayar pajaknya sendiri untuk pembangunan Negara sehingga mereka tidak lagi mengandalkan oranglain dan menunda dalam membayar pajak

DAFTAR PUSTAKA

Barker et al. (2002). *Research Methods In Clinical Psychology.* John Wiley & Sons Ltd. England

Boediono, B. 2007. *Pelayanan Prima Perpajakan.* Rineka Cipta: Jakarta.

Fajar Budiman, dan Nia Anggrie Pratiwi. 2010*. 79 Masalah Pajak Pribadi dan Solusinya.* Jakarta: Raih Asa Sukses.

Pancawati Hardiningsih dan Yulianawati, Nila. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol. 3, No. 1.* Nopember. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.

Jimmy Hasoloan. 2010*. Pengantar Ilmu Ekonomi (PIE).* Yogyakarta: Deepublish.

Herry Susanto. 2012. *Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak,* 2013 di www.pajak.go.id

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

Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiartha. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *ISSN: 2302-8556. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2 (2013): 345-357*

Lena Elitan dan Lina Anatan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Praktis.* Bandung: Alfabeta.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Lilis Puspitawari dan Sri Dewi Anggadini. 2011. Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mashuri. 2008. *Penelitian Verifikatif. Edisi Pertama.* Yogyakarta : Andi.

Nasution. 2006. *Perpajakan.* Jakarta: Bumi Aksara.

Nufransa Wira Sakti. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online:Daftar, Bayar, Lapor.* Jakarta Selatan: Visimedia.

M. R. Palil. 2005. Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7, No. 1, pp .11-21.*

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta, Salemba Empat.

Mira Riangga. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak*. Kudus: Universitas Diponegoro.

Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan.* Jakarta: Granit.

Uma Sekaran. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.

Timbul Hamonongan Simanjuntak dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Cet. 1,* Jakarta: Raih Asa Sukses.

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

Erly Suand. 2011. Hukum Pajak, Edisi 5, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta

_____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* Bandung: CV Alfabeta

_____. 2011. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung . CV Alfabeta

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Suharyadi dan Purwanto. 2009. *STATISTIKA: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Edisi 2.* Jakarta: Salemba Empat.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007 tentang Pelayanan Prima

Sumarsan Thomas.2012. *Perpajakan Indonesia.* Jakarta: Indeks.

Tika Wulandari. 2013. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 Desember 2014*

Tony Wijaya.2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 5 April 2016

Umi Narimawati. 2010. *Penelitian Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis

Yang dan Miller. 2008. *Karakteristik Responden.*Jakarta : Erlangga