PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying)

THE INFLUENCE OF QUALITY OF TAX SERVICES AND THE COMPETENCE OF TAX OFFICIALS TO THE TAXPAYER'S SATISFACTION
(Empirical Study on Taxpayer in KPP Pratama Bandung Cibeunying)

Oleh:
Zouha Farah Dina
Siti Kurnia Rahayu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
zoufard@gmail.com

ABSTRACT

Taxpayer's satisfaction of is a situation where the wishes, expectations and needs of the taxpayer are fulfilled. Taxpayer's satisfaction in the city of Bandung is still not created where the taxpayer still do not feel satisfied of the services provided by officials of the tax office. In this research will explain taxpayer's satisfaction that is influenced by the factor of tax service quality and competence of tax officials.

The purpose of this research is to know the influence of the quality of tax service and the competence of tax officials on the taxpayer's satisfaction on the individual taxpayer in KPP Pratama Bandung Cibeunying.

The method used in this research is descriptive and verified method. To determine the effect of tax service quality and competence of tax officials on taxpayer satisfaction (survey on taxpayers in KPP Pratama Bandung Cibeunying) the authors use statistical tests. The statistical test used is the test of measurement model (convergent validity, discriminant validity and reliability test), structural model testing (correlation coefficient and coefficient of determination), hypothesis test by using SmartPLS software ver. 3.0.

The results of this study indicate that the quality of tax services and competence of tax officials have a positive effect on taxpayer satisfaction. Where if the quality of tax services and the competence of good tax officials then taxpayer satisfaction will be good too.

Keywords: Quality of Tax Service, Competence of Tax Officials, Taxpayer's Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif terhadap kewajiban pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak). Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Indra Pahala dkk, 2013). Menurut Kotler (2005; 45) dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut akan merasa puas, demikian sebaliknya. Karena itu, kepuasan adalah perasaan senang, percaya atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu pelayanan dan harapan-harapannya.

Hal yang penting dalam pemungutan pajak adalah pelayanan dalam perpajakan supaya menjalin hubungan yang baik antar pegawai pajak dengan wajib pajak. Oleh karena itu eksistensinya harus mendapatkan pelayanan yang terbaik, kebutuhan akan kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dijamin (Gomies dan Pesoth, 2010:1). Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan agar tidak ada keluhan keluhan atau perasaan kurang puas terhadap suatu instansi karena pelayanan kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak (Kurniawan dalam Sinambela, 2006: 5).

Namun pada kenyataannya, hasil wawancara dengan Dadang Komarudin (2017) selaku salah satu bagian dari Account Representative di KPP Pratama Cibeunying, disampaikannya bahwa masih ada pengaduan dari wajib pajak yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak, kurang cepatnya pelayana yang diberikan pegawai menghambat efisiennya waktu saat melayani wajib pajak, fasilitas yang diberikan pun dinyatakan belum maksimal seperti KPP Pratama lainnya, hal ini dikarenakan KPP Pratama Cibeunying memiliki jumlah wajib pajak lebih banyak daripada KPP Pratama lainnya yang ada di Kota Bandung.

Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Agar organisasi yang demikian berhasil ada 4 (empat) kondisi yang dibutuhkan organisasi, yaitu; Mission, kompetensi, informasi, dan budaya. Kejelasan misi organisasi merupakan prasyarat bagi keberhasilan suatu organisasi dalam bentuk apapun (Ma'arif; 2013).

Kompetensi yang dimiliki merupakan suatu keterampilan yang dimiliki oleh seseorang terhadap segala aspek pekerjaan yang akan dijalankan dan keterampilan tersebut membuatnya merasa mampu untuk bisa mencapai berbagai tujuan dalam pekerjaanya. Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata kemampuan kecakapan atau keahlian. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkunganya (Hanitha; 2013). Setiap pegawai yang telah diterima di suatu organisasi tentunya telah dipilih karena dinilai memiliki kemampuan atau kompetensi untuk menjalankan tugasnya, setiap pegawai harus memiliki pengalaman dalam pekerjaanya, pengetahuan, dan sikap yang baik (Syaiful F. Prihadi, 2004: 92-94).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, penulis telah merumuskan masalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2) Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penulisan penelitian ini adalah untuk menguji kebenaran penelitian terdahulu dan konsep terkait bahwa kualitas pelayanan pajak dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisa pengaruh dari kualitas pelayanan pajak dan kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak, untuk lebih spesifiknya tujuan dari penelitian ini adalah:

1) Untuk menganalisis, mengidentifikasi dan mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Untuk menganalisis, mengidentifikasi dan mengkaji seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis (*Applied Research*)

Bagi Bagian Pelayanan dan Kepegawaian KPP Pratama Cibeunying, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai.

Bagi penulis, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Komputer Indonesia.

1.4.2 Kegunaan Akademis (*Basic Research*)

Secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaatdiantaranya:

1) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi Universitas.
2) Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama, dan juga untuk dijadikan bahan perbandingan dengan jurnal penelitian yang telah diselesaikan oleh peneliti sebelumnya.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

Abidin (2010; 71) mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai wajib pajak. Aspek-aspek kenampakan fisik, kecepatan, kemampuan, kemudahan dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kenampakan fisik, kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan agar membantu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima layanan, artinya kualitas pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan penerima layanan atau wajib pajak.

2.1.2 Kompetensi Pegawai Pajak

Abdullah (2014:51) memaparkan bahwa pengertian dari kompetensi adalah diimensi perilaku yang ada di belakang kinerja kompeten yang menujukan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya atau pekerjaannya dengan baik untuk menciptakan kepuasan.

Sedangkan pengertian kompetensi menurut Menurut Wibowo (2013:110) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap dan perilaku baik yang dituntut oleh pekerjaan. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak menurut teori yang dipaparkan oleh Liberti Pandiangan (2007:6) adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan wajib pajak terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak.

Menurut Kotler (2005; 42) menjelaskan bahwa pengertian dari kepuasan adalah pada hakikatnya kepuasan berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi, maka orang tersebut merasa puas, demikian sebaliknya. Karena itu, kepuasan adalah perasaan senang, percaya atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu pelayanan dan harapan-harapannya. Kepuasan wajib pajak menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, dimana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Teori yang dikemukakan oleh Liberti Pandiangan (2007:6) mengenai kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan wajib pajak terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak.

Hal itu juga terbukti dalam hasil penelitian Nur Adi Wibowo (2011) kualitas pelayanan pajak secara signifikan positif berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Sama halnya dengan pernyataan Syamsul dkk (2013) bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak sebesar 93,66% yang artinya kepuasan Wajib pajak atas pelayaan pajak sudah di angka masimal.

Berdasarkan teori dari pakar dan hasil penelitian peneliti terdahulu dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanannya baik dan dapat dirasa cukup untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak, maka hal tersebut dapat menciptakan kepuasan wajib pajak.

2.2.2 Kompetensi Pegawai Pajak (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Menurut Amstrong dan Baron dalam Abdullah (2014:51) kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada di belakang kinerja kompeten yang menujukan bagaimana orang berperilaku

ketika mereka menjalankan perannya atau pekerjaannya dengan baik untuk menciptakan kepuasan.

Hal tersebut dibuktikan oleh hasil penelitian dari Wulan Sepvita Sari dan Ni Ketut Rasmini (2017) kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif pada kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Maka kompetensi pegawai pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya, apabila pegawai pajak yang melayani wajib pajak adalah pegawai yang kompeten maka kepuasan wajib pajak akan tercipta dan meningkat.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dan dukungan teori yang ada, maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H_1: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

H_2: Kompetesi pegawai pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.4.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode verifikatif dan deskriptif. Pengertian metode deskriptif menurut Supriyati (2011:31) adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.

Menurut Umi Narimawati (2007:61) metode verifikatif adalah pengujian hipotesis penelitian melalui alat analisis statistik.

3.4.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Ulber Silalahi (2012: 119) pengertian operasionalisasi variabel adalah suatu konstruk dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel itu. Adanya batasan atas variabel yang diteliti, variabel tersebut adalah kualitas pelayanan pajak dan kompetensi pegawai pajak yang termasuk variabel independent (bebas) yang diberi simbol X. Sedangkan variabel kepuasan wajib pajak sebagai variabel dependent (terikat) yang diberi simbol Y.

3.4.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data primer menurut Umi Narimawati (2008;98) ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan metode survei menggunakan kuisioner. Menurut Sutopo (2006: 82-83) angket atau kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Angket dijawab atau diisi oleh responden dan peneliti tidak selalu bertemu langsung dengan responden, maka dalam menyusun angket perlu diperhatikan beberapa hal. Pertama, sebelum butir-butir pertanyaan atau peryataan ada pengantar atau petunjuk pengisian. Kedua, butir-butir

pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan (popular), kalimat tidak terlalu panjang. Dan ketiga, untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan berstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya.

3.4.4 Pupulasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiarto, Siagian, Sunaryanto, dan Oetomo (2003:2) populasi yaitu keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying Kota Bandung sebanyak 36.617 orang.

3.4.2 Sampel

Pengertian dari sampel menurut Sugiarto, Siagian, Sunaryanto, dan Oetomo, (2003; 2) adalah seluruh daftar individu yang menjadi satuan analisis yang ada dalam populasi dan akan diambil sampelnya.

Penelitian ini menggunakan persentase tarif kesalahan dapat menggunakan tarif 10%. Berdasarkan perhitungan pengambilan sampel, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah 100 orang wajib pajak orang pribadi.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini guna memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Purnawarman No.21, Babakan Ciamis, Kota Bandung.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Maret sampai dengan Agustus 2017.

3.5 Metode Pengujian Data

Menurut Hasan (2006: 15) metode pengujian data adalah cara untuk memenuhi kriteria sebuah penelitian yang dianggap sebagai penelitian ilmiah, kecermatan pengukuran sangat diperlukan. Ada dua syarat utama yang harus dipenuhi oleh alat ukur untuk memperoleh suatu pengukuran yang cermat, yaitu Validitas dan Reliabilitas.

1) Uji Validitas

Menurut Zainal Erifin (2012: 31) pengertian dari uji validitas adalah pengujian suatu derajat ketepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Umi Narimawati (2010:43) uji reliabilitas adalah untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analsis Data Metode Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013:169) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif

Pengujian analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Menurut Ghozali (2006: 18) pengertian dari PLS adalah metode alternatif analisis dengan Structural Equation Modelling (SEM) yang berbasis variance. PLS dapat bekerja untuk model hubungan konstrak dan indikator-indikatornya yang bersifat reflektif dan formatif, sedangkan SEM hanya bekerja pada model hubungan yang bersifat reflektif saja. Metode PLS mempunyai keunggulan tersendiri diantaranya: data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama) dan ukuran sampel tidak harus besar.

3.7 Pengujian Hipotesis

Menurut Ghozali (2009: 88) pengujian hipotesis adalah uji stastistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

1) Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel 4.1 memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 5 indikator dari Kualitas Pelayanan Pajak. Pada tabel 4.1, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 58.8% dimiliki oleh indikator kemudahan, sedangkan persentase skor terendah sebesar 56.1% dimiliki oleh indikator kenampakan fisik dan ketepatan. Hal tersebut membuktikan bahwa masih terdapat masalah dalam variabel kualitas pelayanan pajak di KPP PRatama Bandung Cibeunying karena persentase hanya menunjukkan pada kategori cukup.

2) Hasil Analisis Deskriptif Kompetensi Pegawai Pajak

Tabel 4.2 memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 5 indikator dari Kompetensi Pegawai Pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 57.1% dimiliki oleh indikator pengetahuan, sedangkan persentase skor terendah sebesar 52.4% dimiliki oleh indikator keterampilan. Hal tersebut membuktikan bahwa masih terdapat masalah dalam variabel kompetensi pegawai pajak di KPP PRatama Bandung Cibeunying karena persentase hanya menunjukkan pada kategori cukup.

3) Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

Tabel 4.3 memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 2 indikator dari Kepuasan Wajib Pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor tertinggi adalah sebesar 56.5% dimiliki oleh indikator pelayanan sesuai harapan, sedangkan persentase skor terendah sebesar 55.5% dimiliki oleh indikator memenuhi kebutuhan. Hal tersebut membuktikan bahwa masih terdapat masalah dalam variabel kepuasan wajib pajak di KPP PRatama Bandung Cibeunying karena persentase hanya menunjukkan pada kategori cukup.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.2.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) *Convergent Validity*

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa semua variabel manifest dari setiap variabel memiliki hubungan positif terhadap masing-masing variabel karena *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0.7 sehingga dapat dikatakan cukup. Hasil tersebut menunjukan bahwa

penggunaan kelima variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur variabelnya secara tepat.

2) *Discriminant Validity*

Pada 4.5, terlihat bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator (kolom yang diwarnai) lebih tinggi jika dibandingkan dengan korelasi indikator dengan variabel laten yang lainnya, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel laten memiliki *discriminant validity* yang memadai.

Pada 4.6, terlihat nilai akar AVE untuk setiap setiap variabel lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten, sehingga variabel laten dinyatakan memiliki discriminant validity yang baik. Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings* maupun perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* telah terpenuhi. Artinya, indikator dapat digunakan karena indikator dinyatakan valid atau dapat mengungkapkan dengan baik setiap pernyataan yang tercantum dalam kuesioner penelitian.

3) Uji Reliabilitas

Pada tabel 4.7, terlihat nilai composite reliability yang dihasilkan semua konstruk baik yaitu di atas 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes dari ketiga variabel laten terbukti memiliki akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

4.1.2.2 Pengujian Model Strukturan (*Inner Model*)

1) Koefisien Korelasi

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0.44 dan termasuk dalam kategori hubungan yang sedang atau cukup kuat (moderate correlation) berada pada interval korelasi antara 0.40-0.599 (Sugiyono, 2009: 250). Nilai koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak, berdampak pada semakin meningkatnya Kepuasan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak. Nilai thitung yang diperoleh adalah sebesar 7.70 lebih besar dari nilai tkritis yang direkomendasikan yakni sebesar 1.645. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak merupakan hubungan yang positif.

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Kompetensi Pegawai Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0.54 dan termasuk dalam kategori hubungan yang sedang atau cukup kuat (moderate correlation) berada pada interval korelasi antara 0.40-0.599 (Sugiyono, 2009: 250). Koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Kompetensi Pegawai Pajak, berdampak pada semakin meningkatnya Kepuasan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara Kompetensi Pegawai Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak. Nilai thitung yang diperoleh adalah sebesar 11.35 lebih besar dari nilai tkritis yang direkomendasikan yakni sebesar 1.645. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara Kompetensi Pegawai Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak merupakan hubungan yang positif.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil analisis koefien determinasi dijelaskan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi sebesar 31.24% terhadap kepuasan wajib pajak.

- Kompetensi pegawai pajak memberikan kontribusi sebesar 37.80% terhadap kepuasan wajib pajak.
- Pada tabel diatas terlihat nilai R-square yang diperoleh sebesar 0.6904 atau 69.48%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X1) dan Kompetensi Pegawai Pajak (X2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 69.04% terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y), sedangkan sebanyak (1-R-square) 30.96% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (□) yaitu sistem informasi perpajakan elektronik seperti e-filing, e-SPT, e-billing, citra pajak dan lain-lain.

4.1.3 Pengujian Hipotesis

1) Secara visual, nilai thitung dan tkritis tampak seperti pada gambar 4.1 yang menunjukkan bahwa kurva pengujian hipotesis di atas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} = 7.70 berada didaerah penolakan Ho (thitung>tkritis) sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak Ho dan menerima Ha. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh sigifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

2) Pada gambar kurva pengujian hipotesis di atas, dapat dilihat bahwa nilai thitung = 11.35 berada didaerah penolakan Ho (thitung > tkritis) sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak Ho dan menerima Ha. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kompetensi Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0.44 dan termasuk dalam kategori hubungan yang cukup kuat (moderate correlation) berada pada interval korelasi antara 0.40-0.699. Nilai koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin meningkat Kualitas Pelayanan Pajak, maka semakin meningkat pula Kepuasan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi sebesar 31.24% terhadap kepuasan wajib pajak, yang artinya kualitas pelayanan pajak terbukti memiliki besar pengaruh yang sedang dalam variabel ini dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di variabel ini.

Berdasarkan analisis deskriptif, bahwa nilai persentase skor sebesar 57.22% termasuk dalam kategori cukup berada pada rentang persentase antara 52.01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying sudah dikerjakan dan dihasilkan dengan cukup baik. Kualitas pelayanan pajak belum mencapai titik ideal atau belum mencapai titik maksimal (100%) dimana masih terdapat masalah sebesar 42.78% (100%-57.22%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak.

Hal tersebut sesuai fenomena yang di sampaikan Dadang (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying cukup rendah dikarenakan wajib pajak masih merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan, fasilitas yang kurang memadai dan faktor lainnya yang mengganggu pelayanan pajak. Masih banyak wajib pajak yang merasa kurang nyaman dengan situasi Kantor yang sering di padati oleh wajib pajak lainnya. Penyebab dari hal tersebut dikarenakan wajib pajak selalu melapor disaat-saat waktu batas akhir lapor pajak, maka dari itu Kantor selalu dipadati wajib pajak yang lainnya, sehingga fasilitas yang diberikan tidak bisa maksimal dan kecepatan pelayanan terganggu sehingga pelayanan tidak sesuai harapan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya menurut Nur Adi Wibowo (2011) kualitas pelayanan pajak secara positif berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Sama halnya dengan pernyataan Syamsul dkk (2013) bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak sebesar 93,66% yang artinya kepuasan Wajib pajak atas pelayaan pajak sudah di angka masimal.

Setelah dikonfirmatori oleh penelitian sebelumnya, maka hasil penelitian ini menguatkan teori pada pembahasan sebelumnya yang menurut Abidin (2010; 71) meyebutkan bahwa pelayanan bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai wajib pajak. Aspek-aspek kenampakan fisik, kecepatan, kemampuan, kemudahan dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas agar membantu memenuhi kebutuhan masyarakat (Abidin, 2010; 71).

4.2.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara Kompetensi Pegawai Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0.54 dan termasuk dalam kategori hubungan yang cukup kuat (moderate correlation) berada pada interval korelasi antara 0.40-0.699. Koefisien korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Kompetensi Pegawai Pajak, berdampak pada semakin baik pula Kepuasan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara Kompetensi Pegawai Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak. Kompetensi pegawai pajak memberikan kontribusi sebesar 37.80% terhadap kepuasan wajib pajak, yang artinya kompetensi pegawai pajak terbukti memiliki besar pengaruh yang sedang dalam variabel ini dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di variabel ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak Ho dan menerima Ha. Standar deviasi yang dihasilkan sebesar 0.052 dimana nilai ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dinilai baik dan dapat diasumsikan bahwa data penelitian ini adalah representative (mewakili) serta hubungan antar variabel tersebut dinyatakan erat.

Berdasarkan analisis deskriptif, nilai persentase skor sebesar 55.55% termasuk dalam kategori cukup berada pada rentang persentase antara 52.01%-68%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kompetensi Pegawai Pajak di KPP Pratama Cibeunying sudah terdeteksi cukup baik. Dalam penelitian ini kompetensi pegawai pajak belum mencapai titik ideal atau belum mencapai titik maksimal (100%) dimana masih ditemukan masalah yaitusebesar 44.45% (100%-55.55%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak belum berjalan dengan baik atau masih terdapat masalah yang terjadi dalam meningkatkan kompetensi pegawai pajak. Hal tersebut menjawab fenomena yang terjadi menurut Direktur Eksekutif Perkumpulan Prakarsa Ah Maftuchan menuturkan, secara keseluruhan, Ditjen Pajak masih memperoleh nilai yang kurang memuaskan dalam hal kinerja berbasis kompetensi. Kinerja perpajakan masih belum memuaskan (Dedy Afriyanto, 2016).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya menurut Wulan Sepvita Sari dan Ni Ketut Rasmini (2017) kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif pada kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka kompetensi pegawai pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya, apabila pegawai pajak yang melayani wajib pajak adalah pegawai yang kompeten maka kepuasan wajib pajak tercipta dan meningkat.

Setelah dikonfirmatori dengan penelitian sebelumnya, maka hasil penelitian ini menguatkan teori pada pembahsan sebelumnya yang menurut Moenir (2010:45) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat tercermin dengan adanya rasa hormat masyarakat pada korps pegawai, tumbuhnya rasa patuh masyarakat terhadap peraturan, tumbuhnya percepatan kegiatan masyarakat dan munculnya peran serta masyarakat. Kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada di belakang kinerja kompeten yang menujukan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya atau pekerjaannya dengan baik untuk menciptakan kepuasan (Abdullah, 2014:51).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Kota Bandung, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak, masalah yang ada pada variabel kepuasan wajib pajak dimana wajib pajak belum merasa puas akan pelayanan yang di berikan terjadi karena kecepatan pelayanan yang belum maksimal, fasilitas yang diberikan belum memadai sehingga pelayanan pajak belum dikatakan berkualitas. Semakin meningkat kualitas pelayana pajak maka semakin meningkat juga kepuasan wajib pajak.

2) Kompetensi pegawai pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, masalah yang ada pada variabel kepuasan wajib pajak dimana wajib pajak belum merasa puas akibat kompetensi pegawainya yang masih kurang karena perilaku yang kurang baik dan kemampuan pegawainya yang belum maksimal. Semakin meningkat kompetensi pegawai pajak maka semakin meningkat juga kepuasan wajib pajak

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1) Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun akan lebih baik apabila memberikan perhatian lebih dalam hal kecepatan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, selain itu penyediaan fasilitas belum memadai maka dari itu lebih baik untuk menyediakan kursi lebih banyak lagi karena pada saat pelaporan pajak, banyaknya wajib pajak melebihi banyaknya kursi yang tersedia dan memperluas tempat parkir mobil karena parkir pegawainya pun sudah terbilang sangat banyak sehingga masalah seperti Wajib Pajak yang masih tidak puas akan pelayanan tidak terjadi lagi.

2) Kompetensi pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pada umumnya sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal keterampilan pegawai masih harus lebih ditingkatkan, dengan melakukan rapat koordinasi secara rutin agar dapat dievaluasi guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan sehingga kompetensi pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying dapat lebih baik lagi dan tidak ada lagi wajib pajak yang memberikan pengaduan.

3) Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying sudah dikatakan cukup baik. Namun dalam hal membantu memenuhi kebutuhan wajib pajak harus lebih ditingkatkan lagi dengan memberi pemahaman lebih terhadap wajib pajak supaya tidak ada hal yang terlupa atau tidak diketahui wajib pajak sehingga masalah seperti masih ada Wajib Pajak yang tidak puas dengan layanan pajak karena tidak membantu memenuhi kebutuhan tidak lagi terjadi pada Kantor ini.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh dari Kualitas Pelayanan Pajak dan Kompetensi Pegawai Pajak

Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca.

2) Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain diluar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum,

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah M. Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo. Hal 51

Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik.* Jakarta: Yayasan Pancur Siwah. Hal 71

Ghazali, G. 2006. *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. hal 19-212

Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro. Hal 88

Gomies, Petrus dan Pesoth, W. F. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.* Program Studi PSP Pascasarjana Unsrat. Hal 1

Hasan, Iqbal. 2006*. Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 16

Indra Pahala, Nuramalia Hasanah dan Intan Purnama Sari. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks. Hal 42.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal 6

M. Syamsul, Ma'arif, Anggraini Sukmawati, dan Dessy Damayanthy. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor*. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume. 11 No 2. Bogor.

Moenir, H.A.S. 2010. *Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal 45

Narimawati, Umi. 2010. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu. Hal 41

Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media. Hal 61-85

Narimawati, Umi. 2008. *Teknik-teknik Analisis Multivariat Untuk Riset Ekonomi. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 98

Nur, Adi Wibowo. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Vol.1, No.1 2011.

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

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara. Hal 5

Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L., & Oetomo, D. (*2003*). *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia *Pustaka* Utama. Hal 2

Supriyati. 2011. *Belajar Akuntansi Dasar*. Bandung: LABKAT PRESS. Hal 31

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kulitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Hal 82

Syaiful, F. Prihadi. 2004. *Assessment Centre: Identifikasi, pengukuran dan. Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal 92-94

Tjiptono, Fandi. 2012. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.* Yogyakarta: ANDI. Hal 157

Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal 110

Wulan, Sepvita Sari dan Ni Ketut Rasmini. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi*. ISSN: 2302-8556. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.18.3. Maret (2017): 2000-2027.

LAMPIRAN

Tabel 4.1
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cibeunying

No	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1.	Kenampakan fisik	275	490	56.1%	Cukup
2.	Kecepatan	276	490	56.3%	Cukup
3.	Ketepatan	282	490	57.6%	Cukup
4.	Kemudahan	288	490	58.8%	Cukup
5.	Keadilan	281	490	57.3%	Cukup
Total		**1402**	**2450**	**57.2%**	**Cukup**

Tabel 4.2
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Pegawai Pajak di KPP Pratama Cibeunying

No	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1.	Pengetahuan	280	490	57.1%	Cukup
2.	Kemampuan	275	490	56.1%	Cukup
3.	Keterampilan	257	490	52.4%	Cukup
4.	Perilaku	272	490	55.5%	Cukup
5.	Profesionalisme	277	490	56.5%	Cukup
Total		**1361**	**2450**	**55.5%**	**Cukup**

Tabel 4.3
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibeunying

No	Indikator	Indeks Skor		Persentase Skor	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1.	Pelayanan sesuai harapan	277	490	56.5%	Cukup
2.	Memenuhi kebutuhan	272	490	55.5%	Cukup
Total		**549**	**980**	**56%**	**Cukup**

Tabel 4.4
***Loading Factor* Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
X_{1-1}	Kenampakan fisik	0.70	10.02	Valid
X_{1-2}	Kecepatan	0.82	30.27	Valid
X_{1-3}	Ketepatan	0.75	16.48	Valid
X_{1-4}	Kemudahan	0.70	10.30	Valid
X_{1-5}	Keadilan	0.72	11.59	Valid

***Loading Factor* Indikator Variabel Kompetensi Pegawai Pajak (X_2)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
X_{2-1}	Pengetahuan	0.74	17.18	Valid
X_{2-2}	Kemampuan	0.81	27.29	Valid
X_{2-3}	Keterampilan	0.74	15.47	Valid
X_{2-4}	Perilaku	0.73	9.57	Valid
X_{2-5}	Profesionalisme	0.75	11.72	Valid

***Loading Factor* Indikator Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Variabel Manifes		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
Y_1	Pelayanan sesuai harapan	0.86	37.82	Valid
Y_2	Memenuhi kebutuhan	0.84	28.86	Valid

Tabel 4.5
Hasil Uji *Cross Loading*

	X_1	X_2	Y
X_{1-1}	0.70	0.45	0.55
X_{1-2}	0.82	0.64	0.81
X_{1-3}	0.76	0.58	0.60
X_{1-4}	0.70	0.58	0.55
X_{1-5}	0.72	0.53	0.57
X_{2-1}	0.56	0.74	0.53
X_{2-2}	0.58	0.81	0.81
X_{2-3}	0.48	0.74	0.51
X_{2-4}	0.44	0.73	0.46
X_{2-5}	0.47	0.75	0.49
Y_1	0.81	0.71	0.86
Y_2	0.62	0.78	0.84

Tabel 4.6
Hasil Uji Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	Akar AVE
X1	0.73
X2	0.75
Y	0.85

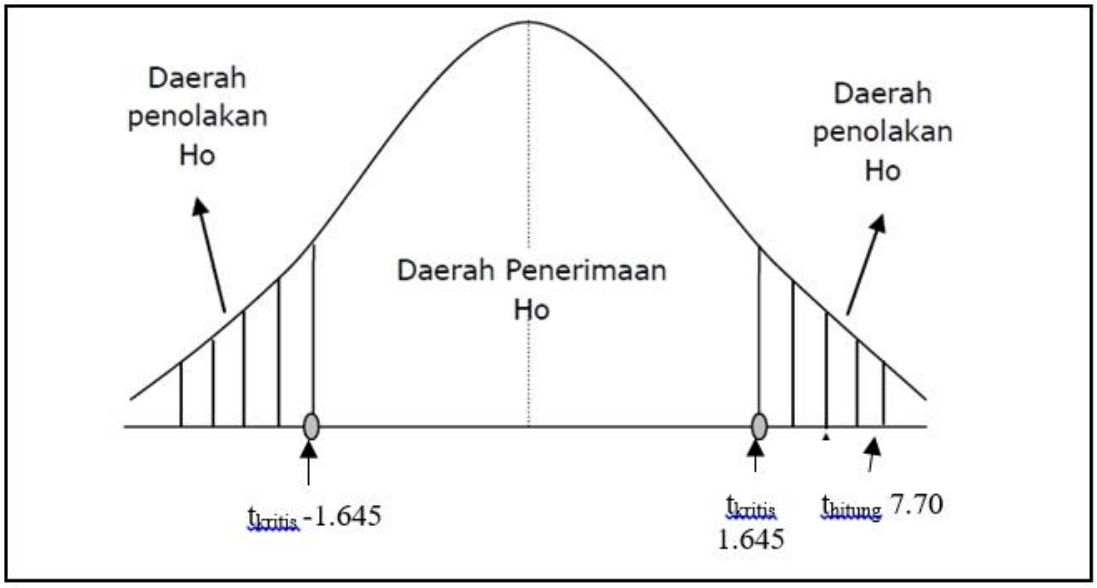
Korelasi Antar Var Laten			
	X1	**X2**	**Y**
X1	1.00		
X2	0.72	1.00	
Y	0.71	0.70	1.000

Tabel 4.7
Hasil Uji *Composite Reliability*

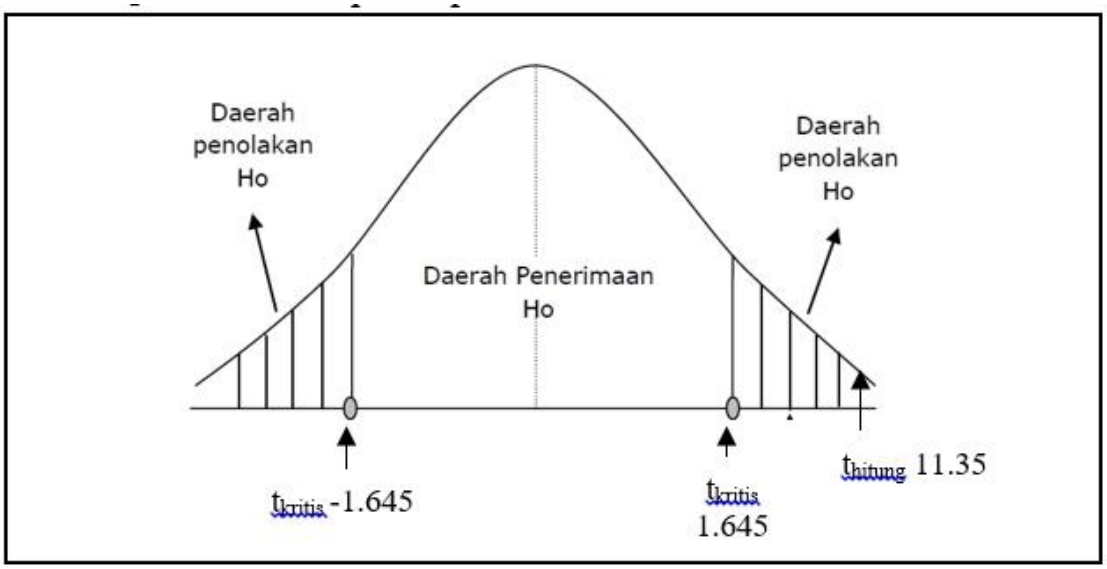
Variabel Laten	*Composite Reliability*
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	0.86
Kompetensi Pegawai Pajak (X_2)	0.87
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.84

Tabel 4.8
Analisis Koefisien Determinasi R- *Square*

Variabel Laten	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan Y	Total Pengaruh
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.44	0.71	31.24%
Kompetensi Pegawai Pajak (X_2) -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.54	0.70	37.80%
TOTAL			69.04%



Gambar 4.1
Kurva Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)



Gambar 4.2
Kurva Pengujian Hipotesis Kompetensi Pegawai Pajak (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)