PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PELAKSANAAN *SELF ASSESSMENT SYSTEM*

(Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees)

Niar Belladini S – 21114023

Pembimbing:
Adi Rachmanto, S.Kom.,M.Kom

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2018

Email : niar.belladini@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted in the Karees Tax Service Officeusing 100 respondents as the data source. The phenomenon encountered in the field is the low tax service and bad individual taxpayer's perception makes the self-assessment systemcan't be maximized properly.

Research method that used in this research were descriptive and verificative method with statistical testing using Multiple Linier Regression. Sampling method using the Slovin Approach formula and produce 100 respondents.

The results showed that tax service and individual taxpayer's perceptioncarried an impact on the self-assessment system in karees tax service office with positive direction, means the better individual taxpayer's perception and tax service Karees tax service office gave, the better self-assessment system. based on the results of hypothesis testing is known that tax service and individual taxpayer's perception has a significant influence on self-assessment system. Tax service gave 18.5% influence on self-assessment system while individual taxpayer's perception gave 26.6% influence in the Karees Tax Service Office.

Keywords: *Tax Service, individual taxpayer's perception, Self Assessment System.*

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Undang-undang perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, dimana wajib pajak diberikan tanggung jawab untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban pajak terutang (Widyaningsih, 2013:7). Penerapan *self assessment system* terbentuk apabila masyarakat patuh dan sukarela dalam mewujudkan *self assessment system* (Waluyo, 2013:17). Fenomena yang terjadi pada *self assessment system* yaitu wajib pajak belum paham cara melaporkan pajak dengan cara *self assessment system* (Leo Fatra Nugraha, 2018).

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu cara utama agar maju dalam persaingan yang ketat dibidang jasa (Priyono, 2006:12). Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, aparat pajak melaksanakan tugas harus secara profesional, transparan dan disiplin agar wajib pajak merasa puas atas pelayanan pajak yang diberikan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:28). Fenomena yang terjadi dilapang, wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh KPP (Hestu Yoga, 2017).

Pelaksanaan *self assessment system* agar berjalan dengan baik maka diperlukan persepsi yang baik dari wajib pajak yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak patuh terhadap undang-undang yang berlaku (Bayu Priyohadi, 2012:50). Persepsi merupakan suatu asumsi dalam mebuat keputusan yang didapatkan berdasarkan pengalaman wajib pajak (Wicaksono, 2014:211). Permasalahan yang terjadi yaitu, kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dengan menggunakan sistem *self assessment system* (Hendra Gustera, 2018).

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*".**

1.2 Rumusan Masalah

1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan *self assessment system.*
2) Seberapa besar pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan *self assessment system.*

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari tahu peranan KPP dalam meningkatkan kualitas dan persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

2. Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui peranan KPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan *self assessment system*.
2) Untuk mengetahui peranan KPP dalam meningkatkan persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan *self assessment system*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat untuk mendapatkan pengetahuan lebih banyak dibidang perpajakan, sehingga masyarakat akan melaksanakan kewajiban perpajakan dan masyarakat akan lebih patuh dalam membayar pajak.

2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan agar mahasiswa bisa memahami atau mendalami ilmu perpajakan dan ilmu hukumnya, dan dalam mengembangkan ilmu akuntansi dalam bidang perpajakan.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian kualitas pelayanan pajak menurut Tjiptono (2012:157) adalah seberapa bagus tingkat pelayanan yang ditentukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Tjiptono (2012:174) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan adalah:

a) Bentuk fisik (*tangible*);
b) Keandalan (*reliability*);
c) Ketanggapan (*responsiveness*);
d) Jaminan dan kepastian (*assurance*);
e) Empati (*empaty*).

2. Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengertian persepsi wajib pajak orang pribadi menurut Wicaksono (2014:211) adalah suatu asumsi dalam mebuat keputusan yang didapatkan berdasarkan pengalaman wajib pajak.

Rahmat (2012:150) menyatakan bahwa indikator persepsi wajib pajak orang pribadi adalah:

a) *Behavioral beliefs* (keyakinan perilaku);
b) *Normative beliefs* (keyakinan ketentuan);
c) *Control beliefs* (keyakinan mengendalikan).

3. *Self Assessment System*

Pengertian *self assessment system* menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:111) adalah sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terhutang.

Siti Kurnia Rahayu (2017:113) menyatakan bahwa indikator *self assessment system* adalah:

a) Menghitung pajak oleh wajib pajak;
b) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak;
c) Pelaporan dilakukan oleh wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:163), kinerja pelayanan pajak harus tetap baik dikombinasikan dengan *self assessment system* guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Uum Hekmina (2014) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak

berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *Self Assessment System*.

2. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Menurut Bayu Priyohadi (2012:50), pelayanan *self assessment system* yang berjalan dengan baik diperlukan persepsi yang baik dan positif dari wajib pajak.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Imam Nur Akbar (2015) yang menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan positif terhadap *self assessment system*.

Berdasarkan premis-premis diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap *self assessment system*.

H_2 : Persepsi wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap *self assessment system*.

III. Metodologi Penelitan

3.1 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian yang Digunakan

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif, yaitu menguji teori dalam suatu permasalahan yang berlandaskan filsafat positivisme (Sugiyono, 2014:8).

2. Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, yaitu teknik untuk mendapatkan data dengan cara ilmiah, tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017:2).

3. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan variabel yang diteliti ditempat penelitian (Husein Umar, 2011:60). Objek penelitian pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, persepsi wajib pajak pribadi dan *self assessment system*.

4. Unit Analisis

Unit analasis pada penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

5. Unit Observasi

Unit observasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel bebas yang digunakan sebagai (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak dan persepsi wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel terikat yang digunakan sebagai (Y) adalah *self assessment system*.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan data

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan ada adalah data primer yang merupakan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi responden.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis untuk mendapatkan data (Sugiyono 2013:224).

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dengan responden 100 orang yang dihitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{112.000}{112.000\ \ 0.1^2 + 1}$$

$$n = 99{,}91 \approx 100$$

(Sumber: Umi Narimawati,2010)

3. Tempat serta Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Bandung Karees yang berlokasi di Jl. Ibrahim Adjie No.372, Binong, Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40275. Adapun waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2018 sampai dengan Juli 2018.

3.5 Metode Pengujian Data

1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2017:267), untuk mengetahui apakah pernyataan pada kuesioner yang digunakan harus diganti karena dianggap tidak sah. Teknik korelasi yang digunakan yaitu *product moment*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Umi Narimawati (2010:43), untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan lebih dari satu kali, dengan responden yang sama. Metode yang digunakan adalah *split half method (spearman-brown correlation)* atau teknik belah dua.

3.6 Metode Analisis Data

1. Analisis Data Metode Deskriptif

Menurut Umi Narimawati (2010:245) langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

1) "Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel/sub variabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung 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".

2. Analisis Data Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* dengan metode alternatif *Partial Least Square (PLS)* menggunakan software *SmartPLS*. Menurut Imam Ghozali (2013:18) *Partial Least Square* (PLS) merupakan model yang mampu menggambarkan variabel laten dan diukur menggunakan indikator.

Langkah-langkah dalam metode *Partial Least Square (PLS)* dalam penelitian ini adalah merancang model struktural (*inner model*), merancang model pengukuran (*outer model*), mengkontruksi diagram jalur, konversi diagram jalur kedalam sistem persamaan, estimasi dan uji kecocokan model (*goodnes of fit*).

3. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (Ho) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (Ha) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini, keduanya diuji dengan ketentuan Ho ditolak jika $t_{statistik}$ lebih besar dari t_{kritis} untuk α = 0,05 sebesar 1,985.

1) Hipotesis pertama adalah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap *self assessment system*.
2) Hipotesis kedua adalah persepsi wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap *self assessment system*.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

1. Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Respone Rate*)

Tingkat pengembalian kuesioner pada penelitian ini sebesar 100%, yang dihitung dari persentase jumlah kuesioner yang kembali dibagi dengan jumlah kuesioner yang disebar. Tingkat pengembalian kuesioner dapat diterima dan hasil jawaban kuesioner dapat diolah karena *respon rate* lebih besar dari kriteria *acceptable*.

2. Profil Responden

Hasil dari responden diketahui bahwa mayoritas berdasarkan usia berada pada >35 tahun, selanjutnya mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, berdasarkan pekerjaan mayoritas wiraswasta, dan berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden adalah S1.

3. Pengujian Alat Analisis

1. Validitas

Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas lebih dari 0,30. Hasil uji vailiditas disajikan pada tabel 4.1.

2. Reliabilitas

Suatu alat ukur dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien reliabilitas

lebih dari nilai r_{tabel} yaitu 0,195. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.2.

4. Hasil Analisis Deskriptif

1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil perhitungan persentase tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak berada pada interval 52% - 68% dengan nilai sebesar 63,0% mendapat kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 37,0%.

2. Analisis Deskriptif Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil perhitungan persentase tanggapan responden mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi berada pada interval 52% - 68% dengan nilai sebesar 61,6%, mendapat kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 37,4%.

3. Analisis Deskriptif *Self Assessment System*

Hasil perhitungan persentase tanggapan responden mengenai *self assessment system* berada pada interval 52% - 68% dengan nilai sebesar 58,7%, mendapat kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 41,3%.

5. Hasil Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Uji Validitas

a) Discriminant Validity

Discriminant validity dilihat dari *cross loading factor* dan membandingkan akar AVE dengan korelasi antar variabel. Hasil nilai *cross loading factor* dapat dilihat pada tabel 4.3.

b) Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam *Partial Least Square* (PLS) dapat menggunakan *composite reliability* (CR) dan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari nilai r_{tabel} 0.*195*. Hasil dari uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.4.

c) Convergent Validity

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator suatu konstruk harus berkorelasi tinggi yang dilihat dari nilai outer loading untuk tiap variabel indikator konstruk, adapun nilai *outer loding* harus lebih dari 0,5-0,6 dikategorikan cukup sedangkan lebih dari 0,7 dikategorikan tinggi. Maka nilai *average variance extrated* dan *communality* harus lebih dari 0,5. Hasil uji *convergent validity* dapat dilihat pada tabel 4.5.

2) Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

a) Koefisisen Korelasi

Nilai koefisien korelasi menunjukan keeratan hubungan antara variabel laten *eksogen* dengan variabel laten *endogen*. Hasil uji dapat dilihat pada tabel 4.6.

b) Koefisisen Determinasi

Koefisien determinasi merupakan angka yang meunjukan besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Hasil uji dapat dilihat pada tabel 4.7.

3) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipoetsis digunakan untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak. Taraf signifikansi (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05 atau 5%, maka t_{tabel} adalah 1.985 (df=100-2-1=97). Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.8 dan 4.9.

4.2 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System*

Penerapan kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh terhadap *self assessment system* 18,5%. Hubungan pelayanan pajak daerah terhadap *sels assessment system* bernilai positif, yang berarti semakin baik pelayanan pajak maka akan membuat *self assesment system* semakin baik pula.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Siti Kurnia Rahayu (2017:163), kinerja pelayanan pajak harus tetap baik dikombinasikan dengan *self assessment system* guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Hal ini menjawab fenomena yang terjadi dilapang, wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh KPP.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Uum Hekmina (2014) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak

berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *Self Assessment System*.

2. **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System***

Pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi memberi pengaruh terhadap *self assessment system* sebesar 26,6%. Hubungan persepsi wajib paka orang pribadi terhadap *self assessment system* bernilai positif, yang berarti semakin baik persepsi wajib pajak orang pribadi maka akan membuat *self assessment system* semakin.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Bayu Priyohadi (2012:50), pelayanan *self assessment system* yang berjalan dengan baik diperlukan persepsi yang baik dan positif dari wajib pajak. Hal ini menjawab permasalahan yang terjadi yaitu, kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dengan menggunakan sistem *self assessment system*.

Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Imam Nur Akbar (2015) yang menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan positif terhadap *self assessment system*.

V. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang penelitian, rumusan masalah, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan hasil penelitian serta pembahasan maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap *self assessment system*, dimana semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan meningkatkan *self assessment system* dan begitu pun jika sebaliknya.
2) Persepsi wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap *self assessment system*, dimana jika semakin baik persepsi wajib pajak orang pribadi, maka akan meningkatkan *self assessment system* dan begitu pun jika sebaliknya.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, yang menunjukan permasalahan pada Pelaksanaan *Self Assessment System* karena Kualitas Pelayanan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi bermasalah, maka disarankan sebagai berikut:

1. Saran Operasional :

1) Dari hasil penelitian saran yang bisa peneliti sampaikan bagi KPP Karees, agar KPP lebih memperhatikan Keandalan dalam pelayanan. Sistem administrasi tidak dipersulit dan komunikatif apabila ada yang WP tidak mengerti agar kesadaran akan sistem *self assessment system* lebih terbuka.

2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees diharapkan pihak KPP Pratama (fiskus) harus terus meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dan pihak KPP ditingkatkan sosialisasi kepada wajib pajak dilakukan secara menyeluruh upaya penyuluhan yang menarik agar wajib pajak tidak merasa malas untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan fungsi-fungsinya dan peraturan perpajakan yang berlaku.

2. Saran Akademis :

1) Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi memberikan pengaruh yang positif terhadap *Self Assessment System*. Maka dari itu untuk agar *Self Assessment System* dapat berjalan dengan baik harus diperbaiki pula Kualitas pelayanan serta Persepsi wajibpajaknya.
2) Bagi peneliti selanjutanya agar dapat menambah faktor-faktor lain yang mempengaruhi rasio *Self Assessment System* agar mendapatkan hasil yang lebih variatif dengan menambah variabel dengan indikator atau rasio pengukuran lainnya. Selain itu juga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan menggunakan objek serta sumber data tidakhanya dari satu KPP saja.

DAFTAR PUSTAKA

Aristanti Widyaningsih, 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan dengan Pendekatan Mind Map*. Bandung:CV Alfabeta.

Diaz Priantara, 2016. *Perpajakan Indonesia Edisi 3*. Jakarta: MitraWacana Media.

Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Edisi Kedua. Jakarta:Rajawali Pers.

Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsepdan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu, 2017. *Perpajakan: Konsepdan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.

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

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methode).* Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis.* Edisi Keempat. Jakarta:Salemba Empat.

Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta:Genesis.

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

LAMPIRAN

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Kuesioner	*Pearson Corelation*	r_{tabel}	Kesimpulan
X_1	1	0.753	0.*195*	*Valid*

	2	0.545	0.*195*	*Valid*
	3	0.664	0.*195*	*Valid*
	4	0.745	0.*195*	*Valid*
	5	0.711	0.195	*Valid*
X_2	6	0.784	0.*195*	*Valid*
	7	0.787	0.*195*	*Valid*
	8	0.811	0.*195*	*Valid*
Y	9	0.891	0.*195*	*Valid*
	10	0.913	0.*195*	*Valid*
	11	0.780	0.*195*	*Valid*

Sumber: Data Primer yang diolah dengan IBM SPSS Statistics V.25

Tabel 4.2
Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Variabel	*Spearman Brown*	Titik Kritis	Kesimpulan
Self Assessment System (Y)	0, 707	0,195	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	0, 509	0,195	Reliabel
Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi (X_2)	0, 706	0,195	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah dengan IBM SPSS Statistics V.25

Tabel 4.3
Cross Loading Factor

Nomor Kuesioner	Var.	Kualitas Pelayanan Pajak(X_1)	Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi(X_2)	*Self Assessment System*(Y)
1	X_1	0.752	0.422	0.395
2		0.519	0.210	0.311
3		0.619	0.212	0.362
4		0.770	0.527	0.427
5		0.752	0.612	0.474
6	X_2	0.524	0.784	0.458
7		0.400	0.736	0.400
8		0.503	0.853	0.590
9	Y	0.461	0.473	0.866
10		0.463	0.469	0.890
11		0.548	0.628	0.824

Sumber: Data diolah menggunakan *SmartPLS* v.3.2.7

Tabel 4.4
Reabilitas Konstruk

Variabel Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan Pajak(X1)	0.717	0.816
Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi(X2)	0.707	0.834
Self Assessment System(Y)	0.826	0.895

Sumber: Data diolah menggunakan *SmartPLS* v.3.2.7

Tabel 4.5
Loading Factor

	X1	X2	Y
X1.1	0.752		
X1.2	0.519		
X1.3	0.619		
X1.4	0.770		
X2.1		0.784	
X2.2		0.736	
X2.3		0.853	
X2.4		0.784	
Y.1			0.866
Y.2			0.890
Y.3			0.824
Y.4			0.866

Sumber: Data diolah menggunakan *SmartPLS* v.3.2.7

Tabel 4.6
Koefisien Korelasi

Variabel Laten	Korelasi
Kualitas Pelayanan Pajak(X_1)>*Self Assessment System*(Y)	0.578
Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi(X_2) >*Self Assessment System*(Y)	0.602

Sumber: Data diolah menggunakan *SmartPLS* v.3.2.4

Tabel 4.7
Koefisien Determinasi

Variabel Laten	R_{square}
Kualitas Pelayanan Pajak(X1)>*Self Assessment System*(Y)	0.451
Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi(X_2) >*Self Assessment System*(Y)	

Sumber: Data diolah menggunakan *SmartPLS* v.3.2.4

Tabel 4.8
Uji *t* Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak(X_1)
Terhadap *Self Assessment System*(Y)

Latent Variabel	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel}	Keputusan	Kesimpulan
X_1>Y	0.320	3.925	1.985	$H_{0\ Ditolak}$	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *SmartPLS* v.3.2.4

Tabel 4.9
Uji *t* Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi(X_2)
Terhadap *Self Assessment System*(Y)

Latent Variabel	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel}	Keputusan	Kesimpulan
X_2>Y	0.429	4.775	1.985	$H_{0\ Ditolak}$	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *SmartPLS* v.3.2.4