ANALISA KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK YANG DIPENGARUHI PENGETAHUAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DAN KUALITAS PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK
(Studi Kasus Pada Tenaga Kependidikan di UNIKOM)

PEMBIMBING:
Dr. Siti Kurnia Rahayu, SE., M,Ak., CA

Oleh:
Risda Nurhaliza
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2018
Email: (nurhalizarsd13@gmail.com)

This study aims to analyze the tax knowledge of Individual Taxpayers and the quality of services provided by the Tax Office to the willingness to pay the tax of Individual Taxpayers. This study consists of two independent variables and one dependent variable. Variable independent in this research is taxation knowledge of Individual Taxpayers and quality of service provided by Tax Office. While the dependent variable in this study is the willingness to pay taxes.

Data were collected using interview method and questionnaire to 78 respondent of Individual Taxpayer at University Computer Indonesia. Tests conducted using the validity and reliability test. The collected data is processed and analyzed by using descriptive statistic with SEM PLS analysis technique. Based on the results of the analysis shows that the variable knowledge taxation of Individual Taxpayer and the quality of tax services provided by the Tax Office has a significant effect on the willingness to pay tax.

Keywords : Tax Knowledge, Taxpayer Quality, Willingness to Pay Taxes

I. Pendahuluan
1.1 Latar belakang Penelitian

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dimana semua kebutuhan hidupnya yang berkaitan dengan kebutuhan harta benda seperti sandang, papan dan kesenangannya serta kebutuhan yang berhubungan dengan rohani (Waluyo, 2013:2). Pemerintah memiliki wewenang dalam mengatur kehidupan berkenegaraan, menjalankan fungsi eksekutif, legislative dan yudikatif dan penyelenggaraan negara sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dalam suatu negara, sekaligus fungsi perekonomian, yang sudah semestinya pemerintah bertanggungjawab pada perikehidupan rakyatnya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:4). Fungsi Pemerintah yang terdiri dari fungsi eksekutif, legislative dan yudikatif maupun fungsi perekonomian tersebut tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak ada dana yang mendukung kegiatan tersebut salah satu dana tersebut berasal dari pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2016:7).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia memberlakukan *Self Assessment System* dimana wewenang, kepercayaan, tanggungjawab untuk Wajib Pajak dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkankan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar setiap tahun sesuai dengan undang – undang perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2011:7). Tujuan diterapkannya sistem ini adalah untuk memberikan kepercayaan sebesar – besarnya kepada Wajib Pajak karna pada dasarnya manusia itu tidak menyukai suatu ketetapan pembayaran pajak yang tidak dipahami besaran jumlah pajak yang harus dibayarkan (Siti Kurnia Rahayu, 2016:111). Pemungutan yang berlandaskan Undang - Undang yang pada hakikatnya beban yang harus dipikul oleh rakyat banyak, sehingga dalam perumusan macam, jenis dan berat ringannya tarif pajak, rakyat harus menentukan dan menyetujuinya melalui wakil-wakilnya di DPR sesuai dengan sistem pemungutan pajak yaitu *Self Assesment System* (Diaz Priantara, 2016:3).

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama – sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Chairil Anwar, 2017:2). Pembiayaan negara dari pemungutan pajak bukanlah hal yang mudah, penyebab dari kurangnya kemauan membayar pajak adalah hasil pemungutan pajak itu sendiri tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para Wajib Pajak (Nerissa, 2014). Belum banyaknya masyarakat yang merasa bangga sudah membayar pajak dan ikut berpartisipasi dalam pembiayaan negara maka dari itu sebagian besar masyarakat di seluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya dalam hal membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:142). Masyarakat dituntut mempunyai kesadaran sendiri karena masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual oleh sebab itu kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting disamping itu petugas pajak sebagai pemungut juga harus aktif (Daud Indrawan, 2014).

Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak salah satunya dikarenakan masyarakat tidak mendapatkan imbalan secara langsung (Thomas Sumarsan, 2017:4). Fuad Rahmany yang menjabat sebagai Direktur Jendral Pajak (2013) dalam seminar pajak di Hotel Borobudur, ia mengatakan bahwa

masih banyaknya orang yang enggan membayar pajak dikarenakan masyarakat takut uang pajaknya dikorupsi oleh pegawai pajak sendiri (Fuad Rahmany, 2013). Direktur Jendral Pajak, Ken Dwijugiasteadi (2017) menduga masih adanya masyarakat yang tidak percaya pada Undang – Undang perpajakan, masyarakat masih ada yang tidak pecaya dengan petugas pajak dan negara selaku pengelola pajak, masyarakat masih mencoba – coba untuk tidak membayar pajak karena sebagian masyarakat tahu bahwa Direktorat Jendral Pajak tidak mempunyai akses ke perbankan, selain itu masyarakat tidak mau membayar pajak dikarenakan membayar belum menjadi budaya dan cara pengisian SPT yang dinilai rumit (Ken Dwijugiasteadi, 2017).

Fenomena pada Kepala Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Sukamara, Teguh Lestyo (2017) menyebutkan bahwa pengetahuan masyarakat masih minim terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan sehingga pembayaran dan pelaporan pajak masih rendah (Teguh Lestyo 2017).

Fenomena yang terjadi pada pelayanan pajak menurut Ketua Komite Pengawasan Perpajakan Daeng M. Nazier (2016) mengatakan bahwa pengaduan di perpajakaan tinggi karena masih kurangnya atau ketidaksesuaian jumlah kantor pajak dengan wajib pajak, dimana masih kurangnya pelayanan dan harmonisasi yang diberikan petugas dikantor pajak kepada wajib pajak dan juga realita saat ini masih banyak wajib pajak merasa tertindas dikarenakan wajib pajak sering merasa mendapatkan perlakuan tak adil dari petugas pajak, padahal ada *list* mengenai hak wajib pajak karena mereka berhak mendapat kepastian hukum, jika wajib pajak merasa percaya kepada petugas, maka mereka akan sadar dan mau membayar pajak sehingga peran serta masyarakat dalam mewujudkan administrasi perpajakan akan meningkat (Daeng M. Nazier, 2016).

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **"Analisa Kemauan Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun penulis mengidentifikasikan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak.
2) Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris guna memecahkan masalah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis hasil temuan empiris mengenai:

1) Menganalisan dan Mengkaji besar pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak
2) Menganalisa dan mengkaji besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Menurut Siti Resmi (2009:22) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

"Pengetahuan Pajak adalah Proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak".

2.1.1.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Terdapat beberapa indikator menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:34) bahwa wajib pajak mengetahui perpajakan, yaitu :

"1) Latar belakang pendidikan terakhir yang dimiliki
2) Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan
3) Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan".

2.1.2 kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan Pajak yang ditulis oleh Lewis dan Baums lalu dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) adalah sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan Pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lalin melayani Wajib Pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai Wajib Pajak".

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:164) indikator dari kualitas pelayanan pajak adalah sebagai beikut:

"1) Wajib Pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
2) Wajib Pajak dilayani sepenuh hati
3) Pegawai Pajak mampu memenuhi kebutuhan spesifik Wajib Pajak yang dilayaninya
4) Mendapatkan jawaban atas pemintaan Wajib Pajak dengan cepat dan pasti
5) Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang tepat waktu
6) Pegawai Pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan Wajib Pajak

7) Pegawai Pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah
8) Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan
9) Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak
10) Sarana, Prasarana dapat berupa lahan parkir, ruangan konsultasi, tempat pelayanan pajak, media pelayanan, system informasi, maupun media Informasi
11) Penampilan Fisik Pegawai Pajak (Performance) rapi, dan sehat".

2.1.3 Kemauan Membayar Pajak

2.1.3.1 Pengaertian Kemauan Membayar Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:199) definisi dari kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

"Kemauan membayar pajak adalah suatu pengorbanan yang dilakukan Warga Negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada Negara dengan sukarela".

2.1.3.2 Indikator Kemauan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:246) indikator dari kemauan membayar pajak adalah sebagai berikut:

"1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2) Mengisi dan memasukan SPT".

2.2 Kerangka Pikir

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pentingnya aspek perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil, dimana dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik, Wajib Pajak akan memberikan sikap memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar, 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 (Siti Kurnia Rahayu, 2010:141). Jika intelektuas tinggi maka pemahaman mengenai perpajakan akan terserap baik bagi penduduk, maka pemenuhan kewajiban perpajakannya akan lebih baik (Siti Kurnia Rahayu, 2017:200).

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Kualitas pelayanan Perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Dengan system administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak reala untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung (Siti Kurnia Rahayuu, 2017:196).

enurut Devano dan Rahayu 2006:113 adalah:
"kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajkan, tarif pajak".

Dari beberapa uraian diatas dapat digambarkan paradigma penelitian atas pengaruh kesadaran perpajakan dan kualitas terhadap kemauan membayar pajak adalah pada gambar 2.1

2.3 Hipotesis

H_1 Kesadaran wajib Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.

H_2 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.

III. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Menurut Husein Umar (2011:60), objek penelitian adalah:

"Objek dalam penelitian adalah derajat dimana pngukuran yang dilakukan bebas dari pendapat dan penilaian subjektif, bebas dari bias dan perasaan orang-orang yang menggunakan tes".

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiono (2017:2) menyatakan bahwa Metode penelitian adalah sebagai berikut:

"metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kugunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu raional, empiris dan sistematis".

Menurut Uma Sekaran (2017:158) pengertian metode deskriptif adalah:

"Penelitian deskriptif yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variable yang diteliti dalam suatu situasi".

Menurut Ulber Silalahi (2012:40) penelitian verifikatif adalah:

"Penelitian verifikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memeriksa atau membuktikan kebenaran teori atau hasil penelitian lain yang dilakukan sebelumnya".

Menurut Sugiono (2017:8) penelitian kuantitatif adalah:

"Metode peelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandasaran pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan

tujuan unuk mrnguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan yaitu kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menguji lebih jauh pengaruh kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak, penulis menggunakan oprasionalisasi variable pada tabel 3.1 dengan dicantumkan variable, indikator, skala (ordinal), dan nomor kueisioner.

Pengertian skala ordinal menurut Sugiono (2017:92) adalah:

"Skala ini adalah pengukuran yang mana skala yang digunakan disusun secara runtut dari yang rendah sampai yang tinggi. Skala ordinal skala yang diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai skala yang terendah atau sebaliknya".

Pengertian *rating scale* menurut Sugiono (2017:97) adalah:

"Skala rating adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kuantitatif. Dalam skala model *rating scale,* responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tapi menjawab salh satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, *rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi bisa juga mengukur presepsi responden terhadap fenomena lainnya".

Berdasarkan pengertian diatas maka skala yang digunakan adalah skaa ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variable-variable tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kueisioner berskala ordinal yang memenuhi pertanyaan tipe skala *rating scale.*

Menurut Sugiono (2017:137) data primer adalah:

"Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

Hipotesis:

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

a) H_o : Kesadaran Perpjakan tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak
b) H_a : Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak

a) H_o: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhdap Kemuan Membayar Pajak
b) H_a : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhdap Kemauan Membayar Pajak

Kriteria Pengujian:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (1,960) maka H_o ditolak, berarti H_a diterima.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (1,960) maka H_o diterima, berarti H_a ditolak.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Oleh Kantor Pelayanan Pajak. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diisi kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Adapun rincian item pernyataan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) 3 item pernyataan untuk variable X_1 yaitu: proses penghitungan menghitung sendiri jumlah pajak terutang, membayar pajak terutang, Pelaporan pajak terutang.
2) 5 item pernyataan untuk variable X_2 yaitu: Sikap petugas pegawai pajak dalam melayani wajib pajak, petugas pajak mampu memahami kebutuhan spesifik wajib pajak yang dilayani, petugas pajak merespons dengan cepat setiap permohonan wajib pajak, petugas pajak dalam melayani wajib pajak memberikan informasi yang sesuai/tepat, petugas pajak sudah bekerja sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP).
3) 3 item pernyataan untuk variable Y yaitu: Wajib Pajak menyampaikan jumlah pajak terutang dalam SPT. *Account Representative* (AR) dalam memberikan pelayanan di Kantor Pajak, pajak yang dibayarkan dapat memenuhi kebutuhan publik, pelayanan yang diberikan fiskus.

4.1.2.1 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.

4.1.2.2 Reliabilitas

Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel 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.

4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran hasil penelitian mengenai kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan kemauan membayar pajak.

4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak(X1)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 846 (56,40%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kesadaran Wajib Pajak.

4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan(X2)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1476 (59,04%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualitas Pelayanan.

4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak(Y)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kemauan Membayar Pajak sebesar 1299 (64,95%) berada di antara interval 52,01%-68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kemauan Membayar Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kemauan Membayar Pajak.

4.1.4 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Pada penelitian ini, terdapat 12 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dengan 3 variabel manifes, Kualitas Pelayanan (X_2) dengan 5 variable manifes, dan Kemauan Membayar Pajak (Y) dengan 4 variabel manifes.

4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Uji Validitas

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software Smart*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 ≥ 0,5.

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).

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

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* (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).

Berdasarkan di atas, diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,390. Nilai GoF sebesar 0,625 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.4.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

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

Kesadaran Wajib Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 37,9% terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 24% terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,619 atau 61,90%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 61,90% terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 38,10% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti Kondisi sistem administrasi suatu negara,Penegakan hukum perpajakan, dan Tarif pajak.

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kemauan Membayar PajakY) (Hipotesis 1)

H_0 : Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

H_a : Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

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

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) (Hipotesis 2)

H_0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

H_a : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

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

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,451lebih besar dari t_{tabel} (1,960) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Sementara nilai korelasi antara Kesadaran Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak termasuk kategori sangat kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik kesadaran perpajakan maka akan diikuti semakin baik Kemauan Membayar Pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh sebesar 37,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil dari analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa kesadaran perpajakan memiliki skor tanggapan responden sebesar 56,40% namun masih terdapat *gap* sebesar 43,60% yang artinya masih terdapat masalah dalam kesadaran perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Hal ini dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator kesadaran dalam Membayar pajak terutang dengan skor aktualnya sebesar 62,60%, indikator dalam Menghitung pajak terutang dengan skor aktualnya sebesar 60,80 %, dan indikator dalam Melaporkan pajak terutang dengan skor aktualnya sebesar 45,80%.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Mmbayar pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,372 lebih besar dari t_{tabel} (1,960) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.Sementara nilai korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kemauan Membayar Pajak termasuk kategori sangat kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan diikuti semakin meningkat Kemauan Membayar Pajak.

Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki skor tanggapan responden sebesar 59,04**%** namun masih terdapat *gap* sebesar 40,96% yang artinya masih terdapat masalah dalam kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Hal ini dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator Perilaku Pegawai Pajak dengan skor aktualnya sebesar 75,40%, selanjutnya indikator Proses Manajemen dengan skor aktualnya 73,40%, indikator Kebijakan Kerja dengan skor aktualnya 51,00%, indikator Kemampuan Pegawai dengan skor aktualnya sebesar 49,40%, dan indikator Sistem Informasi dengan skor aktualnya sebesar 46,00%.

V. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang penelitian, rumusan masalah, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Oleh Kantor Pelayanan Pajak.Cibeunying maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dimana semakin baik kesadaran perpajakan maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak dan begitu pun jika sebaliaknya.

Permasalahan yang terjadi yaitu jumlah Wajib Pajak yang melaporkan pajak tidak sesuai dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying yang ditandai dengan indikator melaporkan pajak terhutang yang masih rendah yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak dan begitu pun jika sebaliaknya. Namun dalam pelaksanaannya ditandai dengan indikator sistem informasi yang masih belum optimal sehingga menimbulkan masalah seperti berikut:
   a) Masih terdapat petugas pajak yang kurang jelas dalam menjelaskan perpajakan kepada Wajib Pajak.
   b) Masih terdapat petugas pajak yang kurang tanggap dalam membantu dan membimbing Wajib Pajak.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Oleh Kantor Pelayanan Pajak, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1) Pada Kesadaran Perpajakan maka yang harus diupayakan untuk ditingkatkan adalah indikator melaporkan pajak terhutang melalui cara dimana dengan mengadakan sosialisasi secara lebih luas mengenai manfaat dari uang pajak yang telah disetorkan ke kas negara serta melakukan pendekatan secara persuasif oleh pihak petugas pajak, hal tersebut diperlukan agar wajib pajak orang pribadi paham dengan kontribusinya, apabila membayar pajak artinya membantu pemerintah dalam pemerataan ekonomi. Dan saran lainnya yaitu harus diberikannya lagi sanksi yang tegas bagi yang belum membayar dan melapor pajak terutang. Kesadaran wajib pajak diperlukan agar kemauan membayar pajak tetap pada jalur yang benar.
2) Pada Kualitas Pelayanan maka yang harus diupayakan untuk ditingkatkan adalah indikator sistem informasi melalui cara dimana meningkatkan kualitas pelayaan yang baik dapat dinilai dari seberapa cepat daya tanggap yang dilakukan oleh petugas pajak dalam menangani masalah perpajakan Wajib Pajak. Untuk itu diperlukan kinerja yang maksimal dari petugas pajak. Kinerja yang maksimal salah satunya dapat diwujudkan dengan bekerja pada jam kerja. Pengawasan dan kontrol internal dalam kantor pelayanan pajak perlu ditingkatkan khususnya pengawasan dan kontrol terhadap jam kerja serta diberlakukan peringatan bahkan sanksi yang tegas terhadap petugas pajak yang tidak bekerja pada jam kerja, petugas yang kurang tanggap dan sanksi bagi petugas yang kurang paham mengenai pajak. Sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi pengembang Ilmu
   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, sebagai sumber informasi dan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan disiplin ilmu akuntansi Pajak. Serta berkontribusi dalam pengembangan penelitian khususnya mengenai kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan kemauan membayar pajak serta tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu Akuntansi Pajak.
2) Bagi Peneliti Selanjutnya
   Diharapkan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topic yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoeh kontribusi pengaruh yang lebih kuat. peneliti selanjutnya juga dengan unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda atau mencari variabel lain yang mempengaruhi kemauan membayar pajak agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori, dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

VI. Daftar Pustaka

Agus Purwont.2007. *Metode Statistik.* Jakarta : Grasindo

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

Chairil Anwar Pohan.2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak.*Jakarta : Mitra Wacana Media.

Dian Nurinasari. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakannya.*

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

Erly Suandy. 2016. *Hukum Pajak.* Jakarta: Salemba Empat.

Fuad Rahmady. 2013. "*Ini Alasan Masyarakat Ogah Bayar Pajak".* Diakses pada 23 maret 2018 melalui https://ekonomi.kompas.com/read/2013/09/1422169/ini.Alasan.Masyarakat.Ogah.Bayar.Pajak

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak Kebijakan dan*

Implementasi di Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi-2 Cetakan ke-13.* Jakarta: Rajawali Pers.

Siska Lovihan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar PajakWajib Pajak Orang Pribadi.*

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

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

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta: Bandung.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal.* Bandung: Rekayasa Sains.

Sony, Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sri Mulyani. 2016. *Kemampuan Otoritas Pajak Sentuh Ekonomi "Bawah Tanah" Terbatas Melalui* <http://sains.kompas.com/read/2016/10/01/135522726/sri.mulyani.akui.kemampuan.otoritas.pajak.sentuh.ekonomi.bawah.tanah.terbatas>.

Uma Sekaran. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.

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

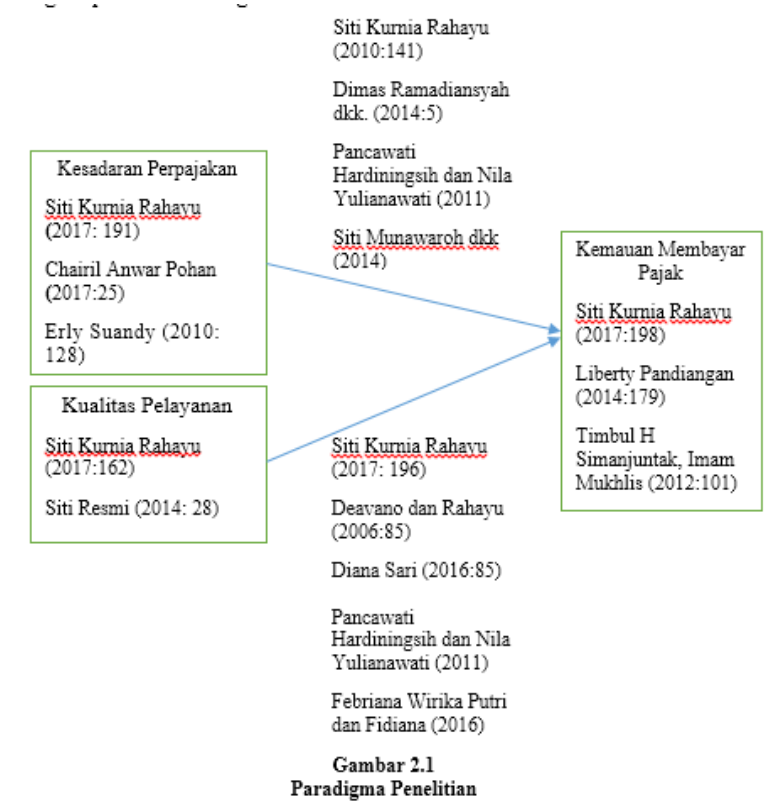
Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah.* Jakarta: Penerbit Genesis.

Ulber Silalahi. 2012. *Perpajakan Indonesia. Edisi Sepuluh Buku Satu.* Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia. Jakarta:* Penerbit Salemba Empat.

Widyawati dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). Simposium Nasional Akuntansi (SNA)-XII Purwokerto.*

Lampiran



Gambar 2.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	No Kuisioner
Kesadaran Perpjakan (X_1)	Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Erly Suandy, 2011:128).	1) Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang.	Ordinal	1
		2) Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang.		2
		3) Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang. (Erly Suandy, 2011:128)		3
Kualitas Pelayanan (X_2)	Kualitas Pelayanan adalah Pelayanan umum atau pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan (Siti Kurnia Rahayu (2017:162).	1) Perilaku pegawai pajak	Ordinal	4
		2) Kemampuan pegawai pajak		5
		3) Proses manajemen yang baik		6
		4) Sistem informasi yang baik		7
		5) Kebijakan dan peraturan yang menjadi landasan kerja (Siti Kurnia Rahayu,2017: 164)		8
Kemauan Membayar Pajak (Y)	Kemauan membayar pajak merupakan penjelasan mengenai prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang untuk membayar pajak yang dipengaruhi *tax morale* seperti persepsi adanya kejujuran, sikap membantu atau melayani dari aparat, kepercayaan terhadap instansi pemerintah dan penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak. (Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis, 2012:101)	1) Persepsi adanya kejujuran	Ordinal	9
		2) Sikap membantu dan melayani dari aparat		10
		3) Kepercayaan terhadap instansi pemerintah		11
		4) Penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak (Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis, 2012:101)		12

Tabel 3.1