

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu resmi didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak. Pembentukan KPP Pratama Batu adalah bagian dari upaya Direktorat Jendral Pajak dalam peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak yaitu dengan pembentukan KPP Pratama diseluruh wilayah Kanwil Jawa Timur III pada tanggal 4 Desember 2007. KPP pratama Batu terletak di Jl. Letjen. S. Parman No.100 Malang, satu gedung dengan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III.

2. Visi, Misi, Janjidan Motto Pelayanan

a. Visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

b. Misi

Menghimpun dana dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

c. Janji Pelayanan

Pelayanan prima tekad kami

d. Motto Pelayanan

Efektif, efisiensi, dan dipercaya

3. Tugas dan Fungsi**a. Tugas**

Melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL)

b. Fungsi

- 1) Pengumpulan dan Pengolahan data, Penyajian informasi perpajakan, penggalan potensi pajak ekstensifikasi Wajib Pajak
- 2) Penelitian dan Penatausahaan Surat Pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak
- 3) Ektensifikasi dan intesifikasi potensi Wajib Pajak
- 4) Pemeliharaan basis data objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan
- 5) Penatausahaan penerimaan pajak, piutang pajak dan penagihan pajak
- 6) Penatausahaan penyelesaian keberatan, banding, restitusi PPh, PPnBM, PTLL, PBB dan BPHTB
- 7) Penatausahaan penyelesaian pengurangan PBB
- 8) Pemeriksaan sederhana dan penerapan sanksi perpajakan

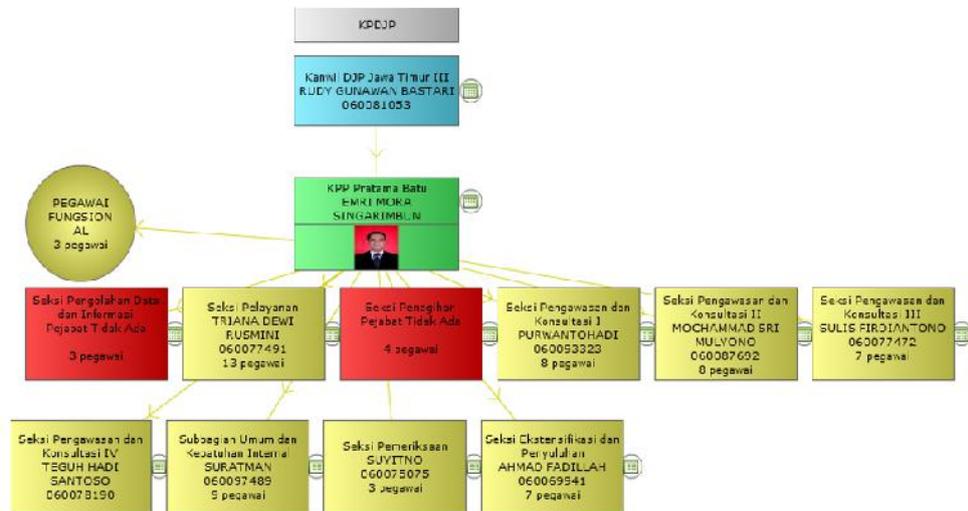
4. Wilayah Kerja dan Struktur Organisasi

Wilayah kerja KPP Pratama Batu adalah meliputi 3 kecamatan dan 24 kelurahan dan desa yaitu sebagai berikut :

Tabel 6 Wilayah Kerja KPP Prama Batu

No	Kecamatan	Kelurahan atau Desa
1	Kec. Batu	1) Kel. Sibir 2) Kel. Songgokerto 3) Kel. Ngaglik 4) Kel. Temas 5) Desa Pesanggrahan 6) Desa Oro-Oro Ombo 7) Desa Sumberejo 8) Desa Sidomulya
2	Kec. Bumiaji	1) Desa Bulukerto 2) Desa Bumiaji 3) Desa Gunungsari 4) Desa Pandanrejo 5) Desa Gilipurno 6) Desa Tulungrejo 7) Desa Sumbergondo 8) Desa Punten 9) Desa Sumber Brantas
3	Kec. Junrejo	1) Desa Torongrejo 2) Desa Mojorejo 3) Desa Junrejo 4) Desa Tlengkung 5) Desa Pendem 6) Desa Beji 7) Desa Dada Prejo

Sumber : Olahan Peneliti (2017)



Gambar 4 Struktur Organisasi KPP Pratama Batu

Sumber : KPP Pratama Batu, Olahan Peneliti (2017)

B. Gambaran Umum Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pratama Batu dengan jumlah 100 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Adapun gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin Responden

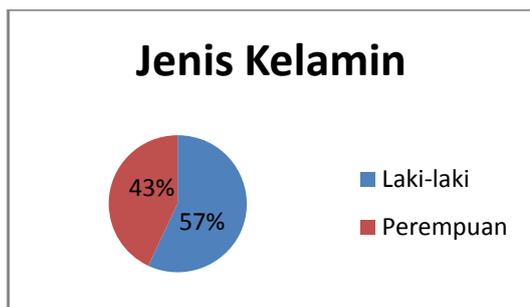
Ditinjau dari jenis kelamin responden dapat diidentifikasi pada tabel berikut:

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-laki	57	57%
2	Perempuan	43	43%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Dari tabel 7 yang disajikan diatas dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki mendominasi yaitu sebesar 57 responden atau setara dengan 57% apabila dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 43 responden atau setara dengan 43%.



Gambar 5 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

2. Usia Responden

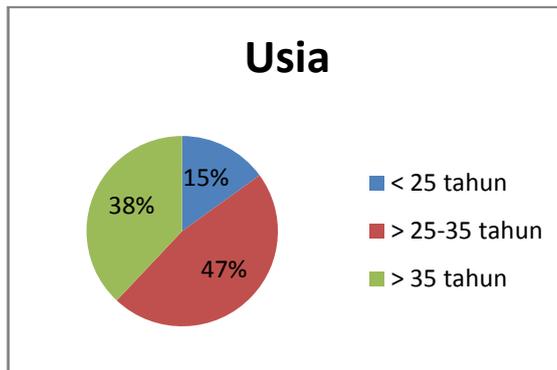
Gambaran umum karakteristik responden berdasarkan usia responden disajikan pada tabel berikut :

Tabel 8 Distribusi Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	< 25 tahun	15	15%
2	> 25-35 tahun	47	47%
3	> 35 tahun	38	38%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Dari informasi tabel 8 yang disajikan dapat dilihat jika usia responden yang kurang dari 25 tahun yaitu 15 responden atau setara dengan 15%, antara 25 tahun dan 35 tahun sebanyak 47 responden atau setara dengan 47%, lebih dari 35 tahun sebanyak 38 responden atau setara dengan 38%. Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan jika responden paling banyak berusia antara 25 tahun dan 35 tahun yaitu sebanyak 47 responden atau 47%.



Gambar 6 Diagram Lingkaran Usia
Sumber: Data primer yang diolah (2017)

3. Tingkat Pendidikan

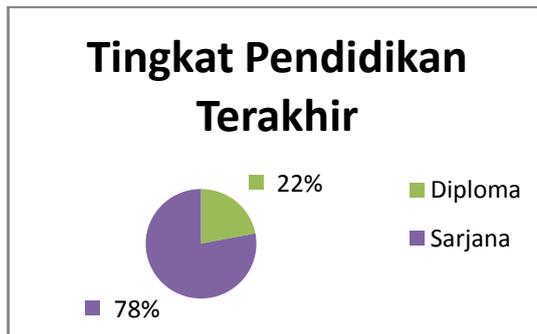
Gambaran umum karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

no	Tingkat Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	Persentase
1	SMP	-	-
2	SMA	-	-
3	Diploma	22	22%
4	Sarjana	78	78%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Dari informasi yang disajikan pada tabel 9 telah diketahui tingkat pendidikan responden SMP dan SMA tidak ada, Diploma sebanyak 22 atau setara dengan 22%, dan Sarjana sebanyak 78 atau setara dengan 78%. Dan berdasarkan data diatas telah diketahui bahwa tingkat pendidikan Sarjana telah mendominasi yaitu sebesar 78 responden atau 78%.



Gambar7 Diagram Lingkaran Tingkat Pendidikan Terakhir
Sumber: Data primer yang diolah (2017)

4. Jenis Pekerjaan

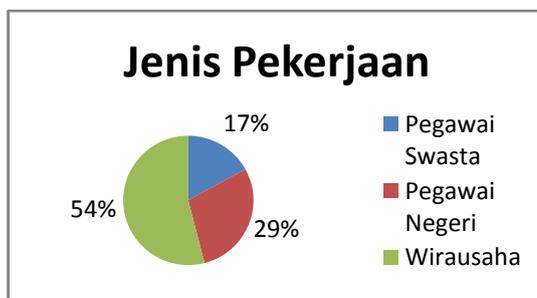
Gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pegawai Swasta	17	17%
2	Pegawai Negeri	29	29%
3	Wirausaha	54	54%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Dari informasi tabel 10 yang disajikan dapat dilihat bahwa Pegawai Swasta terdapat 17 responden atau setara dengan 17%, Pegawai Negeri terdapat 29 responden atau setara dengan 29%, dan Wirausaha terdapat 54 responden atau setara dengan 54%. Jadi dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan Wirausaha mendominasi yaitu sebesar 54 atau 54%.



Gambar 8 Diagram Lingkaran Jenis Pekerjaan
Sumber: Data primer yang diolah (2017)

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan kuisioner yang telah diberikan kepada 100 orang responden, maka untuk mengetahui mayoritas jawaban responden pada masing-masing item dapat dibuat rumus sturges sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas } (c) = (X_n - X_1) : k$$

dimana c = perkiraan besarnya

k = banyaknya kelas

X_n = nilai skor tertinggi

X_1 = nilai skor terendah

$$c = (5-1) : 5$$

$$c = 4 : 5 = 0,8$$

Tabel 11
Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden

Interval rata-rata	Pernyataan
1 – 1,8	Sangat Tidak Baik
1,8 – 2,6	Tidak Baik
2,6 – 3,4	Sedang
3,4 – 4,2	Baik
4,2 – 5	Sangat Baik

2. Gambaran Variabel Yang Diteliti

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X)

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak terdapat 33 (tiga puluh tiga) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 12

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X ₁	2	2	46	46	51	51	1	1	0	0	100	100	3.49
X ₂	8	8	48	48	43	43	1	1	0	0	100	100	3.63
X ₃	4	4	57	57	36	36	3	3	0	0	100	100	3.62
X ₄	5	5	56	56	36	36	3	3	0	0	100	100	3.63

X ₅	6	6	57	57	35	35	2	2	0	0	100	100	3.67
X ₆	4	4	69	69	25	25	2	2	0	0	100	100	3.75
X ₇	5	5	53	53	40	40	2	2	0	0	100	100	3.61
X ₈	5	5	58	58	35	35	2	2	0	0	100	100	3.66
X ₉	3	3	65	65	32	32	0	0	0	0	100	100	3.71
X ₁₀	3	3	54	54	41	41	2	2	0	0	100	100	3.58
X ₁₁	5	5	68	68	25	25	2	2	0	0	100	100	3.76
X ₁₂	3	3	56	56	37	37	4	4	0	0	100	100	3.58
X ₁₃	5	5	59	59	34	34	2	2	0	0	100	100	3.67
X ₁₄	5	5	64	64	28	28	3	3	0	0	100	100	3.71
X ₁₅	8	8	62	62	29	29	1	1	0	0	100	100	3.77
X ₁₆	5	5	62	62	26	26	7	7	0	0	100	100	3.65
X ₁₇	8	8	69	69	20	20	3	3	0	0	100	100	3.82
X ₁₈	9	9	60	60	28	28	3	3	0	0	100	100	3.75
X ₁₉	13	13	42	42	43	43	2	2	0	0	100	100	3.66
X ₂₀	6	6	65	65	28	28	1	1	0	0	100	100	3.76
X ₂₁	2	2	54	54	44	44	0	0	0	0	100	100	3.58
X ₂₂	1	1	68	68	29	29	1	1	1	1	100	100	3.67
X ₂₃	3	3	54	54	43	43	0	0	0	0	100	100	3.60
X ₂₄	3	3	64	64	31	31	2	2	0	0	100	100	3.68
X ₂₅	5	5	62	62	33	33	0	0	0	0	100	100	3.72
X ₂₆	6	6	73	73	20	20	1	1	0	0	100	100	3.84
X ₂₇	5	5	65	65	28	28	2	2	0	0	100	100	3.73
X ₂₈	3	3	68	68	26	26	3	3	0	0	100	100	3.71
X ₂₉	3	3	59	59	32	32	6	6	0	0	100	100	3.59
X ₃₀	2	2	53	53	38	38	7	7	0	0	100	100	3.50
X ₃₁	1	1	60	60	32	32	7	7	0	0	100	100	3.55
X ₃₂	6	6	69	69	25	25	0	0	0	0	100	100	3.81
X ₃₃	5	5	62	62	33	33	0	0	0	0	100	100	3.72
													3.67

Sumber : data primer diolah

Keterangan :

- X₁ : Kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak
- X₂ : Petugas pajak memberikan pelayanan yang akurasi saat memberikan layanan
- X₃ : Petugas pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan

- wajib pajak
- X₄ : Petugas pajak memberikan performa yang tepat saat pertama kali memberikan layanan pada wajib pajak
 - X₅ : Petugas pajak memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan pada wajib pajak
 - X₆ : Petugas pajak senantiasa menjaga data wajib pajak
 - X₇ : Petugas pajak merespon secara cepat dalam menanggapi keluhan wajib pajak
 - X₈ : Petugas pajak memiliki keinginan untuk membantu wajib pajak
 - X₉ : Petugas pajak selalu memberikan informasi jika pelayanan akan diberikan
 - X₁₀ : Petugas pajak menawarkan pelayanan dengan segera pada wajib pajak
 - X₁₁ : Petugas pajak selalu bersedia membantu wajib pajak
 - X₁₂ : Petugas pajak dengan sigap menanggapi permintaan dari wajib pajak
 - X₁₃ : Petugas pajak memberikan jaminan urusan wajib pajak
 - X₁₄ : Petugas pajak menunjukkan sikap baik saat memeberikan pelayanan
 - X₁₅ : Petugas pajak menjamin keamanan transaksi perpajakan
 - X₁₆ : Petugas pajak mampu menanamkan kepercayaan pada diri wajib pajak
 - X₁₇ : Wajib pajak merasa aman saat melakukan transaksksi perpajakan
 - X₁₈ : Petugas pajak secara konsisten bersikap sopan sepanjang waktu
 - X₁₉ : Petugas pajak memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pertanyaan wajib pajak
 - X₂₀ : Petugas pajak dapat berkomunikasi dengan mudah dengan wajib pajak
 - X₂₁ : Petugas pajak memberikan perhatian pada wajib pajak
 - X₂₂ : Petugas pajak memberikan pelayanan pada jam yang nyaman untuk semua
 - X₂₃ : Petugas pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak
 - X₂₄ : Petugas pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak
 - X₂₅ : Petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak
 - X₂₆ : sarana tersedia dengan baik (area parkir, kamar mandi bersih, mushola, kursi yang nyaman, AC)
 - X₂₇ : Ruangannya terjaga kebersihannya
 - X₂₈ : Tata letak ruangan tertata dengan baik
 - X₂₉ : Petugas pajak memiliki performa yang baik
 - X₃₀ : Fasilitas dilengkapi dengan peralatan yang mutakhir
 - X₃₁ : Memiliki fasilitas yang menarik secara visual
 - X₃₂ : Petugas pajak menggunakan pakaian dengan rapih
 - X₃₃ : Perlengkapan seperti (formulir SPT, SSP buku petunjuk pengisian SPT, dll) secara visual selalu tersedia untuk wajib pajak

Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 5 (lima) indikator yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Emapti (Empaty). Lima indikator tersebut masing-

masing diukur melalui beberapa *item* yang diteliti dalam penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui 33 (tiga puluh tiga) *item*.

Item kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak dapat dilihat pada tabel 12 diketahui bahwa item kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak, sebanyak 2 orang responden (2%) menjawab sangat setuju, 46 orang responden (46%) menjawab setuju, 51 orang responden (51%) menjawab ragu-ragu, 1 orang responden (1%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak masih perlu ditingkatkan kembali, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 48 orang responden, dengan rata-rata item sebesar 3,49.

Item petugas pajak memberikan pelayanan yang akurasi saat memberikan layanan, sebanyak 8 orang responden (8%) menjawab sangat setuju, 48 orang responden (48%) menjawab setuju, 43 orang responden (43%) menjawab ragu-ragu, 1 orang responden (1%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan pelayanan yang akurasi saat memberikan layanan, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 56 orang responden, dengan rata-rata item sebesar 3,63.

Item petugas pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan wajib pajak, sebanyak 4 orang responden (4%) menjawab sangat setuju, 57 orang responden (57%) menjawab setuju, 36 orang responden (36%) menjawab ragu-

ragu, 3 orang responden (3%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 61 orang responden, dengan rata-rata item sebesar 3,62.

Item petugas pajak memberikan performa yang tepat saat pertama kali memberikan layanan pada wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 56 orang responden (56%) menjawab setuju, 36 orang responden (36%) menjawab ragu-ragu, 3 orang responden (3%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan performa yang tepat saat pertama kali memberikan layanan pada wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 61 orang responden, dengan rata-rata item sebesar 3,63.

Item petugas pajak memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan pada wajib pajak, sebanyak 6 orang responden (6%) menjawab sangat setuju, 57 orang responden (57%) menjawab setuju, 35 orang responden (35%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan pada wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 63 orang responden, dengan rata-rata item sebesar 3,67.

Item petugas pajak senantiasa menjaga data wajib pajak, sebanyak 4 orang responden (4%) menjawab sangat setuju, 69 orang responden (69%) menjawab

setuju, 25 orang responden (25%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak senantiasa menjaga data wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 73 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,75.

Item petugas pajak merespon secara cepat dalam menanggapi keluhan wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 53 orang responden (53%) menjawab setuju, 40 orang responden (40%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak merespon secara cepat dalam menanggapi keluhan wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 53 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,61.

Item petugas pajak memiliki keinginan untuk membantu wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 58 orang responden (58%) menjawab setuju, 35 orang responden (35%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memiliki keinginan untuk membantu wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 63 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,66.

Item petugas pajak selalu memberikan informasi jika pelayanan akan diberikan, sebanyak 3 orang responden (3%) menjawab sangat setuju, 65 orang responden (65%) menjawab setuju, 32 orang responden (32%) menjawab ragu-

ragu, sedangkan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak selalu memberikan informasi jika pelayanan akan diberikan, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 68 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,71.

Item petugas pajak menawarkan pelayanan dengan segera pada wajib pajak, sebanyak 3 orang responden (3%) menjawab sangat setuju, 54 orang responden (54%) menjawab setuju, 41 orang responden (41%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak menawarkan pelayanan dengan segera pada wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 57 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,58.

Item petugas pajak selalu bersedia membantu wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 68 orang responden (68%) menjawab setuju, 25 orang responden (25%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak selalu bersedia membantu wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 73 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,76.

Item petugas pajak dengan sigap menanggapi permintaan dari wajib pajak, sebanyak 3 orang responden (3%) menjawab sangat setuju, 56 orang responden (56%) menjawab setuju, 37 orang responden (37%) menjawab ragu-ragu, 4 orang

responden (4%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak dengan sigap menanggapi permintaan dari wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 59 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,58.

Item petugas pajak memberikan jaminanan urusan wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 59 orang responden (59%) menjawab setuju, 34 orang responden (34%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan jaminanan urusan wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 64 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,67.

Item petugas pajak menunjukkan sikap baik saat memeberikan pelayanan, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 64 orang responden (64%) menjawab setuju, 28 orang responden (28%) menjawab ragu-ragu, 3 orang responden (3%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak menunjukkan sikap baik saat memeberikan pelayanan, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 69 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,71.

Item petugas pajak menjamin keamanan transaksi perpajakan, sebanyak 8 orang responden (8%) menjawab sangat setuju, 62 orang responden (62%) menjawab setuju, 29 orang responden (29%) menjawab ragu-ragu, 1 orang responden (1%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak menjamin keamanan

transaksi perpajakan, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 78 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,77.

Item petugas pajak mampu menanamkan kepercayaan pada diri wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 62 orang responden (62%) menjawab setuju, 26 orang responden (26%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (7%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak mampu menanamkan kepercayaan pada diri wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 67 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,65.

Item wajib pajak merasa aman saat melakukan transaksksi perpajakan, sebanyak 8 orang responden (8%) menjawab sangat setuju, 69 orang responden (69%) menjawab setuju, 20 orang responden (20%) menjawab ragu-ragu, 3 orang responden (3%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak merasa aman saat melakukan transaksksi perpajakan, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 77 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,82.

Item petugas pajak secara konsisten bersikap sopan sepanjang waktu, sebanyak 9 orang responden (9%) menjawab sangat setuju, 60 orang responden (60%) menjawab setuju, 28 orang responden (28%) menjawab ragu-ragu, 3 orang responden (3%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak secara konsisten bersikap

sopan sepanjang waktu, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 69 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,75.

Item petugas pajak memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pertanyaan wajib pajak, sebanyak 13 orang responden (13%) menjawab sangat setuju, 42 orang responden (42%) menjawab setuju, 43 orang responden (43%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan pertanyaan wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 55 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,66.

Item petugas pajak dapat berkomunikasi dengan mudah dengan wajib pajak, sebanyak 6 orang responden (6%) menjawab sangat setuju, 65 orang responden (65%) menjawab setuju, 28 orang responden (28%) menjawab ragu-ragu, 1 orang responden (1%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak dapat berkomunikasi dengan mudah dengan wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 71 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,76.

Item petugas pajak memberikan perhatian pada wajib pajak, sebanyak 2 orang responden (2%) menjawab sangat setuju, 54 orang responden (54%) menjawab setuju, 44 orang responden (44%) menjawab ragu-ragu, sedangkan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan

perhatian pada wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 56 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,58.

Item petugas pajak memberikan pelayanan pada jam yang nyaman untuk semua, sebanyak 1 orang responden (1%) menjawab sangat setuju, 68 orang responden (68%) menjawab setuju, 29 orang responden (29%) menjawab ragu-ragu, 1 orang responden (1%) tidak setuju dan 1 responden (1%) yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan pelayanan pada jam yang nyaman untuk semua, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 69 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,67.

Item petugas pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak, sebanyak 3 orang responden (3%) menjawab sangat setuju, 54 orang responden (54%) menjawab setuju, 43 orang responden (43%) menjawab ragu-ragu, sedangkan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 57 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,60.

Item petugas pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak, sebanyak 3 orang responden (3%) menjawab sangat setuju, 64 orang responden (64%) menjawab setuju, 31 orang responden (31%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak mengutamakan

kepentingan wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 67 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,68.

Item petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 62 orang responden (62%) menjawab setuju, 33 orang responden (33%) menjawab ragu-ragu, sedangkan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 67 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,72.

Item sarana tersedia dengan baik (area parkir, kamar mandi bersih, mushola, kursi yang nyaman, AC), sebanyak 6 orang responden (6%) menjawab sangat setuju, 73 orang responden (73%) menjawab setuju, 20 orang responden (20%) menjawab ragu-ragu, 1 orang responden (1%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana tersedia dengan baik (area parkir, kamar mandi bersih, mushola, kursi yang nyaman, AC), karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 79 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,84.

Item ruangan terjaga kebersihannya, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju, 65 orang responden (65%) menjawab setuju, 28 orang responden (28%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa ruangan terjaga kebersihannya, karena yang menjawab

sangat setuju dan setuju sebanyak 70 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,73.

Item tata letak ruangan tertata dengan baik, sebanyak 3 orang responden (3%) menjawab sangat setuju, 68 orang responden (68%) menjawab setuju, 26 orang responden (26%) menjawab ragu-ragu, 3 orang responden (3%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa tata letak ruangan tertata dengan baik, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 71 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,71.

Item petugas pajak memiliki performa yang baik, sebanyak 3 orang responden (3%) menjawab sangat setuju, 59 orang responden (59%) menjawab setuju, 32 orang responden (32%) menjawab ragu-ragu, 6 orang responden (6%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak memiliki performa yang baik, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 62 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,59.

Item fasilitas dilengkapi dengan peralatan yang mutahir, sebanyak 2 orang responden (2%) menjawab sangat setuju, 53 orang responden (53%) menjawab setuju, 38 orang responden (38%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (7%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas dilengkapi dengan peralatan yang mutahir, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 55 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,50.

Item memiliki fasilitas yang menarik secara visual, sebanyak 1 orang responden (1%) menjawab sangat setuju, 60 orang responden (60%) menjawab setuju, 32 orang responden (32%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (7%) tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa memiliki fasilitas yang menarik secara visual, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 61 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,55.

Item petugas pajak menggunakan pakaian dengan rapih, sebanyak 6 orang responden (6%) menjawab sangat setuju, 69 orang responden (69%) menjawab setuju, 25 orang responden (25%) menjawab ragu-ragu, sedangkan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas pajak menggunakan pakaian dengan rapih, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 75 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,81.

Item perlengkapan seperti (formulir SPT, SSP buku petunjuk pengisian SPT, dll) secara visual selalu tersedia untuk wajib pajak, sebanyak 5 orang responden (5%) menjawab sangat setuju 62 orang responden (62%) menjawab setuju, 33 orang responden (33%) menjawab ragu-ragu, sedangkan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa perlengkapan seperti (formulir SPT, SSP buku petunjuk pengisian SPT, dll) secara visual selalu tersedia untuk wajib pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 67 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,72.

Pada Tabel 12 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, didapatkan penilaian tentang variabel Kualitas Pelayanan Pajak. Hasil nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 3,67. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai penilaian yang baik oleh responden.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1)

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdapat 5 (lima) pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	Jumlah	%	
Y _{1.1}	12	12	60	60	20	20	7	7	1	1	100	100	3.75
Y _{1.2}	12	12	54	54	26	26	6	6	2	2	100	100	3.68
Y _{1.3}	13	13	55	55	22	22	7	7	3	3	100	100	3.68
Y _{1.4}	13	13	57	57	20	20	7	7	3	3	100	100	3.70
Y _{1.5}	16	16	55	55	21	21	6	6	2	2	100	100	3.77
													3.72

Sumber : data primer diolah

Keterangan :

Y_{1.1} : Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setiap tahun akhir pajak

Y_{1.2} : Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu

Y_{1.3} : Wajib Pajak mengisi, menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur

Y_{1.4} : Wajib Pajak mengisi, menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar

Y_{1.5} : Wajib Pajak menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakan

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak diukur melalui 5 *item* yaitu Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setiap tahun akhir pajak, Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat

waktu, Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur, Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, dan Wajib Pajak menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakan. 5 item tersebut dapat dilihat pada Tabel 13.

Item Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setiap tahun akhir pajak, sebanyak 12 orang responden (12%) menjawab sangat setuju, 60 orang responden (60%) menjawab setuju, 20 orang responden (20%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (7%) tidak setuju dan 1 orang responden (1%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setiap tahun akhir pajak, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 72 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,75.

Item Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu, sebanyak 12 orang responden (12%) menjawab sangat setuju, 54 orang responden (54%) menjawab setuju, 26 orang responden (26%) menjawab ragu-ragu, 6 orang responden (6%) tidak setuju dan 2 orang responden (2%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 66 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,68.

Item Wajib Pajak mengisi, menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur, sebanyak 13 orang responden (13%) menjawab

sangat setuju, 55 orang responden (55%) menjawab setuju, 22 orang responden (22%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (7%) tidak setuju dan 3 orang responden (3%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak mengisi, menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 68 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,68.

Item Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, sebanyak 13 orang responden (13%) menjawab sangat setuju, 57 orang responden (57%) menjawab setuju, 20 orang responden (20%) menjawab ragu-ragu, 7 orang responden (7%) tidak setuju dan 3 orang responden (3%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 70 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,70.

Item Wajib Pajak menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakan, sebanyak 16 orang responden (16%) menjawab sangat setuju, 55 orang responden (55%) menjawab setuju, 21 orang responden (21%) menjawab ragu-ragu, 6 orang responden (6%) tidak setuju dan 2 orang responden (2%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakan, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 71 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,77. Keseluruhan item pada variabel kepatuhan wajib pajak

menghasilkan rata-rata sebesar 3,72 yang artinya variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai kepatuhan yang tinggi dalam perpajakan.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Penerimaan Pajak (Y_2)

Dalam variabel Penerimaan Pajak terdapat 3 (tiga) item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14 yang terdapat di lembar berikutnya:

Tabel 14
Distribusi Frekuensi Variabel Penerimaan Pajak (Y_2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y _{2.1}	4	4	36	36	50	50	8	8	2	2	100	100	3.32
Y _{2.2}	13	13	38	38	38	38	10	10	1	1	100	100	3.52
Y _{2.3}	4	4	40	40	45	45	9	9	2	2	100	100	3.35
													3.40

Sumber : data primer diolah

Keterangan :

Y_{2.1}: Wajib Pajak merasa target penerimaan pajak saat ini sudah baik

Y_{2.2}: Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara

Y_{2.3}: Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak sudah baik

Variabel Penerimaan Pajak diukur melalui 3 item yaitu Wajib Pajak merasa target penerimaan pajak saat ini sudah baik, Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara, Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak sudah baik. 3 item tersebut dapat dilihat pada Tabel 14.

Item Wajib Pajak merasa target penerimaan pajak saat ini sudah baik, sebanyak 4 orang responden (4%) menjawab sangat setuju, 36 orang responden (36%) menjawab setuju, 50 orang responden (50%) menjawab ragu-ragu, 8 orang responden (8%) tidak setuju dan 2 orang responden (2%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa item penerimaan pajak saat ini belum

baik, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 40 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,32.

Item Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara, sebanyak 13 orang responden (13%) menjawab sangat setuju, 38 orang responden (38%) menjawab setuju, 38 orang responden (38%) menjawab ragu-ragu, 10 orang responden (10%) tidak setuju dan 1 orang responden (1%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 51 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,52.

Item Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak sudah baik, sebanyak 4 orang responden (4%) menjawab sangat setuju, 40 orang responden (40%) menjawab setuju, 45 orang responden (45%) menjawab ragu-ragu, 9 orang responden (9%) tidak setuju dan 2 orang responden (2%) menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak belum baik, karena yang menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 44 orang responden , dengan rata-rata item sebesar 3,35. Hasil rata-rata variabel penerimaan pajak sebesar 3,40. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel penerimaan pajak belum terlalu baik.

D. Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

1. Koefisien Jalur terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 15
Hasil Uji Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel bebas	Koefisien Jalur (Beta)	Sig.	Keterangan
X	0.755	0.000	Signifikan
Variabel terikat	Y_1		
R square (R^2)	: 0,570		

Sumber: data primer diolah

Sub Struktur I : $Y_1 = 0,755 X$

a) Pengujian Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian secara langsung pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 15. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 15 menunjukkan Nilai Sig. sebesar 0,000 ($p < 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. koefisien beta sebesar 0,755 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang memiliki arah positif artinya Kualitas Pelayanan Pajak meningkat akan memberikan peningkatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,570 atau 57,0%. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 57%, sedangkan kontribusi variabel-variabel lain di luar model penelitian ini sebesar 43%.

2. Koefisien Jalur terhadap Penerimaan Pajak

Tabel 16
Hasil Uji Koefisien Jalur Penerimaan Pajak

Variabel bebas	Koefisien Jalur (Beta)	Sig.	Keterangan
X	0.205	0.029	Signifikan
Y ₁	0.634	0.000	Signifikan
Variabel terikat Y ₂	R square (R ²) : 0,641		

Sumber: data primer diolah

Sub Struktur II : $Y_2 = 0,205 X + 0,634 Y_1$

b) Pengujian Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak dapat dilihat pada Tabel 16. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H₂ : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak

Tabel 16 menunjukkan Nilai Sig. t sebesar 0,029 ($p < 0,05$), maka keputusannya adalah H₀ ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak diterima. Koefisien beta sebesar 0,205 dengan arah yang positif, menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan Pajak akan memberikan peningkatan terhadap Penerimaan Pajak,

c) Pengujian Koefisien Jalur Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil pengujian pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak dapat dilihat pada Tabel 16. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H_3 : Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak.

Tabel 16 menunjukkan nilai sig. t sebesar 0,000 ($p < 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak diterima. koefisien beta sebesar 0,634 memiliki arah hubungan positif, menunjukkan bahwa peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak akan memberikan peningkatan terhadap Penerimaan Pajak.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,641 atau 64,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak sebesar 64,1%, sedangkan kontribusi variabel-variabel lain di luar model penelitian ini sebesar 35,9%.

d) Pengujian Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening* dalam Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Pada hubungan Kualitas Pelayanan Pajak dengan Penerimaan Pajak terdapat dugaan variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*. Perhitungan besarnya koefisien tidak langsung Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* adalah sebagai berikut:

Persamaan struktural:

$$Y = PY_2X + (PY_1X \times PY_2Y_1)$$

$$\begin{aligned} \text{Direct Effect (DE)} &= PY_2X \\ &= 0,205 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indirect Effect (IE)} &= PY_1X \times PY_2Y_1 \\ &= 0,755 \times 0,634 \\ &= 0,479 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Total Effect (TE)} &= PY_2X + (PY_1X \times PY_2Y_1) \\ &= 0,205 + 0,479 \\ &= 0,684 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak terbukti sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Penerimaan Pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan *Indirect Effect* yang bernilai 0,479. Total pengaruh (*Total Effect*) Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak melalui Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,684.

Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan total pengaruh hubungan antar variabel telah disajikan dalam sebuah ringkasan hasil. Ringkasan tersebut dalam dilihat pada Tabel 17

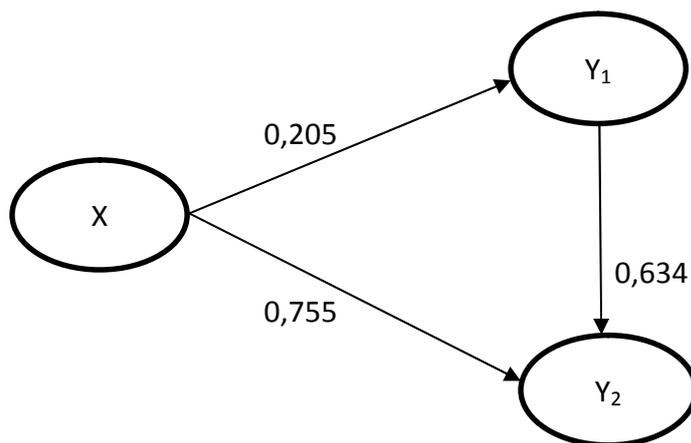
Tabel 17
Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total

<i>Direct Effect (DE)</i>	Koefisien (DE)	<i>Indirect Effect (IE)</i>	Koefisien (IE)	<i>Total Effect</i>
X → Y ₂	0.205	X → Y ₁ → Y ₂	$(XY_1)(Y_2Y_1)$ $= (0,755)(0,634)$ $= 0.479$	$0,479 + 0,205$ $= 0.684$

3. Hubungan Antar Jalur

Dari keseluruhan perhitungan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan koefisien jalur antar variabel. Gambar 9 menampilkan diagram hasil analisis jalur secara keseluruhan. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,755. Koefisien variabel Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak sebesar 0,634. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak sebesar 0,205.

Penyusunan diagram jalur (*path diagram*) untuk menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel :



Gambar 9 Diagram Hasil Analisis Jalur Variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak

Keterangan:

X sebagai variabel *exogenous* (bebas) Kualitas Pelayanan Pajak

Y_1 sebagai variabel *mediator* (antara) Kepatuhan Wajib Pajak

Y_2 sebagai variabel *endogenous* (terikat) Penerimaan Pajak

e merupakan variabel lain yang mempengaruhi diluar penelitian

Diagram hasil analisis jalur pada Gambar 9 mempunyai persamaan sebagai berikut:

$$\text{Sub Struktur I : } Y_1 = 0,755 X$$

$$\text{Sub Struktur II : } Y_2 = 0,205 X + 0,634 Y_1$$

4. Ketepatan Model

Ketepatan model hipotesis dari data penelitian ini diukur dari hubungan koefisien determinasi (R^2) pada kedua persamaan. Hasil model sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2_{\text{model}} &= 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2) \\ &= 1 - (1 - 0,570) (1 - 0,641) \\ &= 1 - (0,430) (0,359) \\ &= 1 - 0,1544 \\ &= 0,8456 \text{ atau } 84,56\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan ketetapan model sebesar 84,56% menerangkan bahwa kontribusi model untuk menjelaskan hubungan struktural dari ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 84,56%. Sedangkan sisanya sebesar 15,44% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

a. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 33 (tiga puluh tiga) item yaitu, kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak

(X₁), petugas pajak memberikan pelayanan yang akurasi saat memberikan layanan (X₂), petugas pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan wajib pajak (X₃), petugas pajak memberikan performa yang tepat saat pertama kali memberikan layanan pada wajib pajak (X₄), petugas pajak memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan pada wajib pajak (X₅), petugas pajak senantiasa menjaga data wajib pajak (X₆), petugas pajak merespon secara cepat dalam menanggapi keluhan wajib pajak (X₇), petugas pajak memiliki keinginan untuk membantu wajib pajak (X₈), petugas pajak selalu memberikan informasi jika pelayanan akan diberikan (X₉), petugas pajak menawarkan pelayanan dengan segera pada wajib pajak (X₁₀), petugas pajak selalu bersedia membantu wajib pajak (X₁₁), petugas pajak dengan sigap menanggapi permintaan dari wajib pajak (X₁₂), petugas pajak memberikan jaminan urusan wajib pajak (X₁₃), petugas pajak menunjukkan sikap baik saat memeberikan pelayanan (X₁₄), petugas pajak menjamin keamanan transaksi perpajakan (X₁₅), petugas pajak mampu menanamkan kepercayaan pada diri wajib pajak (X₁₆), wajib pajak merasa aman saat melakukan transasksi perpajakan (X₁₇), petugas pajak secara konsisten bersikap sopan sepanjang waktu (X₁₈), petugas pajak memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan wajib pajak (X₁₉), petugas pajak dapat berkomunikasi dengan mudah dengan wajib pajak (X₂₀), petugas pajak memberikan perhatian pada wajib pajak (X₂₁), petugas pajak memberikan pelayanan pada jam yang nyaman untuk semua (X₂₂), petugas pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak (X₂₃), petugas pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak (X₂₄), petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak (X₂₅), sarana tersedia dengan baik (area parkir,

kamar mandi bersih, mushola, kursi yang nyaman, AC) (X_{26}), ruangan terjaga kebersihannya (X_{27}), tata letak ruangan tertata dengan baik (X_{28}), petugas pajak memiliki performa yang baik (X_{29}), fasilitas dilengkapi dengan peralatan yang mutakhir (X_{30}), memiliki fasilitas yang menarik secara visual (X_{31}), petugas pajak menggunakan pakaian dengan rapih (X_{32}), perlengkapan seperti (formulir SPT, SSP buku petunjuk pengisian SPT, dll) secara visual selalu tersedia untuk wajib pajak (X_{33}). Berikut penjelasan masing-masing item yaitu sebagai berikut:

- 1) Kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak (X_1). Item kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak terdapat sejumlah 48 orang responden yang menjawab setuju dan 52 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,49, jadi dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dikategorikan ragu-ragu dan dapat dikatakan bahwa kecepatan petugas pajak dalam melakukan jasa pelayanan kepada wajib pajak belum dikatakan sesuai dengan keinginan sejumlah responden.
- 2) Petugas pajak memberikan pelayanan yang akurasi saat memberikan layanan (X_2). Item petugas pajak memberikan pelayanan yang akurasi saat memberikan layanan terdapat sejumlah 56 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 44 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,63, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak

sudah memberikan pelayanan yang akurat saat memberikan layanan kepada wajib pajak dengan baik.

- 3) Petugas pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan wajib pajak (X_3). Petugas pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan wajib pajak terdapat sejumlah 61 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 39 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,62, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak sudah merasa bahwa petugas pajak tulus dalam membantu dan memecahkan masalah perpajakan wajib pajak.
- 4) Petugas pajak memberikan performa yang tepat saat pertama kali memberikan layanan pada wajib pajak (X_4). Item petugas pajak memberikan performa yang tepat saat pertama kali memberikan layanan pada wajib pajak terdapat sejumlah 61 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 39 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,63, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memberikan performa yang tepat pada saat pertama kali memberikan layanan pada wajib pajak.
- 5) Petugas pajak memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan pada wajib pajak (X_5). Item petugas pajak memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan pada wajib pajak terdapat sejumlah 63 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 37 orang responden yang menjawab tidak

setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,67, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memberikan pelayanan sudah sesuai dengan yang di janjikan pada wajib pajak.

- 6) Petugas pajak senantiasa menjaga data wajib pajak (X_6). Item petugas pajak senantiasa menjaga data wajib pajak terdapat sejumlah 73 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 27 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,75, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak merasa petugas pajak selalu menjaga kerahasiaan data wajib pajak.
- 7) Petugas pajak merespon secara cepat dalam menanggapi keluhan wajib pajak (X_7). Item petugas pajak merespon secara cepat dalam menanggapi keluhan wajib pajak terdapat sejumlah 58 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 42 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,61, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak merasa petugas pajak merespon keluhan wajib pajak dengan cepat.
- 8) Petugas pajak memiliki keinginan untuk membantu wajib pajak (X_8). Item petugas pajak memiliki keinginan untuk membantu wajib pajak terdapat sejumlah 63 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 37 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,66, maka dapat dikategorikan setuju

dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak merasa petugas pajak berkeinginan membantu dalam permasalahan perpajakan wajib pajak.

- 9) Petugas pajak selalu memberikan informasi jika pelayanan akan diberikan (X_9). Item petugas pajak selalu memberikan informasi jika pelayanan akan diberikan terdapat sejumlah 68 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 32 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,71, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa saat pelayanan akan diberikan kepada wajib pajak maka petugas pajak akan menginformasikannya.
- 10) Petugas pajak menawarkan pelayanan dengan segera pada wajib pajak (X_{10}). Item petugas pajak menawarkan pelayanan dengan segera pada wajib pajak terdapat sejumlah 57 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 43 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,58, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak merasa petugas pajak telah memberikan pelayanan dengan segera.
- 11) Petugas pajak selalu bersedia membantu wajib pajak (X_{11}). Item petugas pajak selalu bersedia membantu wajib pajak terdapat sejumlah 73 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 27 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,76, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat

dikatakan bahwa petugas pajak selalu bersedia dalam membantu urusan perpajakan wajib pajak.

12) Petugas pajak dengan sigap menanggapi permintaan dari wajib pajak (X_{12}).

Item petugas pajak dengan sigap menanggapi permintaan dari wajib pajak terdapat sejumlah 59 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 41 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,58, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak sudah dengan sigap menanggapi permintaan dari wajib pajak.

13) Petugas pajak memberikan jaminanan urusan wajib pajak (X_{13}). Item

petugas pajak memberikan jaminanan urusan wajib pajak terdapat sejumlah 64 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 36 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,67, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak sudah memberikan jaminanan urusan kepada wajib pajak pada saat memberikan pelayanan.

14) Petugas pajak menunjukkan sikap baik saat memeberikan pelayanan (X_{14}).

Item petugas pajak menunjukkan sikap baik saat memeberikan pelayanan terdapat sejumlah 69 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 31 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,71, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak menunjukan sikap baik pada saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

- 15) Petugas pajak menjamin keamanan transaksi perpajakan (X_{15}). Item petugas pajak menjamin keamanan transaksi perpajakan terdapat sejumlah 70 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 30 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,77, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak menjamin keamanan transaksi perpajakan kepada wajib pajak.
- 16) Petugas pajak mampu menanamkan kepercayaan pada diri wajib pajak (X_{16}). Item petugas pajak mampu menanamkan kepercayaan pada diri wajib pajak terdapat sejumlah 67 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 33 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,65, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak telah meyakinkan kepada wajib pajak atas data-data wajib pajak.
- 17) Wajib pajak merasa aman saat melakukan transaksi perpajakan (X_{17}). Item wajib pajak merasa aman saat melakukan transaksi perpajakan terdapat sejumlah 77 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 23 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,82, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak merasa aman saat melakukan transaksi perpajakan kepada wajib pajak.
- 18) Petugas pajak secara konsisten bersikap sopan sepanjang waktu (X_{18}), petugas pajak secara konsisten bersikap sopan sepanjang waktu terdapat

sejumlah 69 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 31 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,75, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak secara konsisten bersikap sopan sepanjang waktu pada saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

19) Petugas pajak memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan wajib pajak (X_{19}). Item petugas pajak memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan wajib pajak terdapat sejumlah 55 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 45 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,66, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan wajib pajak.

20) Petugas pajak dapat berkomunikasi dengan mudah dengan wajib pajak (X_{20}). Item petugas pajak dapat berkomunikasi dengan mudah dengan wajib pajak terdapat sejumlah 71 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 29 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,76, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak dapat berkomunikasi dengan mudah dengan wajib pajak pada saat memberikan pelayanan.

21) Petugas pajak memberikan perhatian pada wajib pajak (X_{21}). Item petugas pajak memberikan perhatian pada wajib pajak terdapat sejumlah 56 orang

responden yang menjawab setuju dan sejumlah 44 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,58, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memberikan seluruh perhatian pada wajib pajak pada saat pelayanan diberikan.

- 22) Petugas pajak memberikan pelayanan pada jam yang nyaman untuk semua (X_{22}). Item petugas pajak memberikan pelayanan pada jam yang nyaman untuk semua terdapat sejumlah 69 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 31 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,67, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memberikan pelayanan pada jam yang nyaman untuk semua wajib pajak.
- 23) Petugas pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak (X_{23}). Item petugas pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak terdapat sejumlah 57 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 43 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,60, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memberikan perhatian kepada semua wajib pajak.
- 24) Petugas pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak (X_{24}). Item petugas pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak terdapat sejumlah 67 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 33 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban

responden sejumlah 3,68, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak mengutamakan kepentingan wajib pajak.

25) Petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak (X_{25}). Item petugas pajak memahami kebutuhan wajib pajak terdapat sejumlah 67 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 33 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,72, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memahami kebutuhan dan hak wajib pajak.

26) Sarana tersedia dengan baik (area parkir, kamar mandi bersih, mushola, kursi yang nyaman, AC) (X_{26}). Item sarana tersedia dengan baik (area parkir, kamar mandi bersih, mushola, kursi yang nyaman, AC) terdapat sejumlah 79 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 21 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,84, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa fasilitas yang diberikan kantor pelayanan pajak pertama batu untuk wajib pajak telah memadai.

27) Ruangan terjaga kebersihannya (X_{27}). Item ruangan terjaga kebersihannya terdapat sejumlah 70 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 30 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,73, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa kebersihan kantor pelayanan pajak pertama batu terjaga dengan baik dan dapat mempengaruhi penilaian atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

- 28) Tata letak ruangan tertata dengan baik (X_{28}). Item tata letak ruangan tertata dengan baik terdapat sejumlah 71 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 29 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,71, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa tata letak ruangan kantor pelayanan pajak pratama batu tertata dengan baik.
- 29) Petugas pajak memiliki performa yang baik (X_{29}). Item petugas pajak memiliki performa yang baik terdapat sejumlah 62 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 38 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,59, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak memiliki performa yang baik karena wajib pajak akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan dari petugas pajak yang profesional dalam bekerja.
- 30) Fasilitas dilengkapi dengan peralatan yang mutahir (X_{30}). Item fasilitas dilengkapi dengan peralatan yang mutahir terdapat sejumlah 55 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 45 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,50, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa fasilitas kantor pelayanan pajak pratama batu dilengkapi dengan peralatan yang mutahir agar pada saat memberikan layanan dengan baik agar dapat memudahkan pelayanan.

- 31) Memiliki fasilitas yang menarik secara visual (X_{31}). Item memiliki fasilitas yang menarik secara visual terdapat sejumlah 61 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 39 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,55, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa kantor pelayanan pajak pratama batu memiliki fasilitas yang menarik secara visual.
- 32) Petugas pajak menggunakan pakaian dengan rapih (X_{32}). Item petugas pajak menggunakan pakaian dengan rapih terdapat sejumlah 75 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 25 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,81, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa petugas pajak berpenampilan rapi padaa saat bekerja memberikan kesan yang baik di mata wajib pajak.
- 33) Perlengkapan seperti (formulir SPT, SSP buku petunjuk pengisian SPT, dll) secara visual selalu tersedia untuk wajib pajak (X_{33}). Item perlengkapan seperti (formulir SPT, SSP buku petunjuk pengisian SPT, dll) secara visual selalu tersedia untuk wajib pajak terdapat sejumlah 67 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 33 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,72, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa perlengkapan yang disediakan oleh kantor pelayanan pajak pratama batu telah tersedia dengan baik karena akan mempermudah wajib pajak.

b. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kepatuhan wajib pajak terdiri dari 5 (lima) item yaitu, Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setiap tahun akhir pajak ($Y_{1.1}$), Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu ($Y_{1.2}$), Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur ($Y_{1.3}$), Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar ($Y_{1.4}$), Wajib Pajak menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakan ($Y_{1.5}$). Berikut penjelasan masing-masing item yaitu sebagai berikut:

- 1) Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setiap tahun akhir pajak ($Y_{1.1}$). Item Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan setiap tahun akhir pajak terdapat sejumlah 72 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 28 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,75, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah melakukan kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan setiap tahun akhir pajak.
- 2) Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu ($Y_{1.2}$). Item Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu terdapat sejumlah 66 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 34 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden

sejumlah 3,68, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan tepat waktu.

- 3) Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur ($Y_{1.3}$). Item Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan jujur terdapat sejumlah 68 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 32 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,68, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa wajib pajak telah jujur atas kewajiban untuk mengisi, menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan.
- 4) Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar ($Z_{1.4}$). Item Wajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar terdapat sejumlah 70 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 30 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,70, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwaWajib Pajak mengisi,menyetor dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar.
- 5) Wajib Pajak menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakan ($Z_{1.5}$). Item Wajib Pajak menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban

perpajakan terdapat sejumlah 71 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 29 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,77, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak mengetahui bahwa menyampaikan SPT sebagai bentuk kewajiban perpajakan.

c. Variabel Penerimaan Pajak

Variabel penerimaan pajak terdiri dari 3 (tiga) item yaitu, Wajib Pajak merasa target penerimaan pajak saat ini sudah baik ($Y_{2.1}$), Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara ($Y_{2.2}$), Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak sudah baik ($Y_{2.3}$). Berikut penjelasan masing-masing item yaitu sebagai berikut:

- 1) Wajib Pajak merasa target penerimaan pajak saat ini sudah baik ($Y_{2.1}$).
Item Wajib Pajak merasa target penerimaan pajak saat ini sudah baik terdapat sejumlah 40 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 60 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,32, maka dapat dikategorikan tidak setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak belum merasa target penerimaan pajak saat ini sudah baik.
- 2) Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara ($Y_{2.2}$). Item Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara terdapat sejumlah 51 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 49 orang responden yang menjawab tidak setuju,

dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,52, maka dapat dikategorikan setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak menyadari bahwa pajak sebagai sumber penerimaan negara.

- 3) Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak sudah baik ($Y_{2,3}$). Item Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak sudah baik terdapat sejumlah 44 orang responden yang menjawab setuju dan sejumlah 56 orang responden yang menjawab tidak setuju, dengan rata-rata (mean) dari total seluruh jawaban responden sejumlah 3,35, maka dapat dikategorikan tidak setuju dan dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak merasa realisasi penerimaan pajak belum dikatakan sesuai dengan apa yang diinginkan Wajib Pajak.

2. Pengujian Hasil Hipotesis

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan *analisis path* pada Tabel 15 bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (Beta) sebesar 0,755 dan p-value 0,000 ($p < 0,05$) dan koefisien 57,0%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kontribusi 57,0% dan sisanya sebesar 43,0% disebabkan pengaruh-pengaruh dari variabel lain di luar penelitian ini.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil perhitungan *analisis path* pada Tabel 16 bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak. Hal tersebut

ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (Beta) sebesar 0,205 dan p-value 0,029 ($p < 0,05$) dan koefisien 57,0%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak akan memberikan peningkatan terhadap penerimaan pajak.

c. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil perhitungan *analisis path* pada Tabel 16 bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (Beta) sebesar 0,634 dan p-value 0,000 ($p < 0,05$) dan koefisien 64,1%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kontribusi 64,1% dan sisanya sebesar 35,9% disebabkan pengaruh-pengaruh dari variabel lain di luar penelitian ini.