

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini akan memaparkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak serta implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh berdasarkan kuesioner. Berdasarkan teknik pengambilan sampel dari Taro Yamane sampel yang harus diperoleh adalah 384 responden sehingga peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 400 kuesioner. Kuesioner yang dikembalikan oleh responden dan diisi dengan benar dan dapat diolah adalah sebanyak 388 kuesioner. Berdasarkan rumus Taro Yamane jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi adalah sebanyak 384 kuesioner sehingga jumlah sampel untuk penelitian ini dapat diterima. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur.

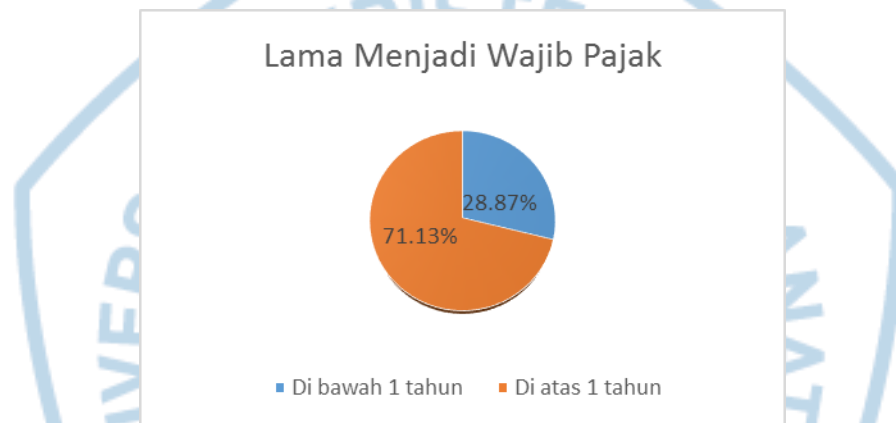
4.1.1 Profil Responden

Berdasarkan data dari 388 responden yang merupakan wajib pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar dan wajib SPT di KPP Pratama Bojonagara diperoleh data responden mengenai lama menjadi Wajib Pajak, jenis pengisian SPT, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pengetahuan pajak.

4.1.1.1 Profil Responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak

Profil Responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak dikategorikan menjadi 2 kelompok, yaitu wajib pajak di bawah 1 tahun dan wajib pajak di atas 1 tahun dimana distribusi frekuensi wajib pajak disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Gambar 4.1
Profil Responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak



Sumber: Diolah peneliti, 2016

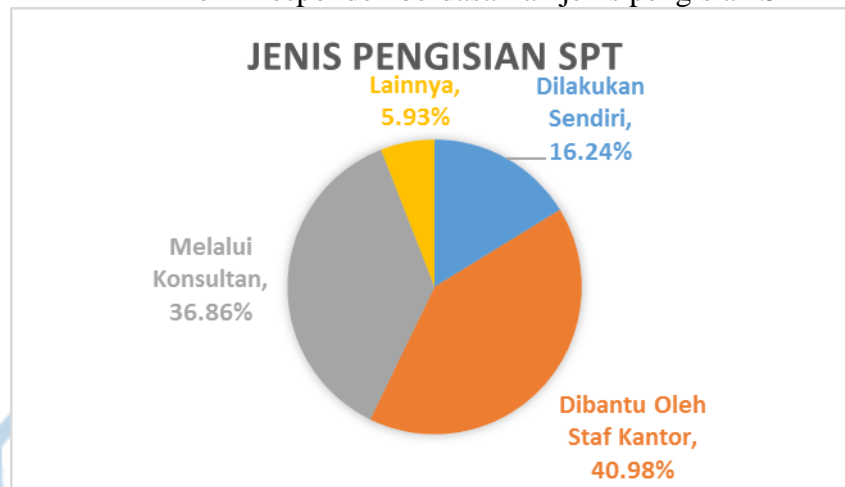
Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden yang baru menjadi wajib pajak di bawah 1 tahun ada sebanyak 28.87% atau 112 orang responden sedangkan sebanyak 71.13% atau 276 orang adalah responden yang telah menjadi wajib pajak selama lebih dari 1 tahun.

4.1.1.2 Profil Responden berdasarkan Jenis Pengisian SPT

Profil Responden berdasarkan jenis pengisian SPT dikategorikan menjadi 4 kelompok, yaitu dilakukan sendiri, dibantu oleh staf kantor, melalui konsultan dan

lainnya. Distribusi frekuensi profil responden berdasarkan jenis pengisian SPT disajikan dalam gambar 4.2 sebagai berikut:

Gambar 4.2
Profil Responden berdasarkan jenis pengisian SPT



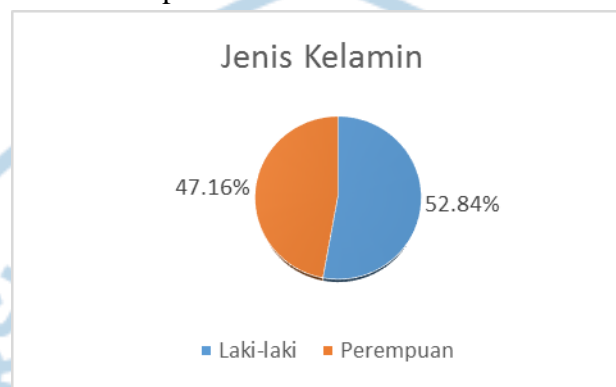
Sumber: Diolah peneliti, 2016

Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 16.24% responden atau 63 orang melakukan sendiri dalam pengisian SPT, sebanyak 40.98% atau 159 responden melakukan pengisian SPT yang dibantu oleh staf kantor, sebanyak 36.86% atau 143 orang melakukan pengisian SPT melalui konsultan, dan sebanyak 5.93% menjawab lainnya. Dengan demikian maka wajib pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar dan wajib SPT di KPP Pratama Bojonagara didominasi oleh Wajib Pajak yang dibantu oleh staf kantornya dan dibantu melalui konsultan.

4.1.1.3 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dimaksud untuk mengidentifikasi setiap kemampuan dan juga sebagai perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan. Berikut ini adalah gambaran mengenai jenis kelamin responden:

Gambar 4.3
Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin



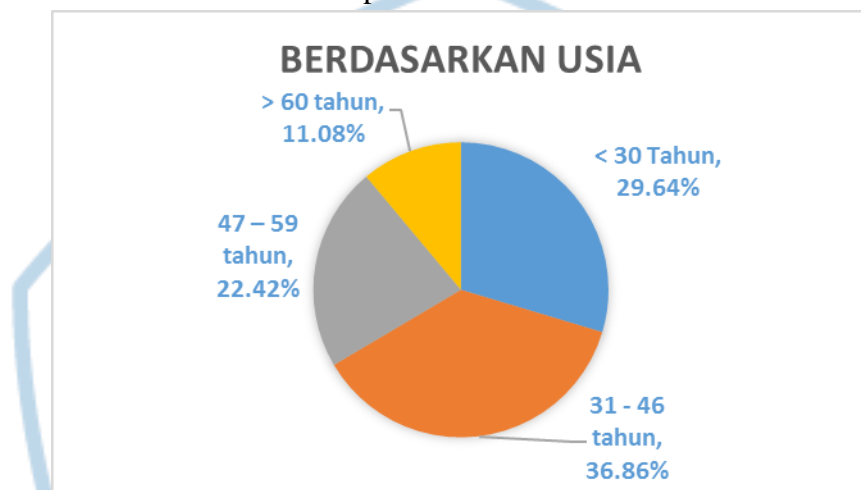
Sumber: Diolah peneliti, 2016

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah wajib pajak yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52.84% atau 205 responden sedangkan wajib pajak perempuan ada sebanyak 47.16% atau sebanyak 183 orang. Dengan demikian maka wajib pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar dan wajib SPT di KPP Pratama Bojonagara didominasi oleh laki-laki.

4.1.1.4 Profil Responden berdasarkan Usia

Profil responden berdasarkan usia responden yang dikategorikan menjadi 4 kategori yakni usia kurang dari 30 tahun, 31 tahun hingga 46 tahun, usia 47 tahun hingga 59 tahun dan di atas 60 tahun, sebagai berikut:

Gambar 4.4
Profil Responden berdasarkan Usia



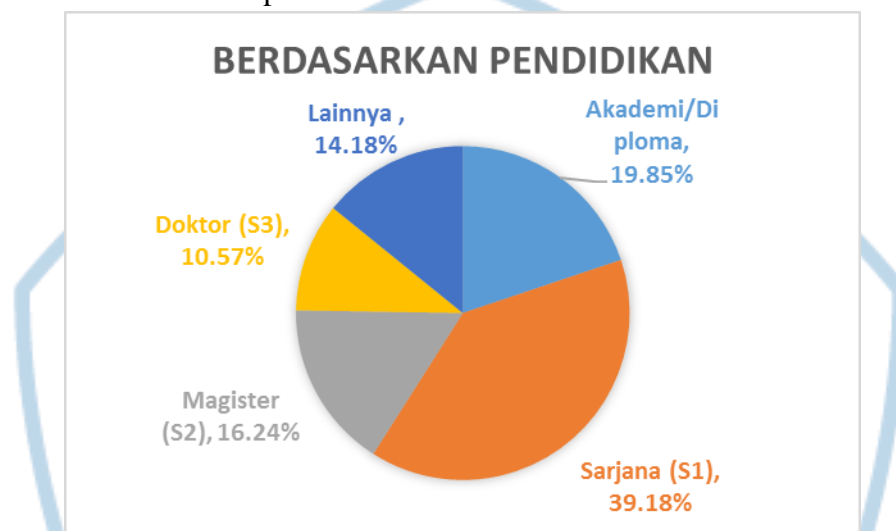
Sumber: Diolah peneliti, 2016

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebanyak 36.86% atau 43 orang adalah wajib pajak yang berusia 31 tahun sampai dengan 46 tahun, selanjutnya sebanyak 29.64% atau 115 orang adalah wajib pajak berusia di bawah 30 tahun, sebanyak 22.42% atau 87 orang adalah wajib pajak yang berusia 47 tahun sampai dengan 59 tahun dan sebanyak 11.08% atau 43 orang adalah wajib pajak di atas 60 tahun. Dengan demikian maka wajib pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar dan wajib SPT di KPP Pratama Bojonagara didominasi oleh usia produktif.

4.1.1.5 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir responden yang 6 dikategorikan menjadi 5 kelompok yakni SMA, akademi/diploma, Sarjana (S1), Magister (S2) dan Doktor (S3), sebagai berikut :

Gambar 4.5
Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Diolah peneliti, 2016

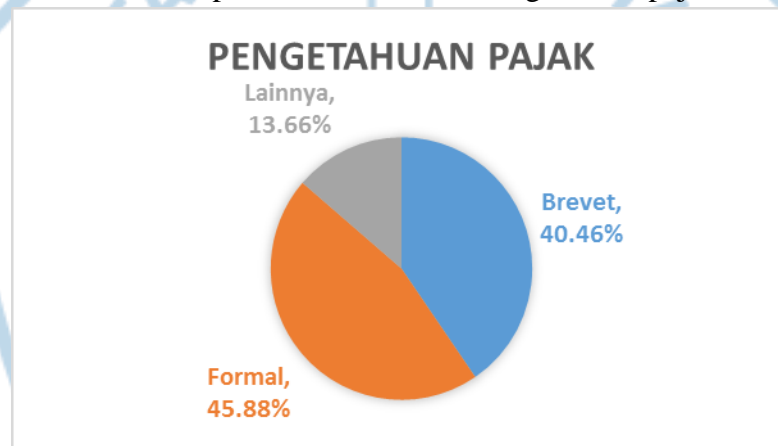
Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah wajib pajak yang memiliki pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 39.18% atau 152 orang, responden yang memiliki pendidikan Akademi/Diploma ada sebanyak 19.85% atau 77 orang, selanjutnya sebanyak 16.24% atau 63 orang adalah responden yang memiliki pendidikan Magister, sebanyak 10.57% atau 41 orang adalah wajib pajak yang memiliki pendidikan Doktor (S3) dan sebanyak 14.18% atau 55 orang adalah lainnya. Dengan demikian maka wajib pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha

dan pekerjaan bebas yang terdaftar dan wajib SPT di KPP Pratama Bojonagara dapat dikategorikan memiliki pendidikan yang cukup tinggi.

4.1.1.6 Profil Responden berdasarkan Pengetahuan Pajak

Profil Responden berdasarkan pengetahuan pajak dikelompokkan menjadi 3 kelompok diantaranya adalah brevet, formal dan lainnya, dimana distribusi frekuensi disajikan dalam tabel sebagai berikut

Gambar 4.6
Profil Responden berdasarkan Pengetahuan pajak



Sumber: Diolah peneliti, 2016

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa mayoritas wajib pajak memperoleh informasi pajak dari jenjang formal yaitu sebanyak 45.88% atau 178 orang, sebanyak 40.46% atau 157 orang memperoleh informasi pajak melalui brevet pajak dan sebanyak 13.66% atau 53 orang memperoleh informasi pajak dari sumber lainnya. Dengan demikian maka jenjang formal dan brevet pajak merupakan sumber yang diperlu dioptimalkan dalam memberikan informasi pajak kepada wajib pajak.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Gambaran data tanggapan responden dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden.

4.1.2.1 Kualitas Pelayanan *Account Representative*

Kualitas pelayanan *account representative* adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah staf khusus yang membantu Wajib Pajak dalam mengurus kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan diukur melalui 5 indikator yang terdiri dari 25 butir pernyataan. Dari 388 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh tabulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *account representative* sebagai berikut :

Tabel 4.1

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *account representative*

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Penampilan AR bersih dan rapi	180	147	61	0	0	1671	86.13
2	AR didukung peralatan komunikasi yang baik seperti telepon kantor, telepon seluler dan faximile	158	210	20	0	0	1690	87.11
3	AR didukung oleh sarana dan prasarana kantor yang memadai seperti komputer,	139	215	34	0	0	1657	85.41

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
	kertas, dan alat tulis							
4	AR bersikap jujur, tegas, dan tepat dalam penerapan peraturan perpajakan.	80	199	96	13	0	1510	77.84
5	AR memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan benar kepada wajib pajak mengenai hak dan kewajibannya	112	168	89	16	3	1534	79.07
6	AR menjadi petugas penghubung antara WP dan KPP untuk jenis pajak PPh, PPN, PPnBM	86	195	92	14	1	1515	78.09
7	AR terlatih menjadi staf yang proaktif, bersikap melayani dan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik	99	186	90	11	2	1533	79.02
8	AR tidak berlaku diskriminatif dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak	98	202	75	12	1	1548	79.79
9	AR melaksanakan jam kerja tepat waktu	91	169	98	26	4	1481	76.34
10	AR terlatih untuk memberikan jawaban yang efektif atas pertanyaan WP	97	173	105	13	0	1518	78.25
11	AR bertindak cepat dalam mengatasi keluhan dan permasalahan WP.	117	153	107	8	3	1537	79.23
12	AR memberikan tanggapan yang tepat atas permasalahan yang dihadapi WP.	86	169	108	20	5	1475	76.03
13	AR memberikan pelayanan perpajakan sesuai dengan jadwal penyelesaian berkas.	95	152	104	34	3	1466	75.57
14	AR segera menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya yang berkaitan dengan bisnis WP	96	147	117	27	1	1474	75.98
15	AR mengikuti perkembangan bisnis WP berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya	80	153	126	23	6	1442	74.33
16	AR memiliki pengetahuan dan kemampuan berkaitan dengan kewajiban perpajakannya	83	168	114	20	3	1472	75.88
17	AR mampu memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan	97	171	102	18	0	1511	77.89
18	AR mampu memberikan pelayanan secara tuntas	90	163	100	31	4	1468	75.67
19	AR tidak meminta imbalan kepada WP atas pelayanan pajak yang diberikan	122	174	72	20	0	1562	80.52
20	AR memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan WP yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya	108	144	91	38	7	1472	75.88
21	AR memonitor kepatuhan dalam rangka menghindari pengenaan sanksi	93	184	84	22	5	1502	77.42

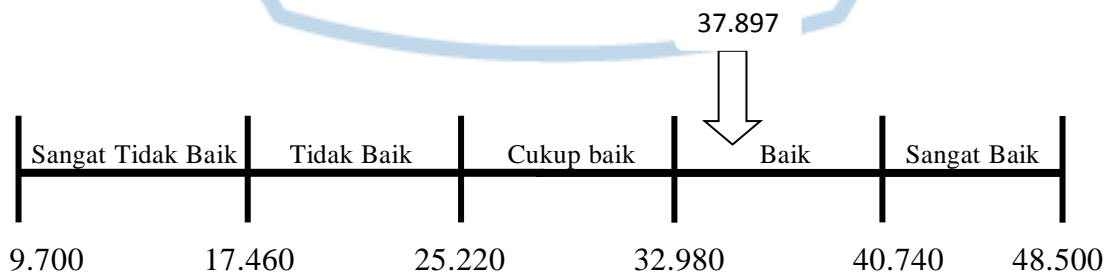
NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
22	AR memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap WP	78	177	97	33	3	1458	75.15
23	AR menginformasikan WP mengenai hak-hak perpajakannya secara transparan	81	172	107	26	2	1468	75.67
24	AR memberikan perhatian khusus atas masalah tertentu yang dihadapi WP terkait dengan kewajiban perpajakannya	83	173	109	22	1	1479	76.24
25	AR membangun komunikasi yang baik dengan WP sehingga tercipta kesadaran WP dalam memenuhi hak dan kewajibannya.	86	161	107	29	1	1454	74.95
Jumlah							37.897	75.13

Sumber: Diolah peneliti, 2016

Pada variabel kualitas pelayanan *account representative* dengan jumlah item pernyataan 25 butir dan jumlah responden 388 orang, diperoleh total skor sebesar 37.897 dengan persentase skor sebesar 75,13%, untuk mengetahui rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$Rentang\ Skor\ Kategori = \frac{(25 \times 388 \times 5) - (25 \times 388 \times 1)}{5} = 7.760,0$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 7.760,0 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 25 butir pernyataan mengenai kualitas pelayanan *account representative* (X1) diperoleh rentang sebagai berikut.



Melalui jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap 25 butir pernyataan yang diajukan mengenai kualitas pelayanan *account representative* di KPP Pratama Bojonagara termasuk dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *account representative* yang membantu Wajib Pajak dalam memenuhi dan berkonsultasi mengenai kewajiban perpajakan dinilai baik oleh responden.

4.1.2.2 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2009). Dalam penelitian ini pengetahuan pajak diukur melalui 3 indikator yang terdiri dari 12 butir pernyataan. Dari 388 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh tabulasi tanggapan responden mengenai pengetahuan pajak sebagai berikut :

Tabel 4.2
Tanggapan responden mengenai pengetahuan pajak

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Pajak adalah kontribusi masyarakat kepada negara yang wajib dibayar dan dapat dipaksakan untuk kesejahteraan rakyat	103	139	127	19	0	1490	76.80
2	Berdasarkan self assessment system, Wajib Pajak harus menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajibannya	116	151	90	31	0	1516	78.14

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
3	Pemungutan pajak diatur dalam Undang-undang sehingga jika tidak dilaksanakan akan dikenai sanksi	104	170	114	0	0	1542	79.48
4	SPT adalah sarana pelaporan pajak bagi Wajib Pajak yang dibuat secara benar, lengkap dan jelas.	61	231	82	14	0	1503	77.47
5	Pajak adalah sama dengan retribusi (contoh: parkir) yang hanya dibayar masyarakat apabila ingin mendapatkan fasilitas publik secara langsung.	68	200	98	20	2	1476	76.08
6	Wajib Pajak tidak perlu aktif dalam proses perhitungan pajak karena DJP yang akan menentukan besarnya pajak yang harus dibayarkan.	76	207	100	4	1	1517	78.20
7	Wajib Pajak tidak berhak mengajukan keberatan dan banding atas surat ketetapan pajak yang diterbitkan DJP.	57	179	141	9	2	1444	74.43
8	Wajib Pajak tidak boleh melakukan pembetulan SPT yang telah disampaikan ke DJP	56	197	126	8	1	1463	75.41
9	SPT Tahunan Orang Pribadi paling lambat harus disampaikan akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun pajak.	53	216	110	8	1	1476	76.08
10	Keterlambatan penyampaian SPT PPh Orang Pribadi dikenakan sanksi berupa denda sebesar Rp 100.000,-	64	199	105	14	6	1465	75.52
11	Pengenaan sanksi diberikan hanya apabila tidak melaporkan jumlah pajak yang sebenarnya.	62	212	104	7	3	1487	76.65
12	Pembayaran pajak hanya boleh dilakukan di bank persepsi dan lembaga yang telah ditunjuk oleh pemerintah	71	185	116	14	2	1473	75.93
Jumlah							17.852	77.48

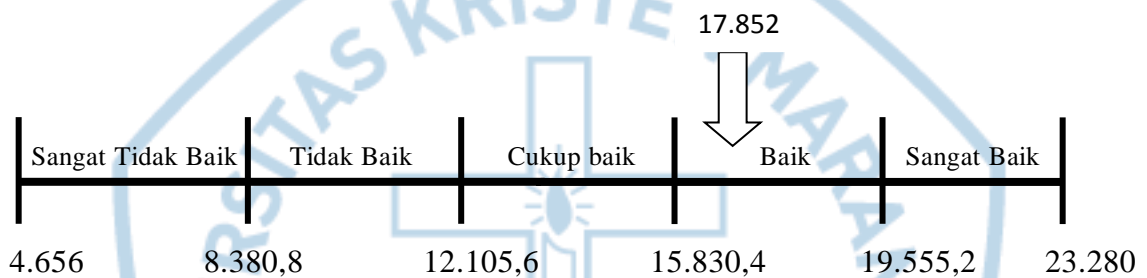
Sumber: Diolah peneliti, 2016

Pada variabel pengetahuan pajak dengan jumlah item pernyataan 12 butir dan jumlah responden 388 orang, diperoleh total skor sebesar 17.852 dengan persentase

skor sebesar 77,48%, untuk mengetahui rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{(12 \times 388 \times 5) - (12 \times 388 \times 1)}{5} = 3.686,4$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 3.686,4 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 12 butir pernyataan mengenai pengetahuan pajak (X2) diperoleh rentang sebagai berikut.



Melalui jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap 12 butir pernyataan yang diajukan mengenai pengetahuan pajak wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara termasuk dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan informasi pajak yang digunakan wajib pajak sebagai acuan dalam bertindak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan dinilai baik terutama pengetahuan WP yang berkaitan dengan *self assessment system*, Wajib Pajak harus menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dan pengenaan sanksi diberikan hanya apabila tidak melaporkan jumlah pajak yang sebenarnya, sedangkan pengetahuan Wajib Pajak yang dianggap

paling rendah adalah berkaitan dengan pengajuan keberatan dan banding atas surat ketetapan pajak yang diterbitkan oleh DJP.

4.1.2.3 Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah perasaan konsumen, baik itu perasaan senang atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut (Kotler dan Keller, 2007). Kepuasan wajib pajak diukur melalui 3 indikator yang terdiri dari 9 butir pernyataan. Dari 388 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh tabulasi tanggapan responden mengenai kepuasan wajib pajak sebagai berikut :

Tabel 4.3
Tanggapan responden mengenai kepuasan wajib pajak

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Petugas cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami WP	103	142	106	29	8	1467	75.62
2	Apabila saya mengalami kesulitan dalam pengisian SPT maka petugas KPP Bojonagara senantiasa memberikan bantuan dalam mengisi SPT	91	184	88	18	7	1498	77.22
3	Petugas pajak KPP Bojonagara bersikap ramah dan sopan dalam melayani	81	154	107	44	2	1432	73.81
4	Saya merasa informasi yang diberikan petugas jelas dan mudah dimengerti serta memberikan solusi yang tepat	59	213	98	10	8	1469	75.72
5	Petugas pajak mencerminkan sikap yang profesional dalam memberikan pelayanan.	58	200	111	14	5	1456	75.05
6	Prosedur pelayanan di KPP Bojonagara tidak berbelit-belit	79	186	84	35	4	1465	75.52

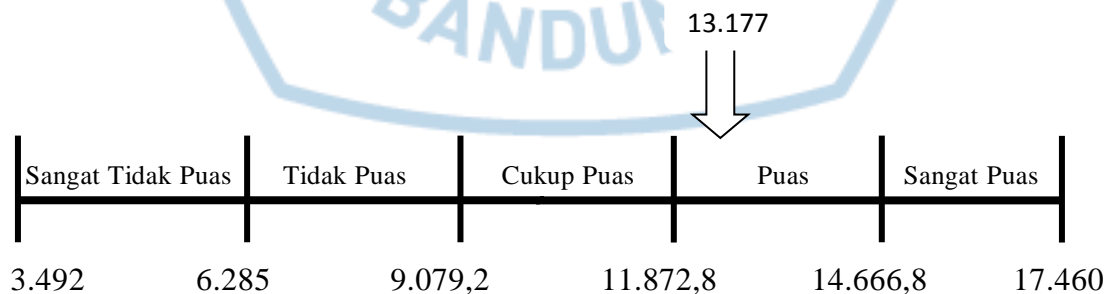
NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
7	Penyelesaian waktu pelayanan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.	73	167	107	28	13	1423	73.35
8	Saya merasa puas dengan informasi dan solusi yang diberikan petugas	50	232	93	12	1	1482	76.39
9	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya	68	207	96	12	5	1485	76.55
Jumlah							13.177	84,90

Sumber: Diolah peneliti, 2016

Pada variabel kepuasan wajib pajak dengan jumlah item pernyataan 9 butir dan jumlah responden 388 orang, diperoleh total skor sebesar 13.177 dengan persentase skor sebesar 84,90%, untuk mengetahui rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{(9 \times 388 \times 5) - (9 \times 388 \times 1)}{5} = 2.793,6$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 2.793,6 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 9 butir pernyataan mengenai kepuasan wajib pajak (Y) diperoleh rentang sebagai berikut.



Melalui jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap 9 butir pernyataan yang diajukan mengenai kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara termasuk dalam kategori baik, namun dalam hal *account representative* harus meningkatkan masalah penyelesaian waktu pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4.1.2.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetor kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Nasucha, 2004). Dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak diukur melalui 3 indikator yang terdiri dari 14 butir pernyataan. Dari 388 responden yang mengembalikan kuesioner diperoleh tabulasi tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

Tabel 4.4
Tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
1	Saya membuat NPWP karena saya kesadaran sendiri.	48	152	174	14	0	1398	72.06
2	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.	52	194	104	38	0	1424	73.40
3	Saya menyampaikan SPT Tahunan ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT.	60	198	100	29	1	1451	74.79

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Skor	%
		5	4	3	2	1		
4	Saya menyampaikan SPT Masa ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT.	41	230	100	29	1	1464	75.46
5	Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya tepat waktu.	38	200	105	12	0	1414	72.89
6	Saya telah menyampaikan SPT dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan.	48	203	125	24	1	1414	72.89
7	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukannya pemeriksaan.	33	237	89	47	1	1435	73.97
8	Saya mengisi SPT secara benar sesuai dengan pendapatan saya.	35	240	94	16	8	1444	74.43
9	Saya mengisi setiap lembar SPT (termasuk lampiran)	39	231	88	20	5	1460	75.26
10	Saya menandatangani sendiri Formulir SPT yang harus ditandatangani	47	228	106	11	1	1453	74.90
11	Saya menghitung pajak penghasilan saya dengan benar.	34	232	82	29	2	1426	73.51
12	Saya menyetorkan pajak terutang ke bank sebelum tanggal 31 Maret	44	230	90	26	6	1451	74.79
13	Saya melaporkan SPT saya ke KPP sebelum tanggal 31 Maret.	68	201	84	29	1	1485	76.55
14	Saya melaporkan SPT saya dengan benar.	91	217	103	16	0	1549	79.85
Jumlah							20.268	74,62

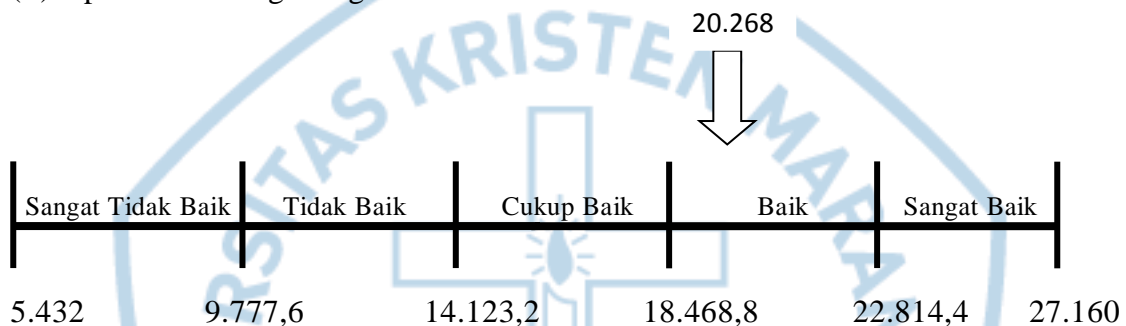
Sumber: Diolah peneliti

Pada variabel kepatuhan wajib pajak dengan jumlah item pernyataan 14 butir dan jumlah responden 388 orang, diperoleh total skor sebesar 20.268 dengan persentase

skor sebesar 74,62%, untuk mengetahui rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{(14 \times 388 \times 5) - (14 \times 388 \times 1)}{5} = 4.345,6$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 4.345,6 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 14 butir pernyataan mengenai kepatuhan wajib pajak (Z) diperoleh rentang sebagai berikut.



Melalui jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap 14 butir pernyataan yang diajukan mengenai kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara termasuk dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetor kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan dinilai baik.

4.1.3 Uji Instrumen Penelitian

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2012). Pengujian valid atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika dengan cara mengkorelasikan setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Apabila setiap butir pernyataan dengan skor total $\geq 0,30$, maka pernyataan tersebut dikatakan valid (Sugiyono, 2009). Berikut hasil pengujian validitas untuk setiap item pertanyaan setiap variabel:

1. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan *account representative* (X1)

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Validitas Variabel X1

No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan	No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan
1	KP1	0.647	0.300	Valid	14	KP14	0.745	0.300	Valid
2	KP2	0.652	0.300	Valid	15	KP15	0.613	0.300	Valid
3	KP3	0.522	0.300	Valid	16	KP16	0.700	0.300	Valid
4	KP4	0.494	0.300	Valid	17	KP17	0.706	0.300	Valid
5	KP5	0.592	0.300	Valid	18	KP18	0.776	0.300	Valid
6	KP6	0.579	0.300	Valid	19	KP19	0.594	0.300	Valid
7	KP7	0.530	0.300	Valid	20	KP20	0.631	0.300	Valid
8	KP8	0.623	0.300	Valid	21	KP21	0.567	0.300	Valid
9	KP9	0.664	0.300	Valid	22	KP22	0.514	0.300	Valid
10	KP10	0.647	0.300	Valid	23	KP23	0.478	0.300	Valid

11	KP11	0.708	0.300	Valid	24	KP24	0.520	0.300	Valid
12	KP12	0.693	0.300	Valid	25	KP25	0.473	0.300	Valid
13	KP13	0.748	0.300	Valid					

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan variabel kualitas pelayanan *Account Representative*, memiliki kriteria valid untuk setiap pertanyaan dengan nilai r hitung $> 0,30$. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan *Account Representative* (X1) adalah valid.

2. Hasil uji validitas variabel pengetahuan pajak (X2)

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Validitas Variabel X2

No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan	No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan
1	TK1	0.356	0.300	Valid	7	TK7	0.426	0.300	Valid
2	TK2	0.476	0.300	Valid	8	TK8	0.346	0.300	Valid
3	TK3	0.478	0.300	Valid	9	TK9	0.368	0.300	Valid
4	TK4	0.529	0.300	Valid	10	TK10	0.418	0.300	Valid
5	TK5	0.399	0.300	Valid	11	TK11	0.480	0.300	Valid
6	TK6	0.322	0.300	Valid	12	TK12	0.358	0.300	Valid

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan variabel pengetahuan pajak, memiliki kriteria valid untuk setiap pertanyaan dengan nilai r hitung $> 0,30$. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam variabel tersebut adalah valid.

3. Hasil uji validitas variabel kepuasan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.7

Hasil Pengujian Validitas Variabel Y

No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan	No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan
1	KP1	0.531	0.300	Valid	6	KP6	0.604	0.300	Valid
2	KP2	0.532	0.300	Valid	7	KP7	0.649	0.300	Valid
3	KP3	0.591	0.300	Valid	8	KP8	0.538	0.300	Valid
4	KP4	0.580	0.300	Valid	9	KP9	0.511	0.300	Valid
5	KP5	0.503	0.300	Valid					

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan variabel kepuasan Wajib Pajak, memiliki kriteria valid untuk setiap pertanyaan dengan nilai r hitung $> 0,30$. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam variabel tersebut adalah valid.

4. Hasil uji variabel kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Tabel 4.8

Hasil Pengujian Validitas Variabel Z

No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan	No	Indikator	r Hitung	r Kritis	Keputusan
1	KWP1	0.300	0.300	Valid	8	KWP8	0.406	0.300	Valid
2	KWP2	0.381	0.300	Valid	9	KWP9	0.406	0.300	Valid
3	KWP3	0.374	0.300	Valid	10	KWP10	0.450	0.300	Valid
4	KWP4	0.416	0.300	Valid	11	KWP11	0.360	0.300	Valid
5	KWP5	0.400	0.300	Valid	12	KWP12	0.399	0.300	Valid
6	KWP6	0.411	0.300	Valid	13	KWP13	0.305	0.300	Valid
7	KWP7	0.384	0.300	Valid	14	KWP14	0.307	0.300	Valid

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan variabel kepatuhan Wajib Pajak, memiliki kriteria valid untuk setiap pertanyaan dengan nilai r hitung $> 0,30$. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam variabel tersebut adalah valid.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan statistik *alpha cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozaly, 2006).

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Kualitas pelayanan <i>account representative</i> (X1)	0.936	Reliabel
Pengetahuan pajak (X2)	0.774	Reliabel
Kepuasan wajib pajak (Y)	0.844	Reliabel
Kepatuhan wajib pajak (Z)	0.766	Reliabel

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

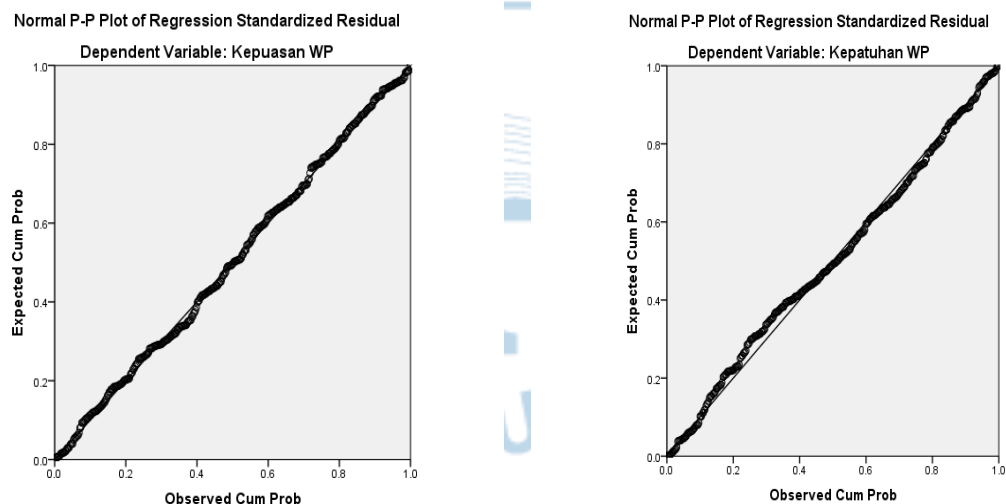
Berdasarkan hasil pengujian tersebut diatas di ketahui bahwa koefisien korelasi masing-masing indikator pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan Wajib Pajak, kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak menunjukan nilai yang lebih besar dari koefisien korelasi kritis (0,60) dengan demikian dapat dinyatakan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut

reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa angket atau kuesioner yang digunakan peneliti sudah layak untuk dipergunakan dalam penelitian.

4.1.3.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model, residual data mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas data dengan bantuan program SPSS 23 yang dilakukan dengan metode PP Plot adalah sebagai berikut:

Gambar 4.7
Hasil Uji Normalitas dengan PP Plot



Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan gambar diatas, hasil uji normalitas yang dilakukan dengan P-P Plot terlihat bahwa titik-titik data membentuk satu garis lurus diagonal dan mengikuti

garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa substruktur 1 dan substruktur 2 memenuhi asumsi normalitas dan data dapat digunakan untuk analisis regresi dengan layak. Gambar tersebut juga menunjukkan membentuk garis lurus dari sisi kiri bawah ke kanan atas sesuai dengan teori linieritas, sehingga dapat disimpulkan bahwa linieritas dalam model regresi sudah terpenuhi (Sarwono, 2011).

4.1.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari autokorelasi. Dasar pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi dengan uji Durbin-Watson adalah terjadi autokorelasi jika angka DW sebesar <1 dan > 3 (Sarwono, 2011). Berikut data uji DW berdasarkan hasil SPSS 23.00:

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Durbin Watson Substrukturu 1 dan 2

Diagram	Koefisien DW
Substruktur 1	1,516
Substruktur 2	1,846

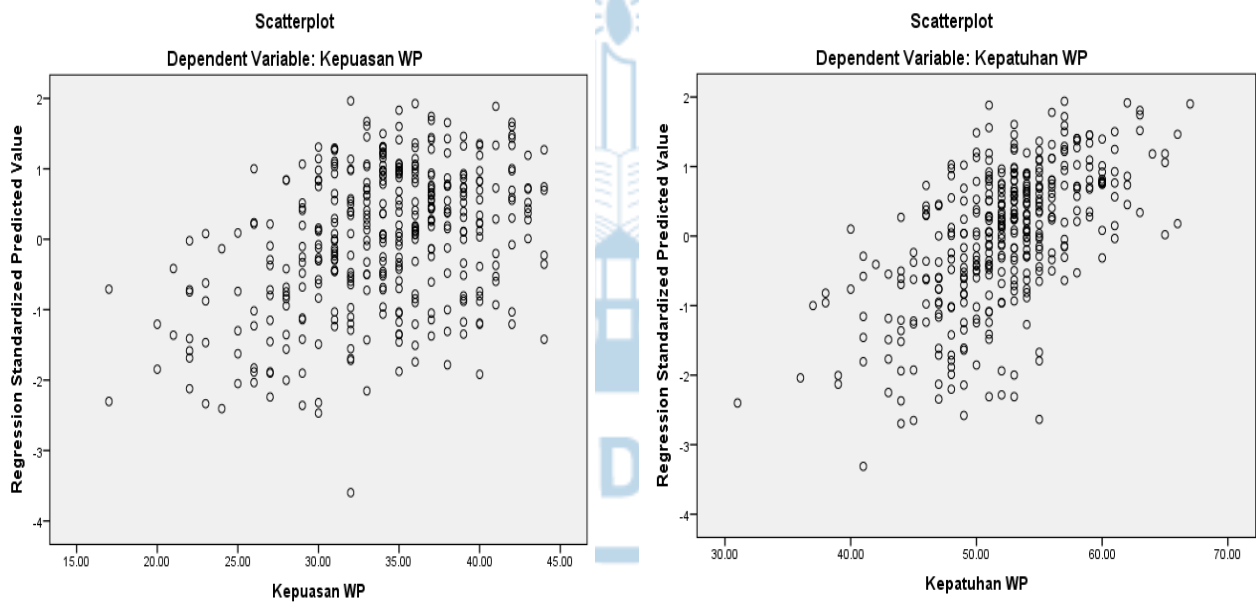
Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS tersebut diatas, nilai Durbin Watson sebesar 1,516 untuk substruktur 1 dan 1,846 untuk substruktur 2. Berarti tidak terjadi autokorelasi dalam model tersebut.

4.1.3.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi adanya heterokedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik. Apabila terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, maka tidak terdapat heteroskedastisitas. Adapun grafik hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Gambar 4.8
Hasil Uji heteroskedastisitas



Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan gambar 4.8, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi substruktur 1 dan substruktur 2.

4.1.3.6 Uji Multikolonieritas

Variabel bebas berkorelasi kuat, dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar yang mengakibatkan standar errornya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factors (VIF)* atau dapat dilihat juga dari nilai *tolerance*. Dengan menggunakan SPSS 23 diperoleh nilai *tolerance* dan VIF sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan AR	.828	1.207
Pengetahuan Pajak	.783	1.277
Kepuasan WP	.842	1.187

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan pada tabel di atas, multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *tolerance* > 0.1 dan VIF < 10 maka dapat dikatakan bahwa data terbebas dari multikolinieritas.

4.1.3.7 Uji Asumsi Umum Persyaratan Analisis Jalur

1. Model regresi harus layak.

Kelayakan ini dapat diketahui jika angka signifikansi pada ANOVA sebesar $< 0,05$ (Sarwono, 2011). Berikut data ANOVA substruktur 1 dan substruktur 2 :

Tabel 4.12
Uji Anova Substruktur 1
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1671.351	2	835.675	36.081	.000 ^b
Residual	8917.069	385	23.161		
Total	10588.420	387			

a. Dependent Variable: Kepuasan WP

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan AR

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan substruktur 1 menunjukkan angka probabilitas/signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian ada hubungan linier antara variabel independen eksogen kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak dengan kepuasan Wajib Pajak dan model regresi tersebut sudah layak untuk digunakan.

Tabel 4.13
Uji Anova Substruktur 2
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3980.227	3	1326.742	72.286	.000 ^b
Residual	7047.959	384	18.354		
Total	11028.186	387			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kepuasan WP, Kualitas Pelayanan AR, Pengetahuan Pajak

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan substruktur 2 menunjukkan angka probabilitas/signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian ada hubungan linier antara variabel independen eksogen kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak dan model regresi tersebut sudah layak untuk digunakan.

2. *Predictor* yang digunakan sebagai variabel bebas harus layak.

Kelayakan *predictor* ini diketahui jika *Standard Error of Estimate* < *Standard Deviation*. Berikut rangkuman predictor substruktur 1 dan substruktur 2:

Tabel 4.14
Rangkuman uji kelayakan predictor

	Std. Error of the Estimate	Std. Deviation
Substruktur 1		
Y		5.23070
X1	4.81261	13.76435
X2		5.00076
Substruktur 2		
Z		5.33822
X1	4.28416	13.76435
X2		5.00076
Y		5.23070

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan substruktur 1 menunjukkan nilai *standard error of estimate* sebesar $4,81261 < \text{standar deviasi } 13,76435$ (variabel kualitas pelayanan *account representative*), $5,00076$ (variabel pengetahuan pajak). Dapat diambil kesimpulan kedua variabel eksogen yang digunakan di substruktur 1 sebagai *predictor* sudah benar.

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan substruktur 2 menunjukkan nilai *standard error of estimate* sebesar $4,28416 < \text{standar deviasi } 13,76435$ (variabel kualitas pelayanan *account representative*), $5,00076$ (variabel pengetahuan pajak), $5,23070$ (variabel kepuasan Wajib Pajak). Dapat diambil kesimpulan ketiga variabel eksogen yang digunakan di substruktur 2 sebagai *predictor* sudah benar.

3. Koefisien regresi harus signifikan

Pengujian dilakukn dengan uji T. Koefisien regresi signifikan jika nilai sig-nya dibawah 0,05. Berikut data koefisien regresi substruktur 1 dan substruktur 2 :

Tabel 4.15
Koefisien regresi substruktur 1
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	13.222	2.454			5.388	.000
Kualitas Pelayanan AR	.065	.019	.172		3.402	.001
Pengetahuan Pajak	.312	.053	.298		5.887	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan WP

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel di atas, semua variabel pada substruktur 1 mempunyai koefisien regresi yang signifikan karena nilai sig-nya dibawah 0,05 ($0,001 < 0,05$) dan ($0,000 < 0,05$).

Tabel 4.16
Koefisien regresi substruktur 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.563	2.265		9.078	.000
Kualitas Pelayanan AR	.060	.017	.156	3.480	.001
Pengetahuan Pajak	.292	.049	.274	5.937	.000
Kepuasan WP	.363	.045	.355	7.996	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel di atas, semua variabel pada substruktur 2 mempunyai koefisien regresi yang signifikan karena nilai sig-nya dibawah 0,05 ($0,001 < 0,05$), ($0,000 < 0,05$) dan ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan koefisien regresi substruktur 1 dan substruktur 2 adalah signifikan.

4.1.4 Uji Analisis Jalur

Untuk menganalisis hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak serta kepatuhan Wajib Pajak digunakan suatu metode analisis yang disebut dengan analisis jalur (*Path Analysis*). Model dalam analisis jalur tersebut dibagi menjadi dua substruktur, berikut pengujian masing-masing substruktur:

4.1.4.1 Pengujian Substruktur 1

4.1.4.1.1 Korelasi dan Determinasi Substruktur 1

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel serta menyatakan derajat keeratan hubungan antar variabel terkait.

Hasil uji korelasi substruktur 1 disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji korelasi substruktur 1

		Correlations		
		Kepuasan WP	Kualitas Pelayanan AR	Pengetahuan Pajak
Pearson Correlation	Kepuasan WP	1.000	.286	.364
	Kualitas Pelayanan AR	.286	1.000	.383
	Pengetahuan Pajak	.364	.383	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan WP		.000	.000
	Kualitas Pelayanan AR	.000		.000
	Pengetahuan Pajak	.000	.000	
N	Kepuasan WP	388	388	388
	Kualitas Pelayanan AR	388	388	388
	Pengetahuan Pajak	388	388	388

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan pada tabel diatas, analisis korelasi substruktur 1 adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi antara variabel eksogen kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak sebesar 0,383. Korelasi sebesar 0,383 bermakna hubungan antara variabel eksogen kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan pengetahuan pajak (X2) adalah cukup kuat dan searah (karena hasil koefisien korelasi positif). Searah artinya jika kualitas pelayanan *account representative* nilainya tinggi maka variabel pengetahuan pajak juga

dinilai tinggi, begitu juga sebaliknya. Korelasi dua variabel tersebut juga signifikan karena angka sig penelitian adalah $0,000 < 0,05$.

2. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan *account representative* dan kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0,286. Korelasi sebesar 0,286 bermakna hubungan antara variabel kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan kepuasan Wajib Pajak adalah cukup kuat dan searah (karena hasil koefisien korelasi positif). Searah artinya jika kualitas pelayanan *account representative* nilainya tinggi maka variabel kepuasan Wajib Pajak juga dinilai tinggi, begitu juga sebaliknya. Korelasi dua variabel tersebut juga signifikan karena angka sig penelitian adalah $0,000 < 0,05$.
3. Nilai koefisien korelasi antara variabel pengetahuan pajak dan kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0,364. Korelasi sebesar 0,364 bermakna hubungan antara variabel pengetahuan pajak dan kepuasan Wajib Pajak adalah cukup kuat dan searah (karena hasil koefisien korelasi positif). Searah artinya jika pengetahuan pajak nilainya tinggi maka variabel kepuasan Wajib Pajak juga dinilai tinggi, begitu juga sebaliknya. Korelasi dua variabel tersebut juga signifikan karena angka sig penelitian adalah $0,000 < 0,05$.

Selanjutnya analisis korelasi kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak terhadap kepuasan wajib pajak secara simultan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18
Analisis Korelasi dan Determinasi Simultan Substruktur 1
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.397 ^a	.158	.153	4.81261	1.516

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan AR

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan hasil nilai koefisien korelasi secara simultan diketahui nilai korelasi kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,397 atau 39,7%. Nilai tersebut berada pada kisaran 0,25 – 0,5, yang tingkat derajat kekuatan hubungan pada kategori cukup kuat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa derajat kekuatan hubungan dari variabel kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak terhadap kepuasan wajib pajak menunjukkan hubungan yang cukup kuat.

Sedangkan besarnya nilai *R square* adalah 0,158 yang berarti besarnya pengaruh variabel eksogen kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak secara gabungan adalah sebesar 15,8%, sedangkan sisanya sebesar 84,2% (1-0,158) dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dari variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak seperti *tax fairness perception*, kualitas sistem informasi berbasis digital seperti e-spt dan e-faktur, kompetensi pegawai pajak, sosialisasi peratturan perpajakan, dan lain sebagainya.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak terhadap kepuasan wajib pajak disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.19
Analisis Analisis Uji F statistik Substruktur 1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1671.351	2	835.675	36.081	.000 ^b
Residual	8917.069	385	23.161		
Total	10588.420	387			

a. Dependent Variable: Kepuasan WP

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan AR

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai probabilitas signifikansi menunjukkan nilai 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

4.1.4.1.2 Analisis Koefisien Regresi Substruktur 1

Analisis Koefisiensi regresi digunakan untuk melihat seberapa besar variabel eksogen (X) berpengaruh terhadap variabel endogen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Presentase peranan semua variabel bebas yang ditunjukkan atas nilai variabel bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien regresi seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.20
Koefisien Regresi Substruktur 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.222	2.454		5.388	.000
Kualitas Pelayanan AR	.065	.019	.172	3.402	.001
Pengetahuan Pajak	.312	.053	.298	5.887	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan WP

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dapat diketahui bahwa hasil estimasi ditunjukkan pada nilai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien Beta (kolom *Standardized Coefficient Beta*) pengaruh variabel kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan wajib Pajak ($X1 \rightarrow Y$) adalah sebesar 0,172 yang menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan *account representative* meningkat sebesar 1, sementara nilai pengetahuan pajak tetap maka nilai kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,172. Hal ini berarti menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan wajib Pajak secara parsial adalah sebesar 17,2 %.
2. Nilai koefisien Beta (kolom *Standardized Coefficient Beta*) pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepuasan wajib pajak ($X2 \rightarrow Y$) adalah sebesar 0,298 yang menunjukkan bahwa jika nilai pengetahuan pajak meningkat sebesar 1,

sementara nilai kualitas pelayanan *account representative* tetap maka nilai kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,298. Hal ini berarti menunjukkan pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepuasan wajib pajak secara parsial adalah sebesar 29,8%.

4.1.4.1.3 Analisis Jalur Substruktur 1

Berdasarkan pengujian koefisien korelasi dan koefisien determinasi diatas dapat dianalisis dengan analisis jalur untuk sub struktur satu disajikan dalam perhitungan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representaive* (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.21
Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X1 terhadap Y

Pengaruh langsung dari X1 terhadap Y	$X1 \rightarrow Y$	P(a1)	$\rho_{YX1} \times \rho_{YX1}$	$0,172 \times 0,172 = 0,0296 = 2,96\%$
Pengaruh tidak langsung melalui variabel X2	$X1 \rightarrow X2 \rightarrow Y$	P(a2)	$r_{X1X2} \times \rho_{YX2}$	$0,383 \times 0,298 = 0,1141 = 11,41\%$
Total pengaruh variabel X1 terhadap Y		P1	$P(a1 + P(a2))$	$0,0296 + 0,1141 = 0,1437 = 14,37\%$

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.22

Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X2 terhadap Y

Pengaruh langsung dari X2 terhadap Y	$X2 \rightarrow Y$	P(b1)	$\rho_{YX2} \times \rho_{YX2}$	$0,298 \times 0,298 = 0,0888 = 8,88\%$
Pengaruh tidak langsung melalui variabel X1	$X2 \rightarrow X1 \rightarrow Y$	P(b2)	$r_{X1X2} \times \rho_{YX1}$	$0,383 \times 0,172 = 0,0658 = 6,58\%$

Total pengaruh variabel X2 terhadap Y		P2	P(b1)+ P(b2)	0,0888 + 0,0658 = 0,1547 = 15,47%
---------------------------------------	--	----	--------------	-----------------------------------

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Pengaruh total kualitas pelayanan AR (X1) dan pengetahuan pajak (X2) terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y) adalah sebagai berikut:

$$\text{Total pengaruh Y, X1, X2} = P1 + P2$$

$$\text{Total pengaruh Y, X1, X2} = 0,1437 + 0,1547$$

$$\text{Total pengaruh Y, X1, X2} = 0,2984 = 29,84\%$$

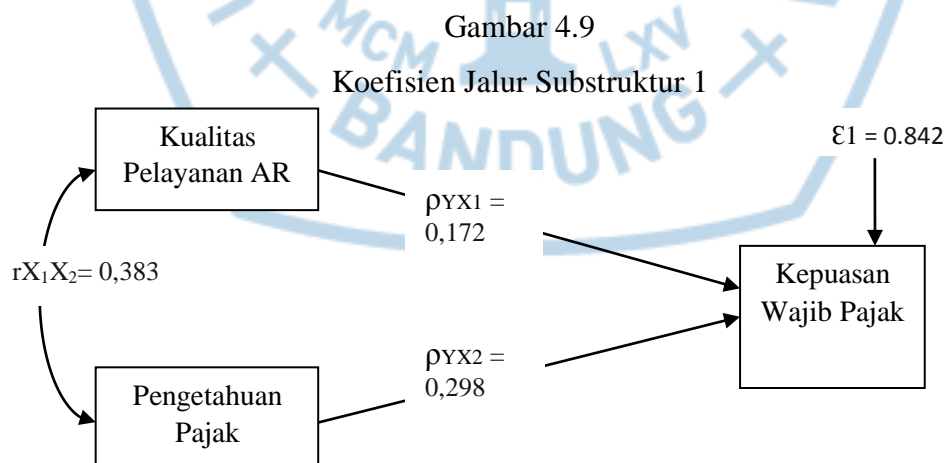
3. Total pengaruh variabel lain diluar penelitian

$$\rho \epsilon_1 = 1 - R^2$$

$$\rho \epsilon_1 = 1 - 0,158$$

$$\rho \epsilon_1 = 0,842 = 84,2\%$$

Berdasarkan data perhitungan analisis jalur sub struktur satu di atas, agar dapat dilihat secara jelas, maka disajikan pada gambar diagram jalur sebagai berikut:



Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan gambar model jalur diatas, maka substruktur pertama mengenai pengaruh X1 dan X2 terhadap Y persamaan struktur didapatkan nilai sebagai berikut:

$$Y = \rho_{YX1} X1 + \rho_{YX2} X2 + \epsilon_1$$

$$Y = 0,172 X1 + 0,298 X2 + 0,842$$

Selanjutnya berdasarkan perhitungan diatas dapat dihitung berapa besar pengaruh langsung maupun tidak langsung pada substruktur 1 maka ringkasan hasil rangkumannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23
Rangkuman perhitungan pengaruh langsung dan tidak substruktur 1

Variabel	Pengaruh langsung terhadap Kepuasan WP (Y)	Pengaruh tidak langsung melalui		Pengaruh Total
		X1	X2	
Kualitas Pelayanan AR (X1)	2,96%	-	11,41%	14,37%
Pengetahuan Pajak (X2)	8,88%	6,58%	-	15,47%

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

4.1.4.2 Pengujian Substruktur 2

4.1.4.2.1 Korelasi dan Determinasi Substruktur 2

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel serta menyatakan derajat keeratan hubungan antar variabel terkait.

Hasil uji korelasi substruktur 2 disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji korelasi substruktur 2

		Correlations			
		Kepatuhan WP	Kualitas Pelayanan AR	Pengetahuan Pajak	Kepuasan WP
Pearson Correlation	Kepatuhan WP	1.000	.363	.463	.500
	Kualitas Pelayanan AR	.363	1.000	.383	.286
	Pengetahuan Pajak	.463	.383	1.000	.364
	Kepuasan WP	.500	.286	.364	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan WP		.000	.000	.000
	Kualitas Pelayanan AR	.000		.000	.000
	Pengetahuan Pajak	.000	.000		.000
	Kepuasan WP	.000	.000	.000	
N	Kepatuhan WP	388	388	388	388
	Kualitas Pelayanan AR	388	388	388	388
	Pengetahuan Pajak	388	388	388	388
	Kepuasan WP	388	388	388	388

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan pada tabel 4.24, analisis korelasi substruktur 2 adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak sebesar 0,383. Korelasi sebesar 0,383 bermakna hubungan antara variabel eksogen kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan pengetahuan pajak (X2) adalah cukup dan searah (karena hasil koefisien korelasi positif). Searah artinya jika kualitas pelayanan *account representative* nilainya tinggi maka variabel pengetahuan pajak juga dinilai tinggi, begitu juga sebaliknya. Korelasi dua variabel tersebut juga signifikan karena angka sig penelitian adalah $0,000 < 0,05$.

2. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan *account representative* dan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,363. Korelasi sebesar 0,363 bermakna hubungan antara variabel kualitas pelayanan *account representative* (X1) dan kepatuhan Wajib Pajak adalah cukup kuat dan searah (karena hasil koefisien korelasi positif). Searah artinya jika kualitas pelayanan *account representative* nilainya tinggi maka variabel kepatuhan Wajib Pajak juga dinilai tinggi, begitu juga sebaliknya. Korelasi dua variabel tersebut juga signifikan karena angka sig penelitian adalah $0,000 < 0,05$.
3. Nilai koefisien korelasi antara variabel pengetahuan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,463. Korelasi sebesar 0,463 bermakna hubungan antara variabel pengetahuan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak adalah cukup dan searah (karena hasil koefisien korelasi positif). Searah artinya jika pengetahuan pajak nilainya tinggi maka variabel kepatuhan Wajib Pajak juga dinilai tinggi, begitu juga sebaliknya. Korelasi dua variabel tersebut juga signifikan karena angka sig penelitian adalah $0,000 < 0,05$.
4. Nilai koefisien korelasi antara variabel kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,500. Korelasi sebesar 0,500 bermakna hubungan antara variabel kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak adalah kuat dan searah (karena hasil koefisien korelasi positif). Searah artinya jika kepuasan Wajib Pajak nilainya tinggi maka variabel kepatuhan Wajib Pajak juga dinilai

tinggi, begitu juga sebaliknya. Korelasi dua variabel tersebut juga signifikan karena angka sig penelitian adalah $0,000 < 0,05$.

Selanjutnya analisis korelasi kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara simultan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.25
Analisis Korelasi dan Determinasi Simultan Substruktur 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.601 ^a	.361	.356	4.28416	1.846

a. Predictors: (Constant), Kepuasan WP, Kualitas Pelayanan AR, Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel 4.25 hasil nilai koefisien korelasi secara simultan diketahui nilai korelasi kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,601 atau 60,1%. Nilai tersebut berada pada kisaran 0,5 – 0,75, yang tingkat derajat kekuatan hubungan pada kategori kuat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa derajat kekuatan hubungan dari variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hubungan yang kuat.

Sedangkan besarnya nilai *R square* adalah 0,361 yang berarti besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara gabungan adalah sebesar 36,1%,

sedangkan sisanya sebesar 63,9% (1-0,361) dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dari variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sanksi perpajakan, peraturan perpajakan yang ditetapkan pemerintah, dan sosialisasi peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, persepsi Wajib Pajak atas efektivitas sistem perpajakan, dan lain sebagainya.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.26
Analisis Uji F statistik Substruktur 2

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3980.227	3	1326.742	72.286	.000 ^b
Residual	7047.959	384	18.354		
Total	11028.186	387			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kepuasan WP, Kualitas Pelayanan AR, Pengetahuan Pajak

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan pada tabel 4.26, dapat dilihat bahwa nilai probabilitas signifikansi menunjukkan nilai 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.1.4.2.2 Analisis Koefisien Regresi Substruktur 2

Analisis Koefisiensi regresi digunakan untuk melihat seberapa besar variabel eksogen (X) berpengaruh terhadap variabel endogen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Presentase peranan semua variabel bebas yang ditunjukkan atas nilai variabel bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien regresi seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.27
Koefisien Regresi Substruktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.563	2.265		9.078	.000
Kualitas Pelayanan AR	.060	.017	.156	3.480	.001
Pengetahaun Pajak	.292	.049	.274	5.937	.000
Kepuasan WP	.363	.045	.355	7.996	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan pada tabel 4.27 diketahui bahwa hasil estimasi ditunjukkan pada nilai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan *account representative*, pengetahuan pajak dan kepuasan Wajib Pajak diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien Beta (kolom *Standardized Coefficient Beta*) pengaruh variabel kualitas pelayanan *account representaive* terhadap kepatuhan wajib Pajak ($X1 \rightarrow Z$) adalah sebesar 0,156 yang menunjukkan bahwa jika nilai kualitas pelayanan *account representative* meningkat sebesar 1, sementara nilai

pengetahuan pajak dan kepuasan wajib pajak tetap maka nilai kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,156. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial adalah sebesar 15,6 %.

2. Nilai koefisien Beta (kolom *Standardized Coefficient Beta*) pengaruh variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ($X_2 \rightarrow Z$) adalah sebesar 0,274 yang menunjukkan bahwa jika pengetahuan pajak meningkat sebesar 1, sementara nilai kualitas pelayanan *account representative* dan kepuasan wajib pajak tetap maka nilai kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,274. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial adalah sebesar 27,4%.
3. Nilai koefisien Beta (kolom *Standardized Coefficient Beta*) pengaruh variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ($Y \rightarrow Z$) adalah sebesar 0,355 yang menunjukkan bahwa jika kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 1, sementara nilai kualitas pelayanan *account representative* dan pengetahuan pajak tetap maka nilai kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,355. Nilai tersebut menunjukkan menunjukkan pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial adalah sebesar 35,5%.

4.1.4.2.3 Analisis Jalur Substruktur 2

Berdasarkan pengujian koefisien korelasi dan koefisien determinasi diatas dapat dianalisis dengan analisis jalur untuk sub struktur dua disajikan dalam perhitungan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Tabel 4.28
Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X1 terhadap Z

Pengaruh langsung dari X1 terhadap Z	$X1 \rightarrow Z$	P(c1)	$\rho_{ZX1} \times \rho_{ZX1}$	$0,156 \times 0,156 = 0,0243 = 2,43\%$
Pengaruh langsung melalui variabel X2	$X1 \rightarrow X2 \rightarrow Z$	P(c2)	$r_{X1X2} \times \rho_{ZX2}$	$0,383 \times 0,274 = 0,1049 = 10,49\%$
Pengaruh langsung melalui variabel Y	$X1 \rightarrow Y \rightarrow Z$	P(c3)	$\rho_{YX1} \times \rho_{ZY}$	$0,172 \times 0,355 = 0,0610 = 6,10\%$
Total pengaruh variabel X1 terhadap Z		P3	$P(c1) + P(c2) + P(c3)$	$0,0243+0,1049+0,0610= 0,1902 = 19,02\%$

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Tabel 4.29
Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X2 terhadap Z

Pengaruh langsung dari X2 terhadap Z	$X2 \rightarrow Z$	P(d1)	$\rho_{ZX2} \times \rho_{ZX2}$	$0,274 \times 0,274 = 0,0750 = 7,50\%$
Pengaruh langsung melalui variabel X1	$X2 \rightarrow X1 \rightarrow Z$	P(d2)	$r_{X1X2} \times \rho_{ZX1}$	$0,383 \times 0,156 = 0,0597 = 5,97\%$
Pengaruh langsung melalui variabel Y	$X2 \rightarrow Y \rightarrow Z$	P(d3)	$\rho_{YX2} \times \rho_{ZY}$	$0,298 \times 0,355 = 0,1057 = 10,57\%$
Total pengaruh variabel X2 terhadap Z		P4	$P(c1) + P(c2) + P(c3)$	$0,0750+0,0597+0,1057 = 0,2404 = 24,04\%$

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak (Y) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Tabel 4.30

Perhitungan pengaruh langsung variabel Y terhadap Z

Pengaruh langsung dari Y terhadap Z	Y → Z	P5	$\rho_{ZY} \times \rho_{ZY}$	$0,355 \times 0,355 = 0,1260 = 12,60\%$
-------------------------------------	-------	----	------------------------------	---

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Pengaruh total kualitas pelayanan AR (X1), pengetahuan pajak (X2) dan kepuasan Wajib Pajak (Y) terhadap kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

Total pengaruh Z, Y, X1, X2 = P3 + P4 + P5

Total pengaruh Z, Y, X1, X2 = 0,1902 + 0,2404 + 0,1260

Total pengaruh Z, Y, X1, X2 = 0,5566 = 55,66%

4. Total pengaruh variabel lain diluar penelitian

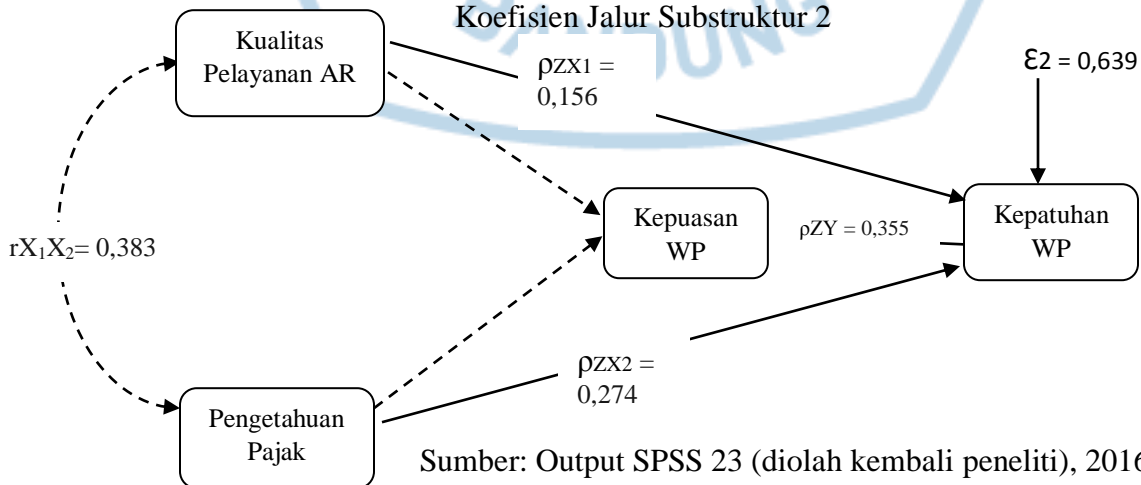
$\rho \epsilon^2 = 1 - R^2$

$\rho \epsilon^2 = 1 - 0,361$

$\rho \epsilon^2 = 0,639 = 63,9\%$

Berdasarkan data perhitungan analisis jalur sub struktur satu di atas, agar dapat dilihat secara jelas, maka disajikan pada gambar diagram jalur sebagai berikut:

Gambar 4.10
Koefisien Jalur Substruktur 2



Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan gambar model jalur diatas, maka sub-struktur pertama mengenai pengaruh X1, X2 dan Y terhadap Z persamaan struktrur didapatkan nilai sebagai berikut:

$$Z = \rho_{zx1} X1 + \rho_{zx2} X2 + \rho_{zy} Y + \epsilon_2$$

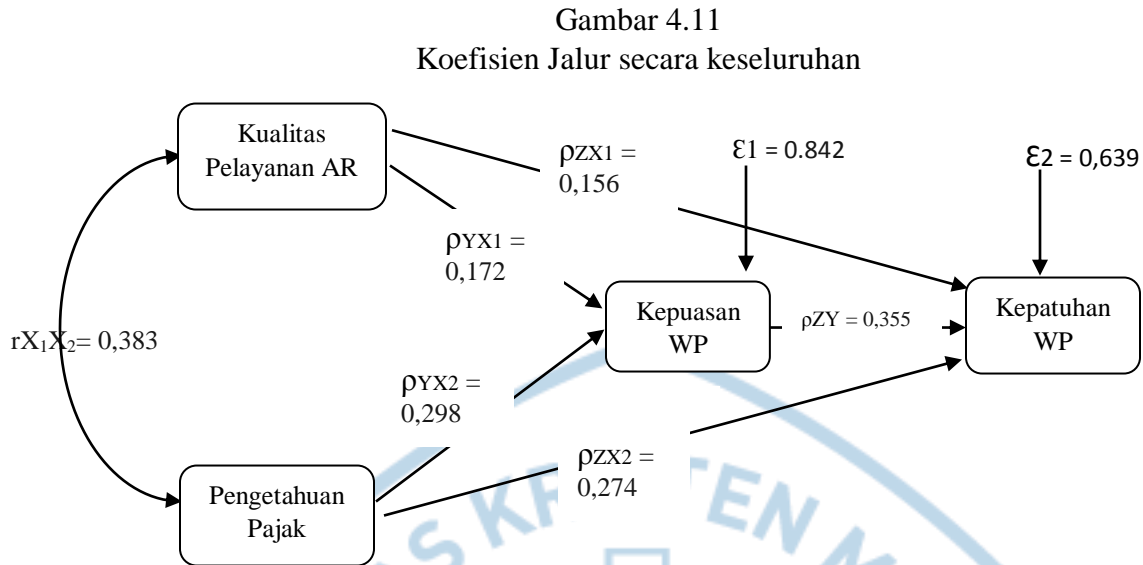
$$Z = 0,156 X1 + 0,274 X2 + 0,355 Y + 0,639$$

Selanjutnya berdasarkan perhitungan diatas dapat dihitung berapa besar pengaruh langsung maupun tidak langsung pada substruktur 2 maka ringkasan hasil rangkumannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.31
Rangkuman perhitungan pengaruh langsung dan tidak substruktur 2

Variabel	Pengaruh langsung terhadap Kepatuhan WP (Z)	Pengaruh tidak langsung melalui			Pengaruh Total
		X1	X2	Y	
Kualitas Pelayanan AR (X1)	2,43%	-	10,49%	6,10%	19,02%
Pengetahuan Pajak (X2)	7,50%	5,97%	-	10,57%	24,04%
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	12,60%	-	-	-	12,60%

Berdasarkan perhitungan di atas jika di gambarkan dalam model analisis jalur secara keseluruhan adalah sebagai berikut:



Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

4.1.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan model analisis jalur dengan bantuan program SPSS 23.0. Setelah dilakukan pengujian di atas, maka jawaban atas hipotesis penelitian disajikan sebagai berikut:

4.1.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara adalah sebagai berikut :

H_0 : tidak terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

H1 : terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

Kriteria Uji : H1 diterima jika sig < 0.05

Tabel 4.32
Rangkuman uji hipotesis 1

Struktural	Koefisien Beta	Sig.	Kesimpulan
$\rho_{Y.X1}$	0,172	0.001	H1 diterima

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel rangkuman di atas, variabel kualitas pelayanan AR (X1) mempunyai koefisien jalur 0,172 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar 0,001 < 0,05. Hal ini berarti H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,172 terhadap kepuasan wajib pajak. Arah hubungan positif berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan *account representative* yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepuasan Wajib Pajak yang semakin meningkat.

4.1.5.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara adalah sebagai berikut :

Ho : tidak terdapat pengaruh langsung antara pengetahuan pajak terhadap

kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

H1 : terdapat pengaruh langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepuasan

Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

Kriteria Uji : H1 diterima jika sig < 0.05

Tabel 4.33
Rangkuman uji hipotesis 2

Struktural	Koefisien Jalur	Sig.	Kesimpulan
ρ_{YX2}	0.298	0.000	H1 diterima

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Koefisien jalur variabel pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 0.298 menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik pengetahuan pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig (0.000) < (0.05) maka H_0 ditolak dan H1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara.

4.1.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis yang diajukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara adalah sebagai berikut :

H_0 : tidak terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan *account*

representative terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

H1 : terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

Kriteria Uji : H1 diterima jika $\text{sig} < 0.05$

Tabel 4.34
Rangkuman uji hipotesis 3

Struktural	Koefisien Jalur	Sig.	Kesimpulan
ρ_{zx1}	0.156	0.001	H1 diterima

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,156 menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan *account representative* yang diberikan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig (0.001) $< \alpha$ (0.05) maka H1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara.

4.1.5.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara adalah sebagai berikut :

Ho : tidak terdapat pengaruh langsung antara pengetahuan pajak terhadap

kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

H1 : terdapat pengaruh langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan

Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

Kriteria Uji : H1 diterima jika $\text{sig} < 0.05$

Tabel 4.35
Rangkuman uji hipotesis 4

Struktural	Koefisien Jalur	Sig.	Kesimpulan
ρ_{zx2}	0.274	0.000	Ho ditolak H1 diterima

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Koefisien jalur variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.0274 menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik pengetahuan pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig (0.000) $< \alpha$ (0.05) maka H1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara.

4.1.5.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak

Hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan AR terhadap kepatuhan WP melalui kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara adalah sebagai berikut :

Ho : tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung antara kualitas pelayanan AR terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

H1 : terdapat pengaruh secara tidak langsung antara kualitas pelayanan AR terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

Kriteria Uji : H1 diterima jika $\text{sig} < 0.05$

Tabel 4.36
Rangkuman uji hipotesis 5

Struktural	Koefisien Jalur	Sig.	Kesimpulan
X1 → Y → Z	0.0610	0.000	H1 diterima

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel diatas, variabel kualitas pelayanan AR (X1) mempunyai koefisien jalur secara langsung 0,156 dan koefisien jalur secara tidak langsung melalui kepuasan wajib pajak sebesar 0,0610 (0,172x0,355). Kenaikan dari pengaruh

langsung dengan tidak langsung 0,0610 yang berarti kualitas pelayanan AR melalui kepuasan Wajib Pajak berkontribusi sebesar 6,10% dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Nilai sig (0.000) < α (0.05) hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat simpulkan bahwa kualitas pelayanan AR secara tidak langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak.

4.1.5.6 Pengaruh Pengetahuan Pajak secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara adalah sebagai berikut :

H_0 : tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

H_1 : terdapat pengaruh secara tidak langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

Kriteria Uji : H_1 diterima jika sig < 0.05

Tabel 4.37
Rangkuman uji hipotesis 6

Struktural	Koefisien Jalur	Sig.	Kesimpulan
$X_2 \rightarrow Y \rightarrow Z$	0,1057	0,000	H_1 diterima

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Berdasarkan tabel diatas, variabel pengetahuan pajak (X2) mempunyai koefisien jalur secara langsung 0,274 dan koefisien jalur secara tidak langsung melalui kepuasan wajib pajak sebesar 0,1057 ($0,298 \times 0,355$). Kenaikan dari pengaruh langsung dengan tidak langsung 0,1057 yang berarti pengetahuan pajak melalui kepuasan Wajib Pajak berkontribusi sebesar 10,57% dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel kepuasan Wajib Pajak.

4.1.5.7 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara adalah sebagai berikut :

H_0 : tidak terdapat pengaruh langsung antara kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

H_1 : terdapat pengaruh langsung antara kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara

Kriteria Uji : H_1 diterima jika $sig < 0.05$

Tabel 4.38

Rangkuman uji hipotesis 7

Struktural	Koefisien Jalur	Sig.	Kesimpulan
$\rho_{z,y}$	0,355	0,000	H1 diterima

Sumber: Output SPSS 23 (diolah kembali peneliti), 2016

Koefisien jalur variabel kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,355 menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik kepuasan Wajib Pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig (0.000) < α (0.05) maka H_0 ditolak dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan *account representative* (X1) mempunyai koefisien jalur 0,172 atau 17,2% yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 17,2% terhadap kepuasan wajib pajak. Arah hubungan positif berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan *account representative* yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan *account representative* dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian Boonyarat, *et al* (2015) di Thailand yang menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan pegawai pajak yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sebagai konsumen dari kantor pajak. Penelitian lainnya yang memiliki hasil yang sejalan adalah penelitian Rahayu (2012) di KPP Madya Bandung menemukan bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dan penelitian Pahala *et al* (2013) di KPP Pratama Jakarta Koja juga menemukan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang merasa puas dengan pelayanan pajak KPP Pratama Jakarta Koja akan terdorong lebih patuh dan sadar untuk membayar pajak.

Account Representative merupakan ujung tombak pelayanan kepada Wajib Pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional karena kepuasan Wajib Pajak sangat penting untuk membentuk pandangan positif kepada aparat pajak, dimulai dengan adanya kepuasan maka Wajib Pajak tidak akan merasa dirugikan apabila membayar pajak dan diharapkan akan secara sukarela meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Pahala, *et al* 2013). Selain dari sisi petugas pajak dalam hal ini *account representative*, Wajib Pajak sesuai dengan *self assessment system* harus bertanggung jawab atas kewajiban perpajakannya dengan begitu Wajib Pajak harus mengetahui dan memahami apa yang menjadi kewajiban *account representative*. *Account representative* memiliki kewajiban untuk

melakukan pengawasan dan melaksanakan bimbingan serta memberikan himbauan kepada Wajib Pajak sehingga menciptakan hubungan yang saling terbuka didasari rasa saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (Setyaningrum, 2008). Wajib Pajak harus memahami kewajiban *account representative* tersebut sehingga diharapkan ada komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dan *account representative* yang berkualitas yang akan memberikan kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan analisis deskriptif, kepuasan Wajib Pajak menurut Wajib Pajak sudah baik akan tetapi mengenai permasalahan petugas bersikap ramah dan sopan serta permasalahan waktu penyelesaian berkas harus diperbaiki agar Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan petugas pajak KPP Pratama Bojonagara. Kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh persepsi Wajib Pajak, penyelesaian berkas yang tepat waktu sesuai dengan prosedur penyelesaian dan sikap yang ramah dan sopan dari *account representative* akan membuat persepsi tentang kualitas pelayanan pajak yang diberikan di KPP Pratama Bojonagara lebih baik di mata Wajib Pajak. Sehingga pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan Wajib Pajak.

4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak sebesar 0.298 atau 29,8% menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik pengetahuan pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan

kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig $(0.000) < (0.05)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bojonagara. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Boonyarat, *et al* (2015) di Thailand menemukan bahwa *tax knowledge* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Penelitian Aubert (2007) menemukan bahwa pendidikan pelanggan mempunyai kontribusi untuk peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik pengetahuan pajak masing-masing Wajib Pajak akan memberikan kontribusi terhadap sikap kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi. Perbedaan pengetahuan dan pemahaman mengenai suatu hasil kinerja atau produk perpajakan akan memberikan efek kepuasan atau penilaian perasaan yang berbeda. Hal ini berarti semakin paham dan tahu Wajib Pajak mengenai perpajakan dan kewajiban serta hak perpajakannya maka akan semakin merasa puas terhadap suatu hasil kinerja atau produk perpajakan.

Sesuai dengan teori dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Selanjutnya pemahaman tersebut dapat diimplementasikan terhadap suatu sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Paramatha dan Rasmini, 2016). Setiap wajib pajak dikatakan patuh tentu

harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan perpajakan, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi SPT, dan menyetorkan pajaknya. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakat pun dapat mematuhi aturan perpajakan.

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,156 atau 15,6% menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan *account representative* yang diberikan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig (0.001) < α (0.05) maka H1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh langsung positif antara kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara.

Hasil ini relevan dengan penelitian Boonyarat *et al* (2015) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Demikian pula dengan penelitian Susanto (2013) Jawa Timur, Utami, *et al* (2012) di Serang dan penelitian Elfani (2013) serta penelitian Nurhayati, *et al* (2015) di Bandung membuktikan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap tingkat

kepatuhan, apabila kualitas pelayanan petugas pajak semakin baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu relevan juga dengan penelitian Fasmi dan Misra (2012) modernisasi sistem administrasi perpajakan yang salah satu indikatornya adalah implemmentasi kualitas pelayanan kepada PKP menemukan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan PKP. Komala, *et al* (2013) pelayanan pajak dilihat melalui variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Paramartha dan Rasmini (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sesuai dengan teori dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh langsung dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang semakin baik mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin rendah. Pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan meningkatkan kepatuhannya pajak. Berdasarkan analisis deskriptif kualitas pelayanan *account representative* di KPP Bojonagara menurut Wajib Pajak sudah baik, akan tetapi mengenai *account representative* mengikuti perkembangan bisnis wajib pajak dan membangun komunikasi dengan wajib pajak mendapat skor terendah diantara semua pertanyaan mengenai kualitas

pelayanan *account representative*. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan mengenai komunikasi yang baik dan berkualitas, dan diharapkan tidak hanya harus dari sisi *account representative* yang memulai komunikasi akan tetapi dari sisi Wajib Pajak juga, hal ini sesuai dengan prinsip *self assessment system* dimana Wajib Pajak juga harus berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.2.4 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.274 atau 27,4% menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik pengetahuan pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi pula, selain itu diketahui pula bahwa nilai $\text{sig} (0.000) < \alpha (0.05)$ maka H_1 diterima dengan kata lain terdapat pengaruh langsung antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Boonyarat *et al* (2015) menemukan bahwa *tax knowledge* Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Machogu dan Amayi (2013) dalam penelitiannya juga menemukan pengaruh signifikan antara tingkat pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Utami, *et al* (2012) menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan. Palil dan Mustapha (2011) dalam penelitiannya di Malaysia menemukan bahwa tingkat pengetahuan

wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Elfani (2013) menemukan bahwa *tax knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Paramartha dan Rasmini (2016) menemukan bahwa *tax knowledge* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Berdasarkan analisis deskriptif pengetahuan pajak Wajib Pajak sudah baik akan tetapi mengenai pembetulan SPT dan pengajuan keberatan dan banding atas SKP mendapat nilai paling rendah diantara semua pertanyaan mengenai pengetahuan pajak. Hal ini berarti Wajib Pajak masih kurang memahami ketentuan dan peraturan undang-undang mengenai permasalahan apabila terjadi kesalahan pelaporan SPT dan apabila ada pemeriksaan pajak dan diterbitkan SKP. Hal ini dapat disimpulkan Wajib Pajak masih kurang memahami prosedur setelah adanya pelaporan pajak dan pemeriksaan pajak sehingga Wajib Pajak perlu mencari tahu lagi mengenai peraturan dan ketentuan mengenai permasalahan tersebut dengan cara mengikuti brevet, seminar atau bertanya kepada *account representative*.

Sesuai dengan teori dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh langsung dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin banyaknya pengetahuan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak maka semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebaliknya jika semakin sedikit pengetahuan perpajakan yang diperoleh wajib pajak maka semakin rendah pula kesadaran wajib pajak sehingga dapat menurunkan kepatuhan wajib

pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan sangat penting dimiliki oleh Wajib Pajak. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment system* yang mewajibkan Wajib Pajak untuk mengetahui segala alur pemenuhan kewajiban perpajakannya mulai dari tahap awal yaitu menghitung, memperhitungkan sampai dengan melapor kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menemukan hasil berbeda dengan penelitian Carolina (2011) dan Nurhayati, *et al* (2015). Perbedaan hasil penelitian ini dengan hasil penelitian tersebut adalah dikarenakan penggunaan sampel yang berbeda, penelitian sebelumnya menggunakan sampel Wajib Pajak Badan, sedangkan penelitian ini menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha dan pekerjaan bebas. Begitu juga waktu tahun penelitian yang berbeda, hal ini dikarenakan dalam perkembangannya satu tahun ini upaya peningkatan sosialisasi mengenai suatu produk perpajakan terus dilakukan oleh KPP Bojonagara sehingga banyak Wajib Pajak yang mulai tahu dan memahami kewajiban perpajakannya dan juga semakin banyak Wajib Pajak yang sadar pentingnya pengetahuan pajak dengan mengikuti seminara ataupun brevet mengenai perpajakan. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, maka masyarakat pun dapat mematuhi aturan perpajakan.

4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative* secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan AR (X1) mempunyai koefisien jalur secara langsung 0,156 dan koefisien jalur secara tidak langsung melalui kepuasan wajib pajak sebesar 0,0610 ($0,172 \times 0,355$). Kenaikan dari pengaruh langsung dengan tidak langsung 0,0610 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan AR secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak. Hasil koefisien jalur kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *account representative* melalui kepuasan pajak sebesar 6,10%, jadi apabila Wajib Pajak puas terhadap pelayanan *account representative* maka akan menaikkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 6,10%.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Boonyarat, *et al* (2015) di Thailand dalam penelitiannya yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan Wajib pajak. Simamora (2006) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan apabila kepuasan Wajib Pajak meningkat maka akan meningkatkan pula kepatuhan Wajib Pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka Wajib Pajak tidak merasa dirugikan untuk membayar pajak. Apabila Wajib Pajak sudah merasa puas, dengan sendirinya Wajib

Pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak (Pahala, *et al* 2013). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan secara baik, dapat menimbulkan sikap puas bagi wajib pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sesuai dengan teori dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *account representative* berpengaruh secara tidak langsung dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga akan mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka tingkat kepuasan Wajib Pajak akan menurun pula sehingga kepatuhan wajib pajak semakin rendah. Wajib Pajak yang telah memiliki pengalaman atas pelayanan yang diberikan dan merasa puas dengan pelayanan pajak KPP Pratama Bojonagara akan terdorong lebih patuh dan sadar untuk membayar pajak.

4.2.6 Pengaruh Pengetahuan Pajak secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak

Variabel pengetahuan pajak (X2) mempunyai koefisien jalur secara langsung 0,274 dan koefisien jalur secara tidak langsung melalui kepuasan wajib pajak sebesar 0,1057 (0,298x0,355). Kenaikan dari pengaruh langsung dengan tidak langsung 0,1057 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif dan tidak signifikan. Hal ini

berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui variabel kepuasan Wajib Pajak. Hasil koefisien jalur kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh pengetahuan pajak melalui kepuasan pajak sebesar 10,57%, jadi apabila Wajib Pajak puas dan memiliki pengetahuan pajak yang baik maka akan menaikkan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 10,57%.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Boonyarat, *et al* (2015) dalam penelitiannya di Thailand menemukan bahwa *tax knowledge* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan Wajib pajak. Tingkatan pendidikan/pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Palil dan Mustapha, 2011). Dengan arti, perbedaan pendidikan dan pengetahuan pajak Wajib Pajak akan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dan berdampak patuh tidaknya Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena itu, pendidikan pajak merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan pengetahuan pajak yang akhirnya akan meningkatkan pula kepatuhan Wajib Pajak.

Sesuai dengan teori dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh secara tidak langsung dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Setiap wajib pajak dikatakan patuh tentu harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya. Sesuai dengan pedoman *self assessment system* Wajib Pajak harus bertanggungjawab atas kewajiban perpajakannya sehingga dibutuhkan pengetahuan pajak untuk memenuhi kewajiban

perpajakannya tersebut. Pengetahuan pajak yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga akan mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin tinggi, sebaliknya apabila pengetahuan pajak menurun maka tingkat kepuasan Wajib Pajak akan menurun pula sehingga kepatuhan wajib pajak semakin rendah. Wajib Pajak yang sudah tahu dan paham mengenai prosedur perpajakan serta betapa pentingnya memenuhi kewajiban perpajakannya akan dengan sukarela memenuhi kewajibannya perpajakannya.

4.2.7 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Koefisien jalur variabel kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,355 atau 35,5% menunjukkan arah hubungan positif yang berarti bahwa semakin baik kepuasan Wajib Pajak akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak yang semakin tinggi, selain itu diketahui pula bahwa nilai sig (0.000) $< \alpha$ (0.05) maka H_0 ditolak dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bojonagara.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Boonyarat, *et al* (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Prakosa (2013) dan Simamora (2006) menemukan bahwa kepuasan Wajib Pajak juga terbukti mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Komala (2013) menemukan bahwa kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui variabel

tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan dan parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Begitu juga penelitian Aditua (2009) dan Setyaningrum (2008) melalui kepuasan atas dimensi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan analisis deskriptif, kepuasan Wajib Pajak menurut Wajib Pajak sudah baik akan tetapi mengenai permasalahan petugas bersikap ramah dan sopan serta permasalahan penyelesaian berkas yang kurang tepat waktu mendapat nilai terendah dalam pertanyaan mengenai permasalahan kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dapat disimpulkan menurut Wajib Pajak, aparat pajak dalam hal ini *accout representative* harus meningkatkan profesionalitasnya dalam memberikan pelayanan, selain itu Wajib Pajak juga dapat memberikan saran melalui kotak saran di KPP Pratama Bojonagara. Sedangkan berdasarkan analisis deskriptif kepatuhan Wajib Pajak nilai terendahnya adalah kesadaran membuat NPWP dan mengenai kelengkapan pelaporan SPT. Hal ini dapat disimpulkan sebagian Wajib Pajak di KPP Bojonagara membuat NPWP karena berdasarkan peraturan dan keharusan, bukan berdasarkan kesadaran Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak perlu meningkatkan kesadarannya dengan lebih memahami apa itu prinsip *self assessment system* dengan begitu akan timbul rasa tanggung jawab dan kesadaran tentang pentingnya membuat NPWP, menghitung pajak terutangnya, membayar dan melaporkan pajaknya dengan benar dan lengkap.

Sesuai dengan teori dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh langsung dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan Wajib Pajak berkaitan erat dengan kepatuhan Wajib Pajak, karena kepuasan dan ketidakpuasan terpenuhinya kebutuhan akan menentukan pilihan yaitu perilaku mana yang akan diambil (Rahutomo, 2007). Sesuai dengan prinsip *self assessment system*, Wajib Pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Dengan prinsip tersebut akan sangat terbuka untuk wajib pajak melakukan penghindaran pajak, sehingga dibutuhkan upaya agar Wajib Pajak dengan sendirinya taat pajak (*voluntary compliance*). Pengetahuan yang memadai mengenai perpajakan dan kesadaran serta kepuasan dan kemudahan dalam prosedur dan transaksi pajak akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga kepatuhan pajak secara sukarela juga akan meningkat (*voluntary compliance*).