

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Demografi Responden

Analisis deskriptif ini didasarkan pada data penelitian yang telah terkumpul, berupa hasil tanggapan kuesioner yang diperoleh dari 144 responden wajib pajak orang pribadi. Data penelitian yang terkumpul tersebut ditransformasikan dalam bentuk tabel numerik sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Analisis deskriptif digunakan peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik demografi responden. Berikut adalah hasil analisis deskriptif antara lain:

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisis data berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Wajib pajak orang pribadi	Jumlah wajib pajak orang pribadi	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki -laki	81	56,25%
Perempuan	63	43,75%
Jumlah	144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui dari 144 responden wajib pajak orang pribadi yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 81 orang atau 56,25%, sedangkan untuk responden wajib pajak orang pribadi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang atau 43,75%. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa

mayoritas wajib pajak orang pribadi yang menjadi ukuran sampel dalam penelitian ini adalah laki-laki.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan sikap dalam memberikan penilaian terhadap sesuatu hal baik berupa produk maupun jasa yang dikarenakan oleh pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan yang berbeda, sehingga akan mempengaruhi penilaiannya. Hasil analisis data berdasarkan usia wajib pajak orang pribadi dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah wajib pajak orang pribadi	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
18-24 tahun	9	6,25%
25-35 tahun	43	29,86%
36-45 tahun	66	45,83%
Di atas 45 tahun	26	18,06%
Jumlah	144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui dari 144 responden wajib pajak orang pribadi yang mempunyai usia 18-24 tahun sebanyak 9 orang atau 6,25%, usia 25-35 tahun sebanyak 43 orang atau 29,86%, usia 36-45 tahun sebanyak 66 orang atau 45,83% dan di atas 45 tahun sebanyak 26 orang atau 18,06%. Dari jumlah tersebut menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak orang pribadi adalah usia 36-45 tahun.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan merupakan faktor yang dapat menentukan sikap wajib pajak orang pribadi dalam memilih produk dan jasa pada khususnya pada pemilihan tempat untuk menginvestasikan sebagian penghasilannya. Hal ini disebabkan karena pekerjaan secara langsung maupun tidak langsung akan berhubungan dengan tingkat penghasilan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Hasil analisis data berdasarkan pekerjaan dapat di lihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah wajib pajak orang pribadi	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Mahasiswa	9	6,25%
Pegawai Negeri	29	20,14%
Pegawai Swasta	84	58,33%
Lain-lain	22	15,28%
Jumlah	144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 144 responden wajib pajak orang pribadi yang menjadi ukuran sampel yaitu wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa tingkat pekerjaan responden mayoritas adalah Pegawai Swasta yaitu sebanyak 84 orang atau 58,33%, sedangkan pekerjaan lain yaitu mahasiswa sebanyak 9 orang atau 6,25%, Pegawai Negeri sebanyak 29 orang atau 20,14%, Pegawai Swasta sebanyak 84 orang atau 58,33%, dan pekerjaan lain-lain sebanyak 22 orang atau 15,28%. Dari jumlah tersebut menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman adalah Pegawai Swasta.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tingkat penghasilan yang diterima seorang wajib pajak orang pribadi dapat memberikan penilaian dan persepsi layanan yang berbeda pada sesuatu hal yang dilihatnya. Dengan penghasilan yang berbeda-beda ini, penilaian yang diberikan wajib pajak orang pribadi diharapkan obyektif. Hasil analisis data berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah wajib pajak orang pribadi	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< Rp. 2.500,000	33	22,92%
Rp. 2.500,000-Rp.5.000,000	69	47,92%
Rp.5.000,000-Rp.10.000,000	29	20,14%
> Rp. 10.000,000	13	9,03%
Jumlah	144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 dari 144 responden wajib pajak orang pribadi yang menjadi ukuran sampel menunjukkan bahwa rata-rata penghasilan responden wajib pajak orang pribadi di bawah Rp. 2.500,000 sebanyak 33 orang atau 22,92%, penghasilan Rp 2.500,000 - Rp. 5.000,000 sebanyak 69 orang atau 47,92%, penghasilan Rp. 5.000,000-Rp 10.000,000 sebanyak 29 orang atau 20,14% dan penghasilan di atas Rp. 10.000,000 sebanyak 13 orang atau 9,03%. Dengan demikian dari sampel yang diambil menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak orang pribadi mempunyai penghasilan antara Rp.2.500,000-Rp. 5.000,000.

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Sub bab ini menjelaskan tentang tanggapan responden wajib pajak orang pribadi atas pertanyaan dengan variabel proses pelaporan pajak (X1), proses penyetoran pajak (X2), kepuasan wajib pajak (Y1), kepatuhan wajib pajak (Y2). Keempat variabel tersebut terdiri dari indikator, dalam daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden wajib pajak orang pribadi yang mempunyai empat tanggapan yaitu: Sangat tidak setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju dan Sangat Setuju kemudian untuk menentukan interval adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = (\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimal}) / \text{jumlah kelas}$$

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{5} = 0.6$$

Kemudian penilaian variabel dihitung berdasarkan penilaian rata-rata pada setiap variabel, selanjutnya diskor dengan interval sebagai berikut:

Skor 1,00 s/d skor 1,60: Sangat Rendah

Skor 1,61 s/d skor 2,20: Rendah

Skor 2,21 s/d skor 2,80: Sedang

Skor 2,81 s/d skor 3,40: Tinggi

Skor 3,41 s/d skor 4,00: Sangat Tinggi

4.2.1 Variabel Proses Pelaporan Pajak (X1)

Variabel proses pelaporan pajak mengukur persepsi layanan wajib pajak orang pribadi pada proses pelaporan pajak di Kabupaten Sleman. Tanggapan responden terhadap variabel proses pelaporan pajak dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap variabel proses pelaporan pajak

Interval Kelas	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1,00-1,60	Sangat Sulit	0	0,00%
1,61-2,20	Sulit	0	0,00%
2,21-2,80	Biasa	32	22,22%
2,81-3,40	Mudah	53	36,81%
3,41-4,00	Sangat Mudah	59	40,97%
Jumlah		144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tanggapan responden terhadap variabel proses pelaporan pajak pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 144 responden wajib pajak orang pribadi diketahui sebanyak 59 orang atau 40,97% merasa sangat mudah, 53 orang atau 36,81% merasamudah, 32 orang atau 22,22% merasa biasa dan tidak ditemukan wajib pajak orang pribadi atau 0,00% yang merasa sulit atau sangat sulit. Hal ini berarti variabel proses pelaporan pajak mendapat penilaian yang sangat tinggi dari responden.

4.2.2 Variabel Proses Penyetoran Pajak (X2)

Variabel proses penyetoran pajak mengukur persepsi layanan wajib pajak orang pribadi pada kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Tanggapan responden terhadap variabel proses penyetoran pajak dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap variabel proses penyetoran pajak

Interval Kelas	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1,00-1,60	Sangat Sulit	0	0,00%
1,61-2,20	Sulit	0	0,00%
2,21-2,80	Biasa	42	29,17%
2,81-3,40	Mudah	52	36,11%

3,41-4,00	Sangat Mudah	50	34,72%
Jumlah		144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tanggapan responden terhadap variabel proses penyetoran pajak (X2) pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 144 responden wajib pajak orang pribadi diketahui sebanyak 52 orang atau 36,11% menyatakan mudah, 50 orang atau 34,72% menyatakan sangat mudah, 42 orang atau 29,17% menyatakan biasa dan tidak ditemukan wajib pajak orang pribadi atau 0,00% yang menyatakan sulit atau sangat sulit. Hal ini berarti variabel proses penyetoran pajak mendapat penilaian yang baik dari responden.

4.2.3 Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1)

Variabel kepuasan wajib pajak mengukur kepuasan wajib pajak orang pribadi setelah mengetahui atau merasakan kinerja kantor pelayanan pajak di Kabupaten Sleman atau dengan sukarela memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan jasa kantor pelayanan pajak di Kabupaten Sleman. Tanggapan variabel kepuasan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan wajib pajak

Interval Kelas	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1,00-1,60	Sangat Tidak Puas	0	0,00%
1,61-2,20	Tidak Puas	0	0,00%
2,21-2,80	Biasa	30	20,83%
2,81-3,40	Puas	91	63,19%
3,41-4,00	Sangat Puas	23	15,97%
Jumlah		144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan wajib pajak pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 144 responden wajib pajak orang pribadi diketahui sebanyak 91 orang atau 63,19% menyatakan puas, 30 orang atau 20,83% menyatakan biasa, 23 orang atau 15,97% menyatakan sangat puas dan tidak ditemukan atau 0% wajib pajak orang pribadi yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Hal ini berarti variabel kepuasan wajib pajak mendapat penilaian yang bagus dari responden.

4.2.4 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)

Variabel kepatuhan wajib pajak mengukur kesediaan wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan kembali jasa kantor pelayanan pajak di Kabupaten Sleman. Tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak

Interval Kelas	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1,00-1,60	Sangat Tidak Patuh	0	0,00%
1,61-2,20	Tidak Patuh	3	2,08%
2,21-2,80	Biasa	30	20,83%
2,81-3,40	Patuh	79	54,86%
3,41-4,00	Sangat Patuh	32	22,22%
Jumlah		144	100,00%

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tanggapan responden terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y2) pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 144 responden wajib pajak orang pribadi diketahui sebanyak 81 orang atau 56,25% menyatakan patuh, 30 orang atau 20,83% menyatakan biasa, 32 orang atau 22,22% menyatakan sangat patuh, 3 orang atau 2,08% menyatakan tidak patuh dan tidak ditemukan wajib pajak orang

pribadi atau 0,00% menyatakan sangat tidak patuh. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak mendapat penilaian yang tinggi dari responden.

4.3 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat bantu program AMOS 22.0, *Structural Equation Model* dipilih untuk mengetahui besarnya persamaan model pengaruh faktor-faktor pembentuk proses pelaporan pajak terhadap proses penyetoran pajak, kepuasan wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan 144 responden wajib pajak orang pribadi wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

4.3.1 Model Pengukuran

Validitas dan reliabilitas konstruk merupakan dua pengujian untuk mengevaluasi kemampuan variabel manifes dalam membentuk atau mengukur variabel laten, manifes yang memiliki standar koefisien regresi lebih dari 0,5 atau memiliki critical ratio dengan probabilitas kurang dari 0,05 dinyatakan signifikan atau valid, (Augusty, 2002). Dan konstruk yang memiliki koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 dinyatakan reliabel atau berasal dari satu dimensi (unidimensi), lihat Tabel 4.9 dan Tabel 4.10.

Pada Tabel 4.9, setiap butir pertanyaan valid, sebab masing-masing mempunyai nilai $P = 0.000 \leq 0.05$

Pada Tabel 4.10, semua butir pertanyaan reliabel, sebab masing-masing butir pertanyaan memiliki Estimate Standardized Regression Weights ≥ 0.5 .

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Konstruk

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Validity
p19	<--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	1.055	.157	6.709	0.000	Valid
p18	<--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	1.018	.156	6.518	0.000	Valid
p17	<--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	1.001	.152	6.573	0.000	Valid
p16	<--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	1.000				
p20	<--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	1.293	.169	7.676	0.000	Valid
p21	<--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	.998	.152	6.570	0.000	Valid
p2	<--- Proses_Pelaporan_Pajak	.795	.138	5.762	0.000	Valid
p3	<--- Proses_Pelaporan_Pajak	.720	.122	5.922	0.000	Valid
p1	<--- Proses_Pelaporan_Pajak	1.000				
p11	<--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.998	.153	6.532	0.000	Valid
p10	<--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.903	.158	5.721	0.000	Valid
p9	<--- Kepuasan_Wajib_Pajak	1.000				
p5	<--- Proses_Penyetoran_Pajak	.973	.187	5.199	0.000	Valid
p6	<--- Proses_Penyetoran_Pajak	.996	.197	5.046	0.000	Valid
p7	<--- Proses_Penyetoran_Pajak	1.246	.227	5.500	0.000	Valid
p8	<--- Proses_Penyetoran_Pajak	1.052	.198	5.318	0.000	Valid
p4	<--- Proses_Penyetoran_Pajak	1.000				
p12	<--- Kepuasan_Wajib_Pajak	1.041	.154	6.764	0.000	Valid
p13	<--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.919	.148	6.206	0.000	Valid
p14	<--- Kepuasan_Wajib_Pajak	1.068	.156	6.829	0.000	Valid
p15	<--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.945	.139	6.798	0.000	Valid

(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk

	Estimate	Reliability
p19 <--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	.663	Reliable
p18 <--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	.630	Reliable
p17 <--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	.628	Reliable
p16 <--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	.635	Reliable
p20 <--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	.781	Reliable
p21 <--- Kepatuhan_Wajib_Pajak	.636	Reliable
p2 <--- Proses_Pelaporan_Pajak	.666	Reliable
p3 <--- Proses_Pelaporan_Pajak	.608	Reliable
p1 <--- Proses_Pelaporan_Pajak	.800	Reliable
p11 <--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.632	Reliable

	Estimate	Reliability
p10 <--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.544	Reliable
p9 <--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.665	Reliable
p5 <--- Proses_Penyetoran_Pajak	.569	Reliable
p6 <--- Proses_Penyetoran_Pajak	.549	Reliable
p7 <--- Proses_Penyetoran_Pajak	.703	Reliable
p8 <--- Proses_Penyetoran_Pajak	.610	Reliable
p4 <--- Proses_Penyetoran_Pajak	.567	Reliable
p12 <--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.648	Reliable
p13 <--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.588	Reliable
p14 <--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.653	Reliable
p15 <--- Kepuasan_Wajib_Pajak	.661	Reliable

(Sumber: Data primer yang diolah)

Hasil pengujian menunjukkan, semua manifes memiliki probabilitas kurang dari 0,05 dan memiliki reliabilitas konstruk lebih dari 0,7, sehingga dinyatakan valid dan reliabel secara konstruk.

4.3.2 Hasil Validasi Data

Validasi data bertujuan mengevaluasi kenormalan distribusi data, keberadaan *outlier* dan keberadaan multikolinieritas. Kenormalan data memberikan dasar kuat untuk menggeneralisasi hasil penelitian, ketiadaan *outlier* memastikan data memiliki keseragaman informasi yang bagus, dan multikolinieritas mengevaluasi independensi antar eksogonus dalam model.

4.3.3 Hasil Pengujian Normalitas

Evaluasi kenormalan data dilakukan dengan pengujian skewness dan kurtosis, bila hasil pengujian menemukan koefisien skewness atau kurtosis dengan nilai *critical ratio* (*c.r*) ± 2.58 dinyatakan tidak normal (Ferdinand, 2005:139).

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
p15	2.000	8.000	-.567	-2.780	-.294	-.721
p14	2.000	8.000	-.547	-2.679	-.791	-1.938
p13	2.000	8.000	-.663	-3.250	-.425	-1.042
p12	2.000	8.000	-.496	-2.428	-.770	-1.887
p4	2.000	8.000	-.684	-3.349	-.565	-1.384
p8	2.000	8.000	-.530	-2.596	-.648	-1.587
p7	2.000	8.000	-.490	-2.402	-.757	-1.854
p6	2.000	8.000	-.561	-2.751	-.725	-1.776
p5	2.000	8.000	-.678	-3.321	-.378	-.925
p9	2.000	8.000	-.817	-4.002	-.042	-.104
p10	2.000	8.000	-.616	-3.019	-.676	-1.657
p11	2.000	8.000	-.622	-3.045	-.507	-1.241
p1	2.000	8.000	-.314	-1.539	-1.031	-2.525
p3	2.000	8.000	-.458	-2.244	-.689	-1.689
p2	2.000	8.000	-.489	-2.396	-.729	-1.786
p21	2.000	8.000	-.558	-2.734	-.636	-1.557
p20	2.000	8.000	-.626	-3.067	-.705	-1.727
p16	2.000	8.000	-.425	-2.082	-.783	-1.918
p17	2.000	8.000	-.457	-2.240	-.782	-1.915
p18	2.000	8.000	-.381	-1.868	-.895	-2.193
p19	2.000	8.000	-.572	-2.802	-.661	-1.620
Multivariate					32.723	6.317

(Sumber: Data primer yang diolah)

Hasil pengujian mendapatkan nilai *critical ratio* dibawah ± 2.58 pada semua variabel manifes, yaitu pada pengujian skewness memiliki nilai CR berkisar dari -4.002 sampai dengan -1.539, dan pada kurtosis berkisar dari -2.525 sampai dengan -0.104. Pada Tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa semua butir pertanyaan berdistribusi normal karena masing-masing butir pertanyaan tersebut

mempunyai nilai absolute c.r. kurtosis ≤ 2.58 . Hal ini menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal.

Sehubungan dengan normalitas Multivariate penelitian ini menunjukkan angka 6.317 dan angka ini lebih besar daripada 2.58 maka perlu dilakukan uji Bootsrap. Hasil Uji Bootstrap penelitian ini mengubah normalitas Multivariate $6.317 > 2.58$ menjadi $0.848 \leq 2.58$.

4.3.4 Hasil Pengujian *Outlier*

Uji *outlier* adalah uji untuk memastikan bahwa data yang dianalisis memiliki rentang yang seragam.

Tabel 4.12 Mahalanobis terbesar

No. Butir	Kuadrat Mahalanobis	<i>Chi Square</i> tabel
72	43.281	46.191
98	43.152	46.191
136	42.635	46.191
25	41.110	46.191
116	39.610	46.191

(Sumber: Data primer yang diolah)

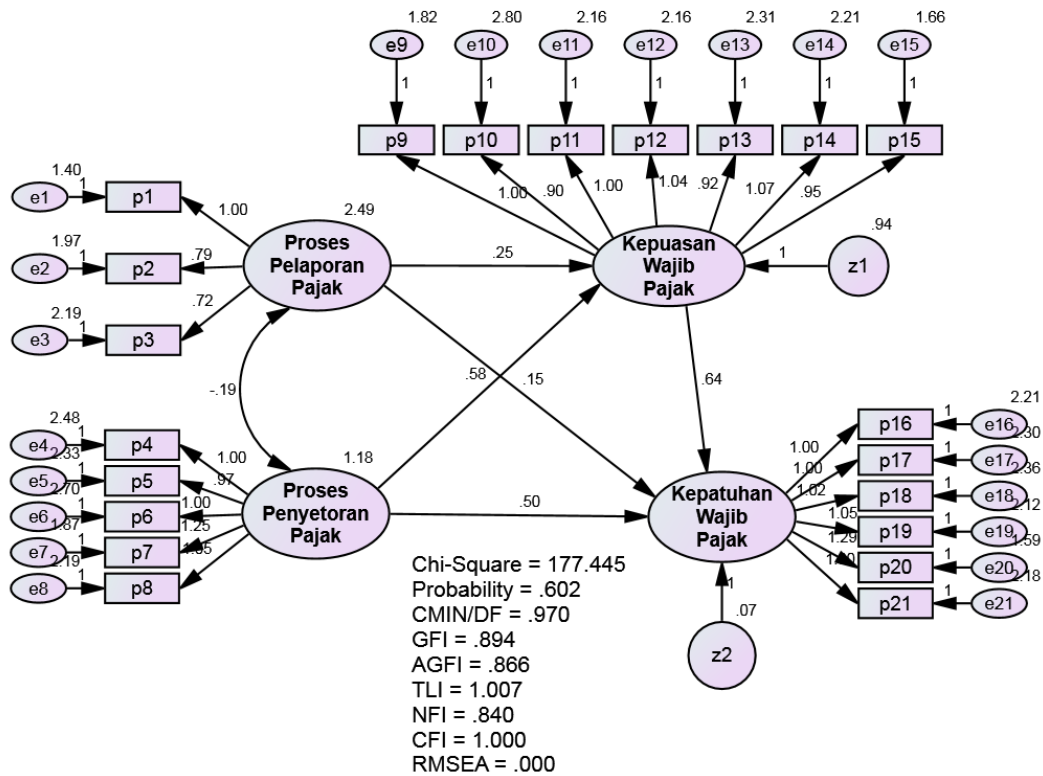
Outlier menjelaskan adanya kasus yang memiliki nilai sangat berbeda dengan nilai rata-rata data dari seluruh kasus. Koefisien *Mahalanobis distance* merupakan nilai menjelaskan keberadaan *outlier*, dalam bentuk kuadrat nilai ini disebut koefisien *chi square*. Sebuah kasus dinyatakan *outlier* bila memiliki kuadrat Mahalanobis melebihi *chi square* tabel. Besarnya *Chi-square* tabel dengan *degree of freedom* 21 (jumlah parameter terukur) dengan probabilitas 0,01 adalah 46,191; sedangkan hasil pengujian data penelitian ini mendapatkan kuadrat mahalanobis lebih kecil dari 46,191 yang berarti tidak ditemukan adanya *outlier*.

4.3.5 Hasil Pengujian Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas adalah untuk mengetahui keberadaan dua atau lebih variabel eksogen yang mempunyai hubungan sangat kuat karena memiliki kesamaan tinggi. Dalam pengujian struktural keberadaan multikolinieritas diketahui melalui koefisien determinasi kovarian sampel. Jika model memiliki determinan kovarian kecil atau mendekati nol berarti tidak terjadi multikolinieritas dan jika terjadi sebaliknya maka terdapat multikolinieritas. Hasil pengujian data penelitian ini menunjukkan nilai determinasi kovarian model sama dengan 280464167,136 yang berarti tidak terjadi multikolinieritas.

4.3.6 Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Gambar 4.1 menunjukkan model yang menjelaskan struktur kepatuhan wajib pajak berdasarkan kepuasan wajib pajak dan proses penyetoran pajak. Hasil pengujian terhadap model mendapatkan beberapa kriteria *goodness fit index* yang memenuhi syarat model, salah satu yang merupakan kriteria absolute adalah *Chi-square* sebesar 177,445, nilai ini lebih kecil dari χ^2 -tabel pada df 524 kepercayaan 95% sebesar 215,563, berarti terdapat perbedaan atau tidak memiliki kesesuaian antarkovarian sampel dengan kovarian yang diestimasi, ketidak sesuaian ini menunjukkan kurangnya dukungan dari sampel untuk menjelaskan estimasi (populasi) (Ghozali, 2014:748).



Gambar 4.1 Model proses pelaporan pajak, proses penyetoran pajak, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak
 (Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel 4.13 Hasil *Goodness of Fit Model*

No	Criteria	Model SEM	Cut of Value	Evaluation
1	Chi-square	177.445	$\leq \chi^2$ -table (183; 5%) (215.563)	Baik
2	χ^2 significance probability	0.602	≥ 0.05	Baik
3	Relative χ^2 (CMIN/DF)	0.970	$\leq 2,00$	Baik
4	GFI (Goodness of Fit)	0.894	≥ 0.85	Baik
5	AGFI (Adjust Goodness of Fit Index)	0.866	≥ 0.85	Baik
6	TLI (Tucker-Lewis Index)	1.007	≥ 0.90	Baik
7	NFI (Normated Fit Index)	0.840	≥ 0.80	Baik
8	CFI (Comparative Fit Index)	1.000	≥ 0.90	Baik
9	RMSEA (Root Mean Square error of Approximation)	0.000	≤ 0.08	Baik

(Sumber: Data primer yang diolah)

Selain *Chi-square*, diperoleh juga hasil kesesuaian lainnya ditunjukkan pada Gambar 4.1 dan Tabel 4.13 di atas, terlihat semuanya memenuhi syarat atau *Cut of Value* yang direkomendasikan.

Dari hasil pengukuran *Goodness Fit Index* pada Gambar 4.1 dan Tabel 4.13 di atas dapat disimpulkan bahwa besarnya *Chi Square*, CMIN /DF, CFI, GFI, RMSEA, TLI diperoleh nilai *Cut Off Value* telah memenuhi kriteria yang diharapkan, kecuali nilai AGFI belum memenuhi kriteria yang diharapkan. Dari analisis model secara keseluruhan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14 Results (Default Model)

Kesimpulan	Nilai
<i>Chi- Square</i>	177,445
<i>Degree of Freedom</i>	183
<i>Probability Level</i>	0,602

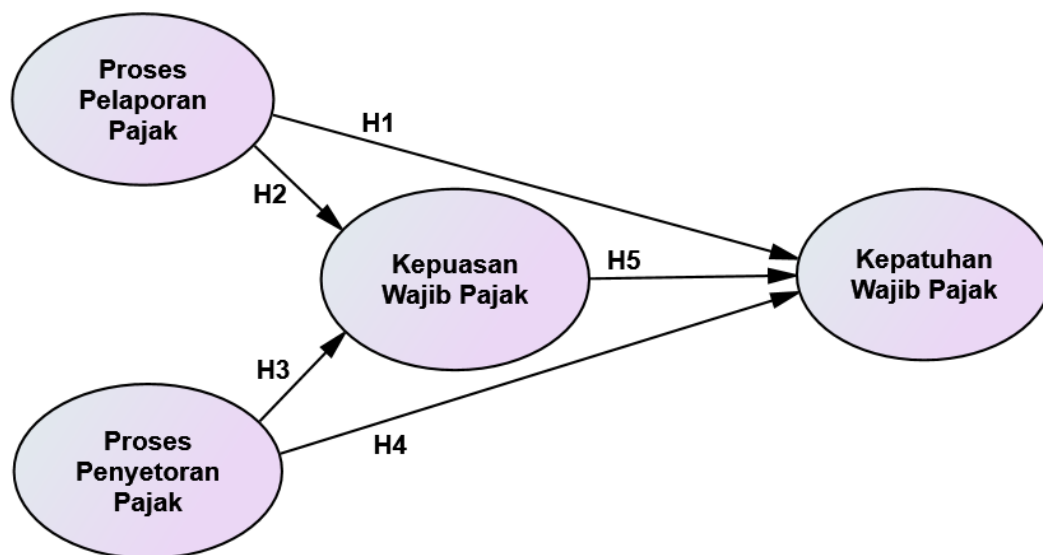
(Sumber: Data primer yang diolah)

Dari Tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa tingkat probabilitas adalah signifikan yaitu sebesar 0,602 ($p \leq 0,05$) sehingga model yang dianalisis telah memenuhi kriteria model yang baik (*Goodness of Fit Model*).

4.3.7 Hasil Analisis Struktural

Terdapat 5 (lima) fungsi regresi dalam model struktural yang dikembangkan, fungsi pertama (H1) menjelaskan pengaruh variabel proses pelaporan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; fungsi kedua (H2) menjelaskan pengaruh variabel pelaporan pajak terhadap kepuasan wajib pajak; fungsi ketiga (H3) menjelaskan pengaruh proses penyetoran pajak terhadap kepuasan wajib pajak; fungsi keempat (H4) menjelaskan pengaruh variabel proses pelaporan pajak terhadap kepatuhan

wajib pajak; dan fungsi kelima (H5) menjelaskan pengaruh variabel kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 4.2 Hipotesis dalam model SEM
(Sumber: Data primer yang diolah)

Tabel di bawah menunjukkan ringkasan hasil pada ketiga fungsi tersebut, terlihat tidak semua variabel eksogonus memberikan pengaruh signifikan terhadap endogonus, berarti secara parsial terdapat beberapa hipotesis yang ditolak karena tidak terbukti secara empirik, namun secara simultan semua fungsi terbukti signifikan.

Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis dengan SEM AMOS

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Kepuasan_Wajib_Pajak	<---	Proses_Pelaporan_Pajak	.251	.085	2.961	.003
Kepuasan_Wajib_Pajak	<---	Proses_Penyetoran_Pajak	.579	.148	3.909	.000
Kepatuhan_Wajib_Pajak	<---	Proses_Pelaporan_Pajak	.152	.060	2.547	.011
Kepatuhan_Wajib_Pajak	<---	Proses_Penyetoran_Pajak	.502	.131	3.826	.000
Kepatuhan_Wajib_Pajak	<---	Kepuasan_Wajib_Pajak	.641	.124	5.179	.000

(Sumber: Data primer yang diolah)

Pada Tabel di atas, semua variabel berpengaruh, sebab masing-masing mempunyai nilai $P \leq 0.05$, yaitu:

- a. Proses Pelaporan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan signifikansi $0.011 \leq 0.05$, maka hipotesis H1 terbukti.
- b. Proses Pelaporan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan signifikansi $0.003 \leq 0.05$, maka hipotesis H2 terbukti.
- c. Proses Penyetoran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan signifikansi $0.000 \leq 0.05$, maka hipotesis H3 terbukti.
- d. Proses Penyetoran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan signifikansi $0.000 \leq 0.05$, maka hipotesis H4 terbukti.
- e. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan signifikansi $0.000 \leq 0.05$, maka hipotesis H5 terbukti.

Berdasarkan hasil analisis SEM menggunakan program AMOS v22 diperoleh hasil pada Lampiran C, yaitu:

- a. Pengaruh langsung dari Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 33.0% dan Pengaruh tidak langsung dari Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0%, sehingga Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 33.0%.
- b. Pengaruh langsung dari Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 52.3% dan Pengaruh tidak langsung dari Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0%, sehingga Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 52.3%.
- c. Pengaruh langsung dari Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 19.7% dan Pengaruh tidak langsung dari Proses Pelaporan Pajak

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 20.8%, sehingga Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 40.5%.

- d. Pengaruh langsung dari Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 44.5% dan Pengaruh tidak langsung dari Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 32.9%, sehingga Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 77.5%.
- e. Pengaruh langsung dari Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 63.0% dan Pengaruh tidak langsung dari Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0%, sehingga Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 63.0%.

4.3.8 Hasil Sobel Test

Hasil uji regresi berganda pengaruh variabel proses pelaporan pajak dan variabel proses penyetoran pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah:

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda

		B	Std. Error	t	Sig.
1	(Constant)	1.536	1.726	0.890	0.375
	Proses Pelaporan Pajak	0.550	0.122	4.496	0.000
	Proses Penyetoran Pajak	0.737	0.084	8.730	0.000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak					

(Sumber: Data primer yang diolah)

Hasil uji regresi sederhana pengaruh variabel kepuasan wajib pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah:

Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Sederhana

		B	Std. Error	t	Sig.
1	(Constant)	2.973	1.145	2.596	0.010

Kepuasan Wajib Pajak	0.687	0.054	12.782	0.000
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 4.16 dan Tabel 4.17, maka perhitungan Sobel test bagi pengaruh variabel pelaporan pajak dan variabel proses penyetoran pajak masing-masing terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan variabel kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi adalah:

Tabel 4.18 Hasil Uji Sobel

Variabel	a	b	SEa	SEb	ab	(bSEa) ²	(aSEb) ²	Z
Proses Pelaporan Pajak	0,550	0,687	0,122	0,054	0,378	0,007	0,001	3,188
Proses Penyetoran Pajak	0,737	0,687	0,084	0,054	0,506	0,003	0,002	6,204

(Sumber: Data primer yang diolah)

Selanjutnya, dengan membandingkan nilai-nilai Sobel (Z) pada Tabel 4.18 di atas, maka pengaruh terbesar terjadi pada pengaruh variabel proses penyetoran pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dengan variabel kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi, yaitu sebesar 6,204.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Proses pelaporan pajak adalah proses yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Hasil pengujian yang diperlihatkan pada Tabel 4.15 menunjukkan faktor proses pelaporan pajak terbukti signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Kepatuhan wajib pajak yang masih kurang

baik atau rendah disebabkan oleh penyelesaian pengurusan pendaftaran NPWP yang kurang tepat waktu sebagaimana dijanjikan petugas pajak/fiskus dan kurangnya keamanan wajib pajak saat menggunakan sistem elektronik perpajakan seperti e-Registration, e-SPT, dan e-Filing. Proses pelaporan pajak merupakan konsep yang didasarkan pada *Stakeholder Theory* yang sangat berkaitan dengan bagaimana membuat para wajib pajak yakin bahwa kantor pelayanan pajak merupakan bagian yang sama dengan para wajib pajak (Surjoputro dkk, 2009).

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan Akintoy dkk (2013) yang menjelaskan bahwa kepatuhan melalui kesediaan warga untuk membayar pajak sangat penting dan tidak dapat diabaikan; pemerintah harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan warga untuk membayar pajak, yaitu pada layanan proses pelaporan pajak; dengan demikian dapat meningkatkan pendapatan pemerintah dan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan bangsa. Moeinadin dkk. (2014) pun menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, individu, struktural, hukum, dan layanan proses pelaporan pajak. Dengan kata lain proses pelaporan pajak diharapkan akan dapat berfungsi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Adapun upaya pembentukan layanan proses pelaporan pajak yang berkualitas seiring sejalan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

4.4.2 Pengaruh Proses Pelaporan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Proses pelaporan pajak merupakan konsep yang didasarkan pada *Agency Theory* (Meckling, 1976) yang sangat berkaitan dengan bagaimana membuat para wajib

pajak yakin bahwa kantor pelayanan pajak akan memberikan kepuasan bagi mereka, yakin bahwa kantor pelayanan pajak tidak akan mengecewakan para wajib pajak. Hasil pengujian yang diperlihatkan pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa proses pelaporan pajak terbukti signifikan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Mavengere (2015) yang menyatakan bahwa norma pribadi dan kualitas layanan proses pelaporan merupakan kontributor yang sangat signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dengan semakin meningkatnya kualitas layanan proses pelaporan pajak maka kepuasan wajib pajak pun akan meningkat. Jayawardane dkk. (2016) menyebutkan kemungkinan para pembuat kebijakan untuk menerapkan strategi yang cocok guna meningkatkan penerimaan pajak pemerintah dengan memberikan kepuasan maksimal bagi penyelenggaraan pelayanan publik bagi para wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, hal ini sesuai *Stakeholder Theory* (Fountaine dkk., 2006) yang membantu tercapainya keunggulan kompetitif yang diukur dengan tepat dan akurat serta meminimalkan kerugian kepatuhan pajak bagi para wajib pajak dengan mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh kantor pelayanan pajak dengan baik untuk menciptakan kepuasan bagi para wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, dimana hal ini semata-mata dilakukan untuk kepentingan para wajib pajak (Mardiasmo, 2012).

4.4.3 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Proses penyetoran pajak adalah tata cara penyetoran pajak yang dibakukan bagi wajib pajak. Hasil pengujian yang diperlihatkan pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa proses penyetoran pajak terbukti signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

Hasil penelitian ini seiring sejalan dengan hasil penelitian Helhel dkk. (2015) yang menyatakan bahwa faktor internal dalam penyetoran pajak tampaknya menjadi penentu yang jauh lebih efektif terhadap kepatuhan pajak dibanding faktor eksternal. Kemampuan untuk membayar pajak, pembayaran pajak yang akurat, meningkatkan semangat pajak dan kesadaran warga, dan penilaian ulang kebijakan pencegahan seperti pembebasan, audit, hukuman dan denda telah dianggap sebagai faktor penting terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga menemukan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam persepsi dan sikap responden terhadap penyetoran perpajakan sesuai dengan usia dan lokasi perusahaan, tetapi ada beberapa perbedaan sesuai dengan kepemilikan dan subsektor usaha kecil dan menengah yang mereka miliki. Hasil penelitian Nkwe (2013) pun menyebutkan bahwa sikap wajib pajak dalam memproses penyetoran pajak juga mempengaruhi perilaku kepatuhannya dalam membayar pajak.

4.4.4 Pengaruh Proses Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang diperlihatkan pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa proses penyetoran pajak terbukti signifikan mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian Abdul-Razak dkk. (2013) yang menyatakan beban pajak yang dibayar mempengaruhi sikap kepuasan individu; tingkat akuntabilitas dan transparansi pemerintah tidak secara signifikan mempengaruhi sikap para pembayar pajak; ada hubungan antara tingkat pemahaman dan keputusan kepatuhan pajak; dan sesuai hasil penelitian Akintoy dkk (2013) yang menyatakan kepuasan wajib pajak melalui kesediaan warga untuk membayar pajak sangat penting dan tidak dapat diabaikan; pemerintah harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kesediaan dan kepuasan warga untuk membayar pajak; dengan demikian dapat meningkatkan pendapatan pemerintah dan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan bangsa.

Proses penyetoran pajak merupakan konsep yang didasarkan pada *Agency Theory* (Chen dkk., 2005; Arifin, 2005) yang sangat berkaitan dengan bagaimana membuat para wajib pajak yakin bahwa kantor pelayanan pajak akan memberikan kepuasan bagi mereka, yakin bahwa kantor pelayanan pajak tidak akan mengecewakan para wajib pajak (Meverenge, 2015; Abdul-Razak dkk, 2013).

4.4.5 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang diperlihatkan pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak terbukti signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal wajib pajak; petugas pajak mampu memberikan pelayanan dengan baik; sikap petugas sungguh sopan

dan ramah dalam memberikan pelayanan; dan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan, sungguh memuaskan.

Membandingkan nilai-nilai Sobel (Z) pada Tabel 4.18 di atas, maka pengaruh variabel proses penyetoran pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak ternyata lebih kuat, yaitu sebesar 6,204, jika dibandingkan dengan pengaruh variabel proses pelaporan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, yaitu sebesar 3,188, dengan variabel mediasi yang sama, yaitu kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Moeinadin dkk. (2014) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, individu, struktural, hukum, dan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga seiring sejalan dengan Nicolaides Panayiotis (2014) yang menyatakan bahwa efektivitas pemerintah untuk mengumpulkan pajak meningkatkan determinasi penyediaan barang publik, tetapi tidak menjamin maksimalisasi, yang tergantung juga pada tingkat pengeluaran pemerintah. Jika pemerintah tidak efektif dalam melakukan audit, kesejahteraan dari penyediaan barang publik menjadi tunduk norma-norma sosial yang diantaranya adalah pengetahuan, kedadaran hukum, dan kepuasan para wajib pajak. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Korir dkk (2015) yang menemukan bahwa kepuasan wajib pajak adalah prediktor signifikan bagi tingkat kepatuhan wajib pajak; kompleksitas, keadilan, penyesuaian biaya, dan kebijakan tindakan bukan merupakan prediktor signifikan bagi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merekomendasikan pengurangan ekuitas dan peningkatan kepuasan wajib pajak. Penelitian lebih

lanjut diperlukan untuk menilai efektivitas kompleksitas, keadilan, penyesuaian biaya, dan tindakan kebijakan, dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pendekatan *resource based theory* (Penrose, 1959 dalam Barney dkk., 2007) pada hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki kantor pelayanan pajak di Kabupaten Sleman berpengaruh terhadap kinerja kantor pelayanan pajak yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak, dimana kepuasan wajib pajak ini merupakan persyaratan utama bagi kepatuhan para wajib pajak (Surjoputro dkk., 2009; Gunadi, 2008).