

## **Faktor Pelayanan Publik, Informasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak**

**Permenas Djaha, Ni Luh Putu Sri Purnama Pradnyani**  
sripurnama@undhirabali.ac.id

*Fakultas Ekonomika dan Humaniora Universitas Dhyana pura*

**Abstract:** *This research is about public service factors, taxation information and taxpayer compliance in increasing public awareness of paying taxes in Tabanan Regency for the 2013-2017 period. Data collection techniques used were questionnaires and documentation. The number of respondents selected in this study were 100 people who are taxpayers who pay taxes to the Tabanan Primary Tax Service Office. The data analysis technique used was factor analysis. The tax awareness factor has an eigen value of 3.892% with a variant percentage value of 19.462%, a tax service factor has an eigen value of 10.967% with a percentage of variance of 54.837%. The tax information factor has an eigen value of 1.674% with a variance of 8.337% while the tax compliance factor with an eigen value of 1.474% with a variance of 7.367%. From the results of data analysis, the most dominant factor influencing public awareness in paying taxes was the tax service. Therefore the Tabanan Primary Tax Service Office employees had to continue maintaining and more improving their service quality to taxpayers.*

**Keywords:** *Service, Information, Compliance, Awareness*

### **PENDAHULUAN**

Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan penting untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi pemerintahan salah satu caranya yaitu kesadaran untuk menjadi wajib pajak yang patuh. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan (Hidayatulloh 2013;37) Umumnya kepatuhan wajib pajak diukur dari ketaatannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya, apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak berkurang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan merupakan tempat pembayaran perpajakan masyarakat Tabanan yang berusaha untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak namun, sampai saat ini kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih rendah. Hal tersebut bisa dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 1

Tingkat Kesadaran Masyarakat (Wajib Pajak) di KPP Pratama Tabanan Periode Tahun 2013 – 2017

Tahun Pajak	Jumlah Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Non Karyawan Efektif	Jumlah Wajib Pajak yang Membayar	Presentase Kepatuhan Pembayaran
2013	18,367	946,3	5,15%
2014	20,956	6,786	32,38%
2015	23,419	8,282	35,36%
2016	26,343	9,257	35,14%
2017	29,819	8,797	29,50%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan,2018

Rendahnya tingkat kesadaran Wajib Pajak akan kewajibannya, dimana masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui cara penghitungan pajak, perubahan peraturan perpajakan dan masih banyak wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk membayar kewajibannya sehingga tidak pernah mengikuti penyuluhan yang diadakan oleh kantor pajak terdekat.

Kemudian terdapat juga faktor negatif atau yang menghambat tingkat kesadaran wajib pajak seperti adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air dan prasangka negatif kepada aparat perpajakan sehingga menyebabkan para wajib pajak bersikap tertutup dan berusaha memperkecil nilai pajak yang dikenakan pada mereka dengan memberikan informasi seminimal mungkin serta Sistem *Self Assessment* dianggap menguntungkan, sehingga sebagian besar mereka

tidak untuk mendaftarkan dirinya bahkan menghindar dari kewajiban ber-NPWP. Data-data tentang wajib pajak selalu diupayakan untuk ditutupi sehingga tidak tersentuh oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1) Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di kabupaten Tabanan?
- 2) Faktor yang dominan mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di kabuptaen Tabanan?

## **LANDASAN TEORI**

### **Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan (Moenir, 2008). Menurut Fikriningrum (2012) Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran membayar pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya (Ramadiansyah, 2014). Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Mewujudkan pelayanan yang baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta dalam hal perundang-undangan dan memberikan penyuluhan agar dapat dipahami serta diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan informasi yang lengkap sesuai yang dibutuhkan akan

semakin meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku, (Siregar, 2012). Dengan adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Anggraini (2011) menyatakan ada tujuh indikator yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak (WP) badan yaitu, tingkat pengetahuan wajib pajak, sanksi dalam perpajakan, kemudahan dalam proses pengisian surat pemberitahuan (SPT), tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak, *sunset policy*, persepsi yang baik atas efektifitas system perpajakan, dan *system monitoring* pelaporan pembayaran pajak (MP3).

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah (Arif, 2010). Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal Ketentuan Umum bagian 1, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan (Hardiyansah, 2011) . Indikator pertama adalah *Tangible* (berwujud). Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah: Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan; Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;

Kemudahan dalam proses pelayanan; Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan; Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Indikator kedua *Reliability* (kehandalan) kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah Kecermatan petugas dalam melayani; Memiliki standar pelayanan yang jelas; Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Indikator ketiga adalah *Responsivess* (ketanggapan). Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah: Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan; Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Indikator keempat adalah *Assurance* (jaminan). Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Indikator kelima adalah *Emphaty* (empati). Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah Mendahulukan kepentingan pelanggan; Petugas melayani dengan sikap ramah; Petugas melayani dengan sikap sopan santun; Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

### **Informasi Perpajakan**

Informasi Perpajakan adalah keterangan, pernyataan, gagasan, atau simbol-simbol yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasan mengenai bidang perpajakan (Pandiangan, 2014). Informasi yang diberikan tidaklah sekedar hal-hal yang menyangkut kewajiban membayar pajak dan cara pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Pajak), tetapi juga memberikan

penerangan kepada masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pemerintah dan warga masyarakat. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidaklah mungkin orang akan tulus ikhlas membayar pajak. Upaya untuk memberikan penerangan ini tidak cukup hanya memberikan ceramah dan pidato yang disiarkan oleh media masa. Tetapi harus pula dicari cara yang dapat membuat orang selalu ingat dan bangga akan tugas membayar pajak.

Informasi yang diperoleh masyarakat atau Wajib Pajak, apabila lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan akan semakin mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan dan perolehan hak-hak yang ada dalam perpajakan. Menurut Ayu, 2009 teknologi dan informasi perpajakan merupakan teknologi dan informasi yang digunakan fiskus dalam membantu proses perpajakan.

Modernisasi layanan perpajakan yang dilakukan pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, sehingga diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terhitungnya meningkat dikarenakan dipermudahkannya cara pembayaran dan pelaporan pajak. Teknologi dan informasi perpajakan diukur menggunakan indikator sebagai berikut: Ketersediaan teknologi yang berkaitan dengan perpajakan; Memadainya teknologi yang berkaitan dengan pajak; Akses informasi perpajakan yang mudah; dan Pemanfaatan fasilitas teknologi dan informasi perpajakan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2013). ada dua macam kepatuhan, yaitu Kepatuhan formal dan material.

Kepatuhan Perpajakan Formal. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari: Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP; Tepat waktu dalam menyetorkan Pajak yang terutang; tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

Kepatuhan Perpajakan Material. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Ketentuan material terdiri dari: Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan; Tepat dalam memotong maupun memungut pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak menurut Handayani(2009;25) adalah sebagai berikut: Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas. Setiap wajib pajak mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (Pasal 3 ayat 1 UU KUP). Benar adalah benar dalam perhitungan, termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Lengkap adalah memuat semua unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan. Jelas adalah melaporkan asal-usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan.

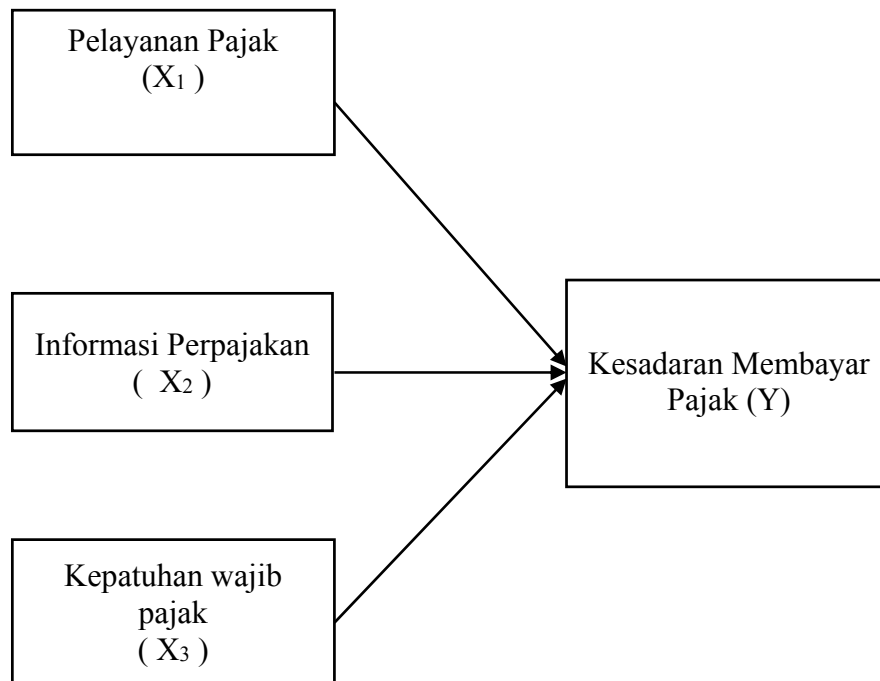
Melakukan perhitungan dengan benar. Perhitungan pajak dikatakan benar apabila sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melakukan pembayaran tepat waktu. Tepat waktu dalam membayar pajak membantu masyarakat tidak terkena denda yang cukup merugikan bagi masyarakat dan mencegah masyarakat dari rasa takut karena bila tidak tepat waktu membayar pajak masyarakat akan mendapatkan surat peringatan.

Tidak pernah menerima surat teguran. Surat teguran, surat peringatan, atau surat lain yang sejenisnya adalah surat yang diterbitkan oleh pejabat apabila penanggung pajak tidak melunasi utang pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran. Utang pajak dalam hal ini adalah pajak yang masih harus dibayar termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda atau kenaikan yang tercantum

dalam surat ketetapan pajak atau surat sejenisnya berdasarkan ketentuan perpajakan.

### Kerangka Berpikir

Rancangan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan Tahun 2018.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan



*Convenience Sampling*, dimana pengambilan sampel berdasarkan kesesuaian dengan ketentuan atau persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau atau didapatkan, misalnya yang terdekat dengan tempat peneliti berdomisili (Sekaran, 2013). Dengan perhitungan menggunakan rumus slovin didapat ukuran minimal sampel penelitian sebesar 100 responden.

### **Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden pada KPP Pratama Tabanan, dapat diketahui beberapa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 76%,
- b. Karakteristik berdasarkan usia, responden yang berumur lebih dari >40 tahun sebanyak 78%.
- c. Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 62%.

### **Analisis deskriptif**

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor dari 20 pernyataan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yaitu sebesar 3,94 yang berada pada kisaran 3,40 – 4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti responden dalam penelitian ini menilai faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di KPP Pratama Kabupaten Tabanan secara keseluruhan variabel dapat dikatakan baik.

### **Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen – Instrumen Penelitian**

Pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrumen-instrumen di dalam kuesioner sangatlah penting dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel. Dengan demikian instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa data dalam kuesiner yang disebar dapat dikategorikan sudah reliabel karena nilai koefisien yang dapat dilihat dari nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,943 dan nilai koefisien reliabilitas ini lebih besar

dari nilai 0,6. Item-item pernyataan tersebut sudah valid, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasinya yang ditunjukkan oleh nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3 ( $r = 0,3$ ).

### **Analisis Faktor**

Adapun hasil analisis yang diperoleh sebagai berikut:

#### 1) KMO dan *Barlett's*

Tahap pertama dari analisis faktor adalah menilai variabel mana saja yang dianggap layak untuk dilanjutkan dalam analisis selanjutnya. Untuk menguji kelayakan masing-masing variable, digunakan nilai KMO (*Kaiser Mayer Olkin*), uji *Barlett of Sphericity* dan uji MSA (*Measure Sampling Adequacy*). Nilai KMO sebesar 0,837 dan *Barlett of Sphericity* sebesar 3367,768 dengan nilai signifikan 0,000. Baik nilai KMO maupun MSA berada diatas nilai 0,5 sehingga dapat dikategorikan memenuhi syarat. Dan uji komunalitas juga memiliki nilai di atas 0,5

#### 2) Menentukan jumlah faktor

Penentuan jumlah faktor masing-masing merupakan gabungan dari beberapa variabel yang saling berkorelasi yang didasarkan atas *eigenvalue*. *Eigenvalue* merupakan penjumlahan *variance* nilai-nilai korelasi setiap faktor terhadap masing-masing variabel yang membentuk faktor bersangkutan. Semakin besar *eigenvalue* suatu faktor, maka semakin *representatif* faktor tersebut sebagai wakil dari kelompok variabel. Faktor yang dipilih untuk analisis lebih lanjut dalam suatu model didasarkan pada batasan faktor yang memiliki  $eigenvalue > 1$ .

Tabel 3  
 Penentuan Jumlah Faktor

Componen	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10,967	54,837	54,837	10,967	54,837	54,837	8,432	42,159	42,159
2	3,892	19,462	74,299	3,892	19,462	74,299	3,658	18,290	60,449
3	1,674	8,371	82,670	1,674	8,371	82,670	2,995	14,977	75,425
4	1,473	7,367	90,037	1,473	7,367	90,037	2,922	14,612	90,037
5	,308	1,542	91,579						
6	,303	1,516	93,095						
7	,240	1,201	94,296						
8	,208	1,038	95,335						
9	,185	,924	96,259						
10	,162	,811	97,070						
11	,136	,680	97,751						
12	,110	,551	98,301						
13	,102	,511	98,812						
14	,087	,437	99,249						
15	,049	,247	99,496						
16	,037	,187	99,684						
17	,029	,147	99,830						
18	,019	,094	99,925						
19	,010	,049	99,974						
20	,005	,026	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber : Data primer yang diolah

Dari 20 komponen yang tersedia, komponen 1,2,3 dan 4 dikategorikan memenuhi syarat sebagai sebuah faktor karena memiliki nilai *eigenvalues* diatas 1 (>1). ). Dimana faktor 1 memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 10,967 dengan kontribusi *variance* 54,837%, faktor 2 memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 3,892 dengan kontribusi *variance* 19,462%, faktor 3 memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 1,674 dengan kontribusi *variance* 8,371% dan faktor 4 memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 1,473 dengan kontribusi *variance* 7,367%.

### 3) Rotasi Faktor

Untuk mempermudah interpretasi pengelompokan variabel ke dalam setiap faktor maka dilakukan rotasi faktor. Metode yang digunakan untuk merotasi faktor pada penelitian ini adalah metode varimax yaitu metode yang bertujuan untuk merotasi faktor awal hasil ekstrasi yang akan menghilangkan matrik yang lebih sederhana untuk mempermudah interpretasi dengan meminimalkan variabel yang memiliki loading yang tinggi terhadap faktornya. Matrik faktor

setelah dirotasi ini dapat dilihat pada *output* yaitu pada tabel *rotated component matrix*.

Tabel 4  
 Proses Rotasi Faktor

**Rotated Component Matrix** <sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
X1	,481	,828	,065	,229
X2	,431	,811	,129	,165
X3	,312	,877	,071	,166
X4	,381	,870	,105	,211
X5	,917	,267	-,046	,123
X6	,908	,253	-,032	,171
X7	,908	,260	-,047	,085
X8	,890	,292	-,011	,098
X9	,884	,132	-,037	,220
X10	,846	,331	-,054	,098
X11	,893	,152	-,068	,170
X12	,825	,313	-,004	,040
X13	,869	,142	-,024	,049
X14	,816	,338	,009	,055
X15	-,056	,075	,975	,167
X16	-,080	,077	,969	,167
X17	-,052	,083	,981	,145
X18	,205	,199	,184	,924
X19	,172	,194	,186	,921
X20	,108	,148	,155	,915

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4 dapat ditentukan beberapa item yang memiliki nilai korelasi terbesar dan digolongkan pada tabel hasil rotasi faktor berikut ini :

Tabel 5

Hasil Rotasi Faktor dan Penamaan Faktor

No	Faktor	Variabel	Eigenvalues	Loading Factor	Percentage of Variance (%)
1	Pelayanan pajak	X5	10,967	0,917	54,837
		X6		0,908	
		X7		0,908	
		X11		0,893	
		X8		0,890	
		X9		0,884	
		X13		0,869	
		X10		0,846	
		X12		0,825	
		X14		0,816	

2	Kesadaran Membayar Pajak	X <sub>3</sub> X <sub>4</sub> X <sub>1</sub> X <sub>2</sub>	3,892	0,877 0,870 0,828 0,811	19,462
3	Informasi Perpajakan	X <sub>17</sub> X <sub>15</sub> X <sub>16</sub> X <sub>18</sub>	1,6741	0,981 0,975 0,969 0,924	8,371
No	Faktor	Variabel	<i>Eigenvalues</i>	<i>Loading Factor</i>	<i>Percentage of Variance (%)</i>
4	Kepatuhan Wajib Pajak	X <sub>19</sub> X <sub>20</sub>	1,473	0,921 0,915	7,367

Sumber : Data primer yang diolah

#### 4) Penamaan Faktor

- a. Faktor 1 dinamakan Faktor Pelayanan Pajak dengan *eigenvalues* sebesar 10,967 dengan nilai persentase *variance* faktor-faktor yang meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di kabupaten Tabanan sebesar 54,837%. Faktor yang memiliki nilai dominan ini dibentuk oleh variabel (X<sub>5</sub>) kenyamanan tempat melakukan pelayanan dengan *loading factor* sebesar 0,917, (X<sub>6</sub>) penggunaan alat bantu dalam pelayanan dengan *loading factor* sebesar 0,908, (X<sub>7</sub>) kecermatan petugas dalam melayani dengan *loading factor* sebesar 0,908, (X<sub>11</sub>) memiliki standar pelayanan yang jelas dengan *loading factor* sebesar 0,893, (X<sub>8</sub>) kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dengan *loading factor* sebesar 0,890, (X<sub>9</sub>) petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dengan *loading factor* sebesar 0,884, (X<sub>13</sub>) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dengan *loading factor* sebesar 0,869, (X<sub>10</sub>) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dengan *loading factor* sebesar 0,846, (X<sub>12</sub>) petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan dengan *loading factor* sebesar 0,825, (X<sub>14</sub>)

- petugas melayani dengan sikap sopan santun. dengan *loading factor* sebesar 0,816.
- b. Faktor 2 dinamakan Kesadaran Membayar Pajak memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 3,892 dan dengan nilai persentase *variance* faktor-faktor yang meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di kabupaten Tabanan sebesar 19,462%. Faktor ini dibentuk oleh variabel (X<sub>3</sub>) kemauan dari diri sendiri dengan *loading factor* sebesar 0,877, (X<sub>4</sub>) memahami undang-undang dan ketentuan perpajakan dengan *loading factor* sebesar 0,870, (X<sub>1</sub>) tingkat pengetahuan dengan *loading factor* sebesar 0,828, (X<sub>4</sub>) tingkat kepercayaan dengan *loading factor* sebesar 0,811.
  - c. Faktor 3 dinamakan Informasi Perpajakan memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 1,674 dan dengan nilai persentase *variance* faktor-faktor yang meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di kabupaten Tabanan sebesar 8,371%. Faktor ini dibentuk oleh variabel (X<sub>17</sub>) ketersediaan teknologi yang berkaitan dengan perpajakan *loading factor* sebesar 0,981, (X<sub>15</sub>) memadainya teknologi yang berkaitan dengan pajak *loading factor* sebesar 0,975, (X<sub>16</sub>) akses informasi perpajakan yang mudah dengan *loading factor* sebesar 0,969.
  - d. Faktor 4 dinamakan Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 1,473 dan dengan nilai persentase *variance* faktor-faktor yang meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di kabupaten Tabanan sebesar 7,367%. Faktor ini dibentuk oleh variabel (X<sub>18</sub>) pemanfaatan fasilitas teknologi dan informasi perpajakan *loading factor* sebesar 0,924, (X<sub>19</sub>) melakukan pembayaran tepat waktu *loading factor* sebesar 0,921, (X<sub>20</sub>) tidak pernah menerima surat teguran *loading factor* sebesar 0,915.

##### 5) Uji Keakuratan Model

Langkah ini merupakan langkah yang terakhir dari analisis faktor. Ketepatan model dapat diketahui dari besarnya residual yang terjadi. Residual adalah perbedaan korelasi yang diamati dan yang diproduksi berdasarkan estimasi matrik faktor. Pada penelitian ini besarnya persentase

residual yang ditunjukkan adalah sebesar 2% atau sebanyak 4 residual atas dasar nilai absolut  $> 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa model memiliki ketepatan model sebesar 98% pada tingkat kesalahan.

## **KESIMPULAN**

Dengan menggunakan metode *Principal Component Analysis* (PCA) diperoleh empat (4) faktor dan 20 variabel yang dipertimbangkan masyarakat yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di KPP Pratama Tabanan dan Faktor yang paling dominan mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak adalah faktor pelayanan pajak karena memiliki nilai *eigen value* paling besar yaitu 10,967 dengan nilai persentase *variance* 54,837%.

Faktor yang memiliki nilai dominan ini dibentuk oleh variabel (X<sub>5</sub>) kenyamanan tempat melakukan pelayanan dengan *loading factor* sebesar 0,917, (X<sub>6</sub>) penggunaan alat bantu dalam pelayanan dengan *loading factor* sebesar 0,908, (X<sub>7</sub>) kecermatan petugas dalam melayani dengan *loading factor* sebesar 0,908, (X<sub>11</sub>) memiliki standar pelayanan yang jelas dengan *loading factor* sebesar 0,893, (X<sub>8</sub>) kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dengan *loading factor* sebesar 0,890, (X<sub>9</sub>) petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dengan *loading factor* sebesar 0,884, (X<sub>13</sub>) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dengan *loading factor* sebesar 0,869, (X<sub>10</sub>) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dengan *loading factor* sebesar 0,846, (X<sub>12</sub>) petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan dengan *loading factor* sebesar 0,825, (X<sub>14</sub>) petugas melayani dengan sikap sopan santun. dengan *loading factor* sebesar 0,816.

## **SARAN**

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian, maka saran yang disampaikan sebagai berikut : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan senantiasa memberikan layanan yang terbaik kepada wajib pajak agar wajib pajak merasa puas dan nyaman terhadap layanan yang diberikan seperti tepat waktu dalam pelayanan dan tidak menunda-nunda pekerjaan. Selalu memberikan sosialisasi kepada wajib pajak agar pengetahuan dan kesadaran wajib pajak meningkat

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, S. 2010 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Ayu. 2009. *Persepsi Wajib Pajak: Dampak Pertentangan Diametral Pada Tax Evasion Dalam Aspek Kemungkinan Terdeteksinya kecurangan, Keadilan, Ketepatan Pengalokasian, Teknologi Sistem Perpajakan, dan Kecenderungan Personal Dalam Kajian Akuntansi*. Volume. 1 No. 1. Hal 1-12. Semarang: UNIKA Soegijapranata.
- Fikriningrum, W. K. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak : Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari*. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia .
- Handayani. 2009. *Analisis Hubungan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan*. Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis.
- Hardiansyah . 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H. A, S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*, Penerbit Erlangga.
- Ramadiansyah. 2014. *Analisis Fakor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*. Jurnal e-perpaakan no 1 vol 1.
- Sekaran, U. 2013. *Research Methods For Bussines Fourth Edition*. Jakarta: Salemba
- Siregar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilegkapi Degan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Jakarta: Preadamedia Group.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pedidikan Pedekatan Kuatitatif, Kualitatif dan R& D Bandung*: Alfabeta
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik pasal Ketentuan Umum bagian 1*.