# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

### 4.1.1 Sejarah KPP Madya Bandung

Menurut Liberti Pandiangan (2007) dalam bukunya Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya sebagai salah satu model organisasi, tugas pokok dan fungsi yang dimodernisasi, hingga saat ini belum semua Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak memilikinya. Bila di pulau Jawa hampir semuanya Kantor Wilayah sudah ada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya, sedangkan di pulau Sumatera hanya di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau, serta Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka dan Belitung. Di Kalimantan hanya di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur, dan di Sulawesi hanya di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. Tahapan Pembentukan Kantor Pelayanaan Pajak (KPP) Madya adalah sebagai berikut :

1. Dengan Keputusan Menteri Keuangan No.587/KMK.01/2003, Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta, khusus dimodernisasi, yakni atas :
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Badan Usaha Milik Negara (kini masuk ke Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar)
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP)Penanaman Modal Asing 1

- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Penanaman Modal Asing 2
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Penanaman Modal Asing 3
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Penanaman Modal Asing 4
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Penanaman Modal Asing 5
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Penanaman Modal Asing 6
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Badan dan Orang Asing 1
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Badan dan Orang Asing 2
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Perusahaan Masuk Bursa

2. Dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 254/KMK.01/2004, dibentuk Kantor Pelayanaan Pajak (KPP) Madya Jakarta Pusat yang wilayah kerjanya meliputi kota Jakarta Pusat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya ini mulai beroperasi melayani Wajib Pajak pada tanggal 1 September 2004.
3. Dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 579/KMK.01/2005, dibentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Batam, yang mulai beroperasional pada 1 Februari 2006 dengan wilayah kerja meliputi wilayah Kota Batam dan Kota Tanjung Pinang.
4. Dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 238/KMK.01?2006, dibentuk :
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Pekanbaru, dengan wilayah kerja meliputi wilayah Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Riau, dan Provinsi Kepulauan Riau kecuali Kota Batam dan Kota Tanjung Pinang.
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Tangerang, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Provinsi Banten dan sebagian wilayah Provinsi

Jawa Barat.Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bekasi, dengan wilayah kerja meliputi sebagian wilayah Provinsi Jawa Barat

- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Provinsi Bali

Keempat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya ini mulai beroperasional melayani Wajib Pajak sejak tanggal 1 Juli 2006.

5. Dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006, dibentuk lagi 13 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya, yaitu :
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Medan, dengan wilayah kerja meliputi Kota Medan dan sekitarnya, yang kedudukannya di Medan
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang, dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang kedudukannya di Palembang
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Barat, dengan wilayah kerja meliputi Kota Jakarta Barat
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Timur, dengan wilayah kerja meliputi Kota Jakarta Timur
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Utara, dengan wilayah kerja meliputi Kota Jakarta Utara.
   - Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Jakarta Selatan, dengan wilayah kerja meliputi Kota Jakarta Selatan.

- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung, dengan wilayah kerja meliputi sebagian wilayah Provinsi Jawa Barat, yang kedudukannya di Bandung.
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Semarang, dengan wilayah kerja meliputi sebagian wilayah Provinsi Jawa Tengah, yang kedudukannya di Semarang.
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Surabaya, dengan wilayah kerja meliputi kota Surabaya dan sekitarnya, yang kedudukannya di Surabaya
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Sidoarjo, dengan wilayah kerja meliputi sebagian wilayah Provinsi Jawa Timur, yang kedudukannya di Sidoarjo
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Malang, dengan wilayah kerja meliputi sebagian wilayah Provinsi Jawa Timur, yang kedudukannya di Malang.
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Balikpapan, dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Kalimantan Timur, yang kedudukannya di Balikpapan.
- Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar, dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat dan Sulawesi Tenggara, yang kedudukannya di Makassar.

Ke-13 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya di atas diresmikan pada tanggal 27 Desember 2006 oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati bersamaan dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah. Sedangkan saat mulai operasinya melayani Wajib Pajak sejak tanggal 9 April 2007.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya mengelola Wajib Pajak besar jenis badan dalam skala regional (lingkup Kantor Wilayah) dan juga terbatas jumlahnya. Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya juga tidak ada kegiatan ekstensifikasi, jumlah Wajib Pajaknya sudah tetap sekitar 200-500 yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak. Jika suatu saat ditambah, Wajib Pajak-nya berasal dari seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Kantor Wilayah. Jenis pajak yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya sama dengan pajak yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, yaitu hanya Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Bea Materai.

### 4.1.2 Struktur Organisasi KPP Madya Bandung

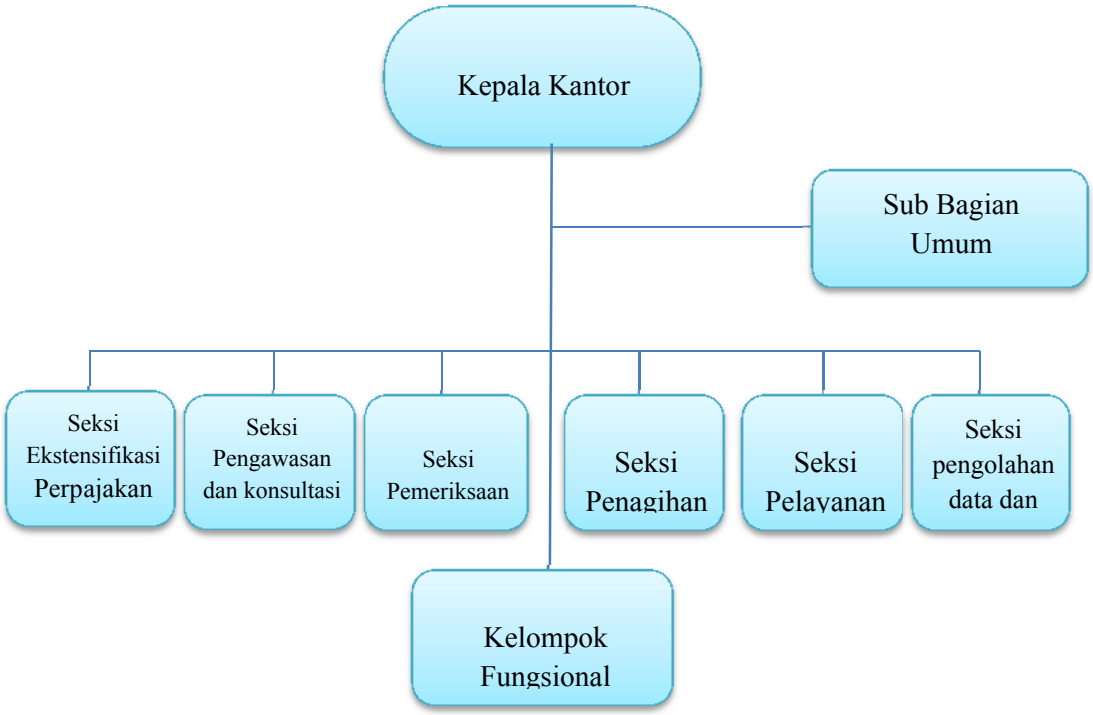
Struktur organisasi merupakan suatu bagian dan uraian tugas yang menggambarkan hubungan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap karyawan yang ada dalam perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, maka seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik dan mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan oleh KPP Pratama Majalaya.

Dilihat dari bentuk organisasi, maka wewenang tertinggi dalam KPP Pratama Majalaya berada pada Kepala Kantor merupakan pimpinan utama yang dibantu oleh para Kepala Seksi dan bagian-bagiannya KPP Madya Bandun dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, dan Kepala kantor melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa Kepala Seksi, yaitu:

1. Kepala Kantor KPP Madya Bandung
2. Sub Bagian Umum

3. Seksi Pengolahan Data & Informasi
4. Seksi Pelayanan
5. Seksi Penangihan
6. Seksi Pemeriksaan
7. Seksi Ekstentisifikasi
8. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi
9. Jabatan Fungsional

Adapun Struktur organisasi yang ada pada KPP Madya Bandung dapat dilihat pada gambar dibawah ini.




**Gambar 4.1**
**Struktur Organisasi KPP Madya Bandung**

### 4.1.3 *Job Description* KPP Madya Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenangnya yang meliputi luas daerah tempat kedudukan Wajib Pajak dan Pajak pada daerah tertentu berdasarkan kebijaksanaan teknis yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

1. **Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung**

   Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas mengawasi jalannya kegiatan operasional perpajakan yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. Berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak, Membina Karyawannya yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya, menerima laporan kerja dari setiap seksi dan membuat kegiatan operasional Kantor Pelayanan Pajak wilayah jawa barat.

2. **Sub Bagian Umum**

   Tugas Sub Bagian Tata Usaha adalah melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian dan laporan. Bagian Keuangan mempunyai tugas mengurusi segala urusan

keuangan, sedangkan bagian Urusan Rumah Tangga mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan.

**3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Tugas Seksi Pengolahan Data dan Informasi adalah melakukan urusan pengolahan data dan penyajian informasi, penggalian potensi perpajakan serta melakukan tugas ekstensifikasi wajib pajak. Bagian Sub Seksi Data Masukan dan Keluaran mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha data masukan dan data keluaran serta memeriksa kelengkapan dan kebenaran formal data masukan dan data keluaran tersebut. Bagian Sub Seksi Pengolahan Data dan penyajian Informasi mempunyai tugas melakukan urusan pengolahan dan penyajian informasi. Sedangkan pada Sub Seksi Penggalian Potensi Pajak dan Ekstensifikasi Wajib Pajak mempunyai tugas melakukan urusan penggalian potensi pajak dan mencari data untuk ekstensifikasi wajib pajak serta melakukan penyusunan monografi pajak.

**4. Seksi Pelayanan**

Seksi Pelayanan adalah bertugas memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.

**5. Seksi Penagihan**

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha piutang pajak dan penagihan atas tunggakan wajib pajak. Seksi Penagihan terdiri dari

Sub Seksi Tata Usaha Piutang Pajak dan Sub Seksi Penagihan. Sub Seksi Tata Usaha Piutang Pajak mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha piutang dan tunggakan pajak, sementara Sub Seksi Penagihan mempunyai tugas mempersiapkan teguran dan melakukan penagihan dengan surat paksa.

6. **Seksi Pemeriksaan.**

   Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan pelaksanaan pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan, aturan pemeriksaan, penerbitan, dan penyaluran Surat Perintah Pelaksanaan Pemerikasaan Pajak serta administrasi perpajakan lainnya.

7. **Seksi Pengawasan dan konsultasi**

   Seksi Pengawasan dan konsultas masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, menyusun profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding. Tugas tersebut dilakukan oleh para Account Repreesentative, yang menjembatani antara Wajib Pajak dan KPP.

8. **Seksi Ekstensifikasi**

   Seksi Ekstensifikasi mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, mencari dan menetapkan Wajib Pajak baru agar mempunyai NPWP, Pendataan Objek dan subjek Pajak, penilaian objek Pajak, dan kegiatan Ekstensifikasi Wajib Pajak perpajakan.

**9. Kelompok Jabatan Fungsional.**

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Adapun ketika melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak pemeriksa berhak memeriksa dokumen-dokumen akuntansi Wajib Pajak termasuk dokumen yang terdapat dalam system computer

### 4.1.4 Aktivitas KPP Madya Bandung

Kegiatan yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya meliputi :

1. Merekam data / surat yang masuk serta keluar dari seksi waskon II
2. Menyampaikan data yang masuk ke seksi waskon II ke kepala seksi kemudian mendisposisikan ke staf-staf/AR di seksi waskon II
3. Mengantarkan berkas data ke seksi-seksi lain
4. Merekam data / surat yang masuk serta keluar dari seksi waskon I
5. Menyampaikan data yang masuk ke seksi waskon I ke kepala seksi kemudian mendisposisikan ke staf-staf/AR di seksi waskon I
6. Mengantarkan berkas data ke seksi-seksi lain
7. Merekam surat yang masuk ke Kantor Pelayanan Pajak Majalaya
8. Melampirkan surat yang masuk ke Kantor Pelayanan Pajak Majalaya
9. Menghapus surat yang masuk ke Kantor Pelayanan Pajak
10. Menulis SPT
11. Merekam SPOP dan LSPOP

12. Merekam SPT dan menulis nomor formulir SPOP
13. Merekam data yang masuk ke bagian ekstensifikasi dari seksi seksi lain
14. Menyampaikan data yang masuk ke seksi eksten ke kepala seksi kemudian mendisposisikan ke staf-staf di seksi ekstensifikasi
15. Mengantarkan berkas data ke seksi-seksi lain

## 4.2 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah petugas pajak pada seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Jumlah responden ada sebanyak 30 orang dari Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat 1. Jumlah keseluruhan kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 40 (empat puluh) eksemplar. Jumlah yang kembali dan diolah sebanyak 30 (tiga puluh) eksemplar. Tingkat pengembalian sebesar 75% tersebut merupakan tingkat pengembalian yang baik, berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Sekaran dan Bougie (2010:197) dan Cooper dan Schindler (2001:314): dengan tingkat pengembalian sebesar 30% sudah termasuk baik dan akan lebih baik bila mencapai 70%. Penyebaran kuesioner penelitian ini ditujukan kepada pegawai dalam organisasi Kantor Pelayanan Pajak dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada masing-masing kepala seksi setiap kantor untuk dijawab.

Berikut ini disajikan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

### 4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentasi |
|---|---|---|
| Pria | 20 | 80% |
| Wanita | 18 | 20% |
| Jumlah | 38 | 100% |

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin pria berjumlah 20 orang atau sebesar 80% dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 18 orang atau sebesar 20%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin pria, dikarenakan jumlah responden yang datang pada hari ini lebih banyak kaum pria.

### 4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**
**Profil Responden Berdasarkan Usia**

| Usia | F | % |
|---|---|---|
| 18-24 tahun | 4 | 16,67 |
| 25-30 tahun | 18 | 33,33 |
| 31-35 tahun | 7 | 23,33 |
| 36-40 tahun | 5 | 10,00 |
| >41 tahun | 4 | 16,67 |
| Jumlah | 38 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan frekuensi usia responden. Dari data di atas dapat diketahui bahwa dari 38 responden yang diteliti, 4 orang (16,67%) berusia diantara 18-24 tahun, 18 orang (33,33%) berusia diantara 25-30 tahun, 7 orang (23,33%) berusia diantara 31-35 tahun, 5 orang (10,00%) berusia diantara 36-40 tahun dan 4 orang (16,67%) berusia >41 tahun. Data ini menunjukkan bahwa responden pada KPP Madya Bandung memiliki kombinasi usia yang sangat serasi.

### 4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**
**Pendidikan Terakhir**

| Pendidikan | F | % |
|---|---|---|
| DIII | 17 | 56,67 |
| S1 | 12 | 40.33 |
| S2 | 9 | 3,00 |
| S3 | 0 | 0 |
| JUMLAH | 38 | 100 |

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan frekuensi pendidikan responden. Dari data di atas dapat diketahui bahwa dari 38 responden yang diteliti, 17 orang (56,67%) berpendidikan DIII, 12 orang (40,33%) berpendidikan S1, 9 orang (3,00%) berpendidikan S2.

## 4.3 Analisis Deskriptif

Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar

lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden di adopsi dari buku Metode Penelitian.

### 4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari tujuh indikator yang masing-masing diukur oleh satu pertanyaan, berikut penulis sajikan tanggapan-tanggapan pernyataan yang telah diisi oleh responden dalam distribusi frekuensi dan persentase pada setiap butir pernyataan:

#### 4.3.1.1 Pelayanan Umum yang Sederhana

**Tabel 4.4**

**Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | % | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana prosedur pelayanan di KPP madya Bandung. | Sangat baik | 5 | 3 | 7,9 | 15 | 190 |
| | Baik | 4 | 18 | 47,4 | 72 | |
| | Cukup Baik | 3 | 8 | 21,1 | 24 | |
| | Tidak Baik | 2 | 9 | 23,7 | 18 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | | | 38 | 100 | 129 | |
| | **Total Persentase** | | | | **67,89** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 47,4% menilai baik mengenai prosedur pelayanan di KPP madya Bandung sedangkan sangat sedikit sekali responden yang menyatakan sangat baik yakni sebanyak 7,9%.Persentase skor jawaban responden sebesar

67,89 berada pada inetrval 52,01 - 68,00 termasuk kategori Cukup baik. Artinya Pelayanan umum yang berkaitan dengan prosedur pelayanan diKPP Madya secara nyata memberikan paham dan dukungan secara contoh penting sudah cukup baik.

Berdasarkan tabel 4.4 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang sederhana sebesar 67,89% berada pada interval 52,01 - 68,00 termasuk kategori Cukup baik. Tetapi masih dibawah ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 32,11%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan umum sederhanan yang diberikan secara nyata oleh Pimpinan KPP Madya Bandung.

#### 4.3.1.2 Pelayanan Umum yang Terbuka

**Tabel 4.5**

**Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan dalam Memberikan Penjelasan**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana keterbukaan yang diberikan petugas pajak kepada anda dalam memberikan penjelasan. | Sangat Baik | 5 | 5 | 13,2 | 25 | 190 |
| | Baik | 4 | 14 | 36,8 | 56 | |
| | Kurang Baik | 3 | 11 | 28,9 | 33 | |
| | Tidak Baik | 2 | 8 | 21,1 | 16 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 130 | |
| | **Total Persentase** | | | | **68,42** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 36,8% menilai terbuka mengenai keterbukaan yang diberikan petugas pajak kepada pelanggan dalam memberikan penjelasan sedangkan hanya

13,2% dari responden yang menilai sangat terbuka.Persentase skor jawaban responden sebesar 68,42% berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik.

Berdasarkan tabel 4.5 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang terbuka sebesar 68,42% berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 31,58%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan umum terbuka yang diberikan secara nyata oleh pegawai KPP Madya Bandung.

#### 4.3.1.3 Pelayanan Umum yang Lancar

**Tabel 4.6**

**Tanggapan Responden Mengenai Sarana yang Ada di KPP Madya Bandung**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana menurut anda sarana yang ada di KPP Madya Bandung. | Sangat Baik | 5 | 8 | 21,1 | 40 | 190 |
| | Baik | 4 | 22 | 57,9 | 88 | |
| | Kurang baik | 3 | 2 | 5,3 | 6 | |
| | Tidak Baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 146 | |
| | **Total Persentase** | | | | **76,84** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 57,9% menilai sarana yang ada di KPP madya Bandung memadai sedangkan paling sedikit dari responden sebanyak 5,3% menilai kurang

memadai. Persentase skor jawaban responden sebesar 76,84% berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.6 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang lancar sebesar 76,84% berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 22,16 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan umum lancar yang diberikan secara nyata oleh pegawai KPP Madya Bandung.

#### 4.3.1.4 Pelayanan Umum yang dapat Menyajikan Secara Tepat

**Tabel 4.7**

**Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan**

| Pertanyan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana ketepatan waktu pegawai pajak dalam memberikan pelayanan | Sangat Baik | 5 | 9 | 23,7 | 45 | 190 |
| | Baik | 4 | 19 | 50,0 | 76 | |
| | Kurangbaik | 3 | 5 | 13,2 | 15 | |
| | Tidak Baik | 2 | 5 | 13,2 | 10 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 146 | |
| | **Total Persentase** | | | | **76,84** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 50% menilai pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan sedangkan paling sedikit dari reponden sebanyak 13,2% menilai kurang tepat wakut dan tidak tepat waktu.

Persentase skor jawaban responden sebesar 76,84 % berada pada inetrval 68,01-84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.7 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang dapat menyajikan secara tepat waktu sebesar 76,84 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 23,16%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan Umum yang dapat Menyajikan Secara Tepat yang diberikan secara nyata oleh pegawai KPP Madya Bandung.

#### 4.3.1.5 Pelayanan Umum yang Lengkap

**Tabel 4.8**

**Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Pelayanan yang Diberikan Untuk Kebutuahan (Brosur, Formulir dll.)**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan (brosur, formulir SPT, SSP, buku petunjuk pengisian SPT) pada KPP Madya Bandung | Sangat Baik | 5 | 5 | 13,2 | 25 | 190 |
| | Baik | 4 | 23 | 60,5 | 92 | |
| | Kurang Baik | 3 | 6 | 15,8 | 18 | |
| | Tidak Baik | 2 | 4 | 10,5 | 8 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 143 | |
| | **Total Persentase** | | | | **75,26** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 60,5% menilai baik mengenai kelengkapan yang diberikan untuk kebutuhan (brosur, formulir dll.) sedangkan paling sedikit dari responden

sebanyak 10,5% menyatakan tidak baik.Persentase skor jawaban responden sebesar 75,26 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.8 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang lengkap sebesar 75,26 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 24,74%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan Umum yang lengkap diberikan secara nyata oleh pegawai KPP Madya Bandung.

#### 4.3.1.6 Pelayanan Umum yang Wajar

**Tabel 4.9**

**Tanggapan Responden Mengenai Sumber Daya Manusia dalam Menunjang Pelayana Terhadap Wajib Pajak**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana menurut anda mengenai sumber daya manusia di KPP madya Bandung dalam menunjang pelayanan terhadap wajib pajak | Sangat Baik | 5 | 13 | 34,2 | 65 | 190 |
| | Baik | 4 | 11 | 28,9 | 44 | |
| | Kurang Baik | 3 | 8 | 21,1 | 24 | |
| | Tidak Baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 145 | |
| | **Total Persentase** | | | | **76,32** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 34,2% menilai sangat wajar sumber daya manusia di KPP madya Bandung dalam menunjang pelayanan terhadap wajib pajak sedangkan

paling sedikit dari responden sebanyak 15,8% menilai tidak wajar.Persentase skor jawaban responden sebesar 76,32% berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.9 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang wajar sebesar 76,32 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 23,68 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan Umum yang wajar diberikan secara nyata oleh pegawai KPP Madya Bandung.

**Tabel 4.10**

**Tanggapan Responden Mengenai Kewajaran Dalam Memberikan Pelayanan Secara Umum**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana kewajaran petugas pajak dalam memberikan pelayanan secara umum? | Sangat Baik | 5 | 8 | 21,1 | 40 | 190 |
| | Baik | 4 | 19 | 50,0 | 76 | |
| | Kurang Baik | 3 | 8 | 21,1 | 24 | |
| | Tidak Baik | 2 | 3 | 7,9 | 6 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 146 | |
| | **Total Persentase** | | | | **76,84** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 50% menilai wajar mengenai petugas pajak dalam memberiakan pelayanan secara umum sedangkan paling sedikit dari responden sebanyak 7,9% menilai tidak wajar. Persentase skor jawaban responden sebesar 76,84 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.10 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang wajar sebesar 76,84 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 23,16%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan Umum yang wajar diberikan secara nyata oleh pegawai KPP Madya Bandung.

#### 4.3.1.7 Pelayanan Umum yang Terjangkau

**Tabel 4.11**

**Tanggapan Responden Mengenai Pungutan atau Retribusi Dari Pelayanan yang Diberikan**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Apakah ada pungutan atau retribusi dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada anda?Apabila ada apakah terjangkau dan baik untuk Bapak/Ibu | Sangat Baik | 5 | 9 | 23,7 | 45 | 190 |
| | Baik | 4 | 17 | 44,7 | 68 | |
| | Kurang Baik | 3 | 6 | 15,8 | 18 | |
| | Tidak Baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 143 | |
| | **Total Persentase** | | | | **75,26** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 44,7% menilai terjangkau mengenai pungutan atau retribusi dari pelayanan yang diberikan petugas pajak sedangkan hanya 15,8% yang menyatakan kurang Terjangkau dan tidak terjangkau.Persentase skor jawaban

responden sebesar 75,26 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.13 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelayanan Umum yang terjangkau sebesar 75,26 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 24,74%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelayanan Umum yang wajar diberikan secara nyata oleh pegawai KPP Madya Bandung.

**Tabel 4.12**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan**

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Pelayanan umum yang sederhanan | 129 | 190 | 67,89 | Cukup |
| 2 | Pelayanan umum yang terbuka | 130 | 190 | 68,42 | Baik |
| 3 | Pelayanan umum yang lancar | 146 | 190 | 76,84 | Baik |
| 4 | Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat | 146 | 190 | 76,84 | Baik |
| 5 | Pelayanan umum yang lengkap | 143 | 190 | 75,26 | Baik |
| 6 | Pelayanan umum yang wajar | 145 | 190 | 76,32 | Baik |
| 7 | Pelayanan umum yang terjangkau | 146 | 190 | 75,26 | Baik |
| **Jumlah** | | **985** | **1330** | **73,83** | **Baik** |

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai persentase hasil pembagian dengan skor aktual dengan skor ideal yang diperoleh variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 73,83% yang menjujukan bahwa Kualitas Pelayanan di KPP Madya Bandung tergolong baik, dengan melihat pedoman dari Buku Umi Narimawati, 2010:46 rentang interval antara 68,01-84,00, namun belum mencapai tingkat ideal (100%) seperti yang diharapkan. Dengan deminikaian hal ini

berkaitan dengan rumusan masalah yang ada pada tulisan peneliti terjawabnya Kualitas Pelayanan Pada KPP Madya Bandung Berada Pada kriteria Baik dengan Persentasi 73,83%,namun tidak tergolong dalam kategori ideal karena ada gap sebesar 26,17% yang mana dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya mungkin adalah kinerja *Account Representative*, Budaya Organisasi,*Self Assessment system* dan lain – lain yang mempengaruhi idealnya Kepuasan Wajib Pajak.

### 4.3.2 Analisis Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2)

Sistem administrasi perpajakan modern dalam penelitian ini diukur oleh empat indikator dan lima pernyataan yang akan diuraikan berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase sebagai berikut:

#### 4.3.2.1 Restrukturisasi Organisasi

**Tabel 4.13**

**Tanggapan Responden Mengenai Struktur Organisai**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana struktur organisasi di KPP madya Bandung | Sangat Baik | 5 | 5 | 13,2 | 25 | 190 |
| | Baik | 4 | 21 | 55,3 | 84 | |
| | Kurang Baik | 3 | 6 | 15,8 | 18 | |
| | Tidak Baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 139 | |
| | **Total Persentase** | | | | **73,16** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 55,3% menilai baik struktur organisasi di KPP Madya

Bandung sedangkan sisanya sebanyak 13,2% menilai sangat baik..Persentase skor jawaban responden sebesar 73,16 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.13 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Restrukturisasi organisasi sebesar 73,16 % berada pada interval 68,01-84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 26,84%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan restruktur organisasi yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

**Tabel 4.14**

**Tanggapan Responden Mengenai Rekontruksi Struktur Organisai**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana menurut Bapak/Ibu struktur organisasi di KPP Madya bandung apakah perlu diubah demi kelancara. | Sangat Baik | 5 | 8 | 21,1 | 40 | 190 |
| | Baik | 4 | 17 | 44,7 | 68 | |
| | Kurang Baik | 3 | 7 | 18,4 | 21 | |
| | Tidak Baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 141 | |
| | **Total Persentase** | | | | **74,21** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 44,7% menilai baik mengenai rekontruksi struktur organisasi di KPP Madya Bandung sedangkan hanya sedikit dari responden sebanyak 15,8% menilai kurang baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 74,21 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.16 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Restrukturisasi organisasi sebesar 74,21 % berada pada interval 68,01-84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 25,79 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan restruktur organisasi yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

#### 4.3.2.2 Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dan Informasi

**Tabel 4.15**

**Tanggapan Responden Mengenai Birokrasi Pelayanan**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana birokrasi pelayanan di KPP Madya Bandung | Sangat Baik | 5 | 2 | 5,3 | 10 | 190 |
| | Baik | 4 | 20 | 52,6 | 80 | |
| | Kurang baik | 3 | 10 | 26,3 | 30 | |
| | TidakBaik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 132 | |
| | **Total Persentase** | | | | **69,47** | |

Dari tabel 4.15 dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 52,6% menilai birokrasi pelayanan di KPP Madya Bandung tidak berbelit-belit sedangkan sangat sedikit dari responden sebanyak 5,3% menyatakan sangat tidak berbelit-belit.Persentase skor jawaban responden sebesar 69,47 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.15 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi

Komunikasi Dan Informasi sebesar 69,47 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 30,53 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dan Informasi yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

#### 4.3.2.3 Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

**Tabel 4.16**

**Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Perpajakan Pegawai KPP Madya Bandung**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana kemampuan perpajakan pegawai KPP Madya Bandung | Sangat Baik | 5 | 7 | 18,4 | 35 | 190 |
| | Baik | 4 | 21 | 55,3 | 84 | |
| | Kurang Baik | 3 | 6 | 15,8 | 18 | |
| | Tidak Baik | 2 | 4 | 10,5 | 8 | |
| | Sangat tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 145 | |
| | **Total Persentase** | | | | **76,32** | |

Dari table 4.16 dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 55,3% menilai baik mengenai kemampuan perpajakan pegawai KPP Madya Bandung sedangkan paling sedikit dari responden sebanyak 10,5% menyatakan tidak baik.Persentase skor jawaban responden sebesar 76,32 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.16 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia sebesar 76,32 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah

skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 23,68 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

#### 4.3.2.4 Pelaksanaan *Good Governace*

**Tabel 4.17**

**Tanggapan Responden Mengenai Penyimpangan Perpajakan**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Menurut Bapak/Ibu bagai mana sikap pegawai KPP Madya Bandung,apakah ada yang melakukan penyimpangan perpajakan | Sangat baik | 5 | 3 | 7,9 | 15 | 190 |
| | Baik | 4 | 20 | 52,6 | 80 | |
| | Kurang baik | 3 | 9 | 23,7 | 27 | |
| | Tidak baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 134 | |
| | **Total Persentase** | | | | **70,53** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 52,6% menyatakan baik bahwa pegawai KPP Madya Bandung tidak melakukan penyimpangan perpajakan sedangkan sebagian kecil dari responden sebanyak 15,8 % menyatakan sangat tidak baik melakukan penyimpangan perpajakan.Persentase skor jawaban responden sebesar 70,53 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.18 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator Pelaksanaan *Good Governace* sebesar 70,53 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor

100%) dan ditemukan gap 29,47 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan Pelaksanaan *Good Governaceyang* ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

**Tabel 4.18**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Restrukturisasi Organisasi | 143 | 190 | 73,16 | Baik |
| 2 | Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi | 139 | 190 | 69,47 | Baik |
| 3 | Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia | 141 | 190 | 76,32 | Baik |
| 4 | Pelaksanaan *good governace* | 132 | 190 | 70,53 | Baik |
| **Jumlah** | | **555** | **760** | **72,37** | **Baik** |

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai persentase hasil pembagian dengan skor aktual dengan skor ideal yang diperoleh variabel sistem administrasi perpajakan modern adalah sebesar 72,37%, yang menunjukan bahwa sistem administrasi perpajakan moderan di KPP Madya Bandung tergolong baik. jika melihat pedoman dari Buku Umi Narimawati, 2010:46 nilai tersebut termasuk dalam kategori interval antara 68,01-84,00, namun belum mencapai tingkat ideal (100%) seperti yang diharapkan. Dengan deminikaian hal ini berkaitan dengan rumusan masalah yang ada pada tulisan peneliti terjawabnya Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada KPP Madya Bandung Berada Pada kriteria Baik dengan Persentasi 72,37 %,namun tidak tergolong dalam kategori ideal karena ada gap sebesar 27,63% yang mana dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya Mungkin adalah sistem informasi Akuntansi, kinerja *Account Representative*, Kepatuhan

Wajib Pajak, Budaya Organisasi,*Self Assessment system*, penerimaan perpajakan ,dan sistem informasi manajemen yang memberikan kontribuai kepuasan ideal.

### 4.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur oleh lima indikator dan lima pernyataan yang akan diuraikan berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase sebagai berikut:

#### 4.3.3.1 *Tangible* (Bukti Langsung)

**Tabel 4.19**

**Tanggapan Responden Mengenai Sarana Yang Dperoleh Untuk Kemudahan Komunikasi**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagai mana sarana yang diperoleh untuk kemudahan komunikasi agar Bapak/ibu mendapat kan informasi tentang perpajakan agar lebih paham dan mengerti guna membayar pajak. | Sangat baik | 5 | 6 | 15,8 | 30 | 190 |
| | Baik | 4 | 15 | 39,5 | 60 | |
| | Kurang baik | 3 | 9 | 23,7 | 27 | |
| | Tidak baik | 2 | 7 | 18,4 | 14 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 1 | 2,6 | 1 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 132 | |
| | **Total Persentase** | | | | **69,47** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 39,5% menilai 4 mengenai sarana yang diperoleh untuk kemudahan komunikasi unutuk mendapatkan informasi tentang perpajakan sedangkan paling sedikit dari responden sebanyak 2,6% menilai 1. Persentase skor jawaban responden sebesar 69,47 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori baik.

Berdasarkan tabel 4.19 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator *Tangible* (Bukti Langsung) sebesar 69,47 % berada pada interval 68,01-84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 30,53 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan *Tangible* (Bukti Langsung) yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

#### 4.3.3.2 *Reliability* (Keandalan)

**Tabel 4.20**

**Tanggapan Responden Mengenai Keandalan dan Keakuratan dalam Memberikan Data dan Informasi Perpajakan**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagai mana keandalan dan keakuratan petugas pelayanan dalam memberikan data dan informasi perpajakan kepada bapak/Ibu | Sangat baik | 5 | 8 | 21,1 | 40 | 190 |
| | Baik | 4 | 20 | 52,6 | 80 | |
| | Kurang Kurang baik | 3 | 5 | 13,2 | 15 | |
| | Tidak baik | 2 | 5 | 13,2 | 10 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 145 | |
| | **Total Persentase** | | | | **76,32** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 52,6% menilai KPP Madya Bandung memiliki keandalan dan keakuratan dalam memberikan data dan informasi perpajakan sedangkan hanya 13,2% yang menyatakan kurang handal dan akurat dan tidak handal dan akurat. Persentase skor jawaban responden sebesar 76,32 % berada pada inetrval 68,01-84,00 termasuk kategori Baik.

Berdasarkan tabel 4.20 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator *Reliability* (Keandalan ) sebesar 76,32 % berada pada interval 68,01-84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 23,68 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan *Reliability* (Keandalan) yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

#### 4.3.3.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

**Tabel 4.21**

**Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap Pegawai**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagai mana Daya tanggap Pegawai KPP Madya Bandung kepada Bapak/Ibu di KPP Madya Bandung | Sangat baik | 5 | 4 | 10,5 | 20 | 190 |
| | baik | 4 | 23 | 60,5 | 92 | |
| | Kurang baik | 3 | 5 | 13,2 | 15 | |
| | Tidak baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 139 | |
| | **Total Persentase** | | | | **73,16** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 60,5% menilai bahwa pegawai KPP Madya Bandung tanggap terhadap pelanggan sedangkan paling sedikit dari responden sebanyak 10,5% menyatakan sangat tanggap. Persentase skor jawaban responden sebesar 73,16 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik.

Berdasarkan tabel 4.21 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 73,16 % berada pada interval

68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 26,84 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk meningkatkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

#### 4.3.3.4 *Assurance* (Jaminan)

**Tabel 4.22**

**Tanggapan Responden Mengenai Kerahasiaan Data Seorang Wajib Pajak**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagai mana Kerahasian data seorang Wajib Pajak dapat dipercaya dan dijamin tidak akan tersebar | Sangat baik | 5 | 8 | 21,1 | 40 | 190 |
| | baik | 4 | 16 | 42,1 | 64 | |
| | Kurang baik | 3 | 9 | 23,7 | 27 | |
| | Tidak baik | 2 | 5 | 13,2 | 10 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 141 | |
| | **Total Persentase** | | | | **74,21** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 42,1% menilai bahwa di KPP Madya Bandung data seorang wajib pajak terjamin kerahasiaan datanya sedangkan sebagian kecil dari responden sebanyak 13,2% menyatakan tidak terjamin kerahasian data wajib pajak. Persentase skor jawaban responden sebesar 74,21 % berada pada inetrval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik.

Berdasarkan tabel 4.22 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator *Assurance* (Jaminan) sebesar 74,21 % berada pada interval 68,01- 84,00 termasuk kategori Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 25,79 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk

meningkatkan *Assurance* (Jaminan) yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

#### 4.3.3.5 *Empathy* (Perhatian)

**Tabel 4.23**

**Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Yang Diberikan**

| Pertanyaan | Kategori | b | Frekuensi | Presentase | Skor Aktual | Skor Ideal |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bagaimana Perhatian yang diberikan Pegawai KPP madya terhadap Bapak/Ibu demi kelancaran Prosedur pelayanan. | Sangat baik | 5 | 2 | 5,3 | 10 | 190 |
| | Baik | 4 | 17 | 44,7 | 68 | |
| | Kurang baik | 3 | 13 | 34,2 | 39 | |
| | Tidak baik | 2 | 6 | 15,8 | 12 | |
| | Sangat tidak baik | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | Jumlah | | 38 | 100 | 129 | |
| | **Total Persentase** | | | | **67,89** | |

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar dari responden sebanyak 44,7% menilai pegawai KPP Madya Bandung perhatian terhadap kemudahan prosedur sedangkan paling sedikit dari responden sebanyak 5,3% menilai sangat perhatian. Persentase skor jawaban responden sebesar 67,89 % berada pada inetrval 52,01 - 68,00 termasuk kategori Cukup Baik.

Berdasarkan tabel 4.25 jumlah persentase skor jawaban responden pada indikator *Empathy* (Perhatian) sebesar 66,67 % berada pada interval 52,01 - 68,00 termasuk kategori Cukup Baik. tetapi masih dibawah skor ideal (skor 100%) dan ditemukan gap 33,33 %. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk

meningkatkan *Empathy* (Perhatian) yang ada secara nyata pada KPP Madya Bandung.

**Tabel 4.24**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib Pajak**

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | *Tangible* (bukti langsung) | 145 | 190 | 69,47 | Baik |
| 2 | *Reliability* (keandalan) | 134 | 190 | 76,32 | Baik |
| 3 | *Responsiveness* (daya tanggap) | 132 | 190 | 73,16 | Baik |
| 4 | *Assurance* (jaminan) | 145 | 190 | 74,21 | Baik |
| 5 | *Empati* (perhatian) | 129 | 190 | 67,89 | Cukup baik |
| **Jumlah** | | 685 | 950 | 72,21 | Baik |

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai persentase hasil pembagian dengan skor aktual dengan skor ideal yang diperoleh variabel kepuasan wajib pajak adalah sebesar 72,21%, yang menunjukan bahwa kepuasan wajib pajak di KPP Madya Bandung tergolong tinggi. jika melihat pedoman dari Umi Narimawati, 2010:46 nilai tersebut termasuk dalam kategori baik karena terletak pada rentang interval antara 68,01-84,00 kategori Baik, namun belum mencapai tingkat ideal (100%). Dengan deminikaian hal ini berkaitan dengan rumusan masalah yang ada pada tulisan peneliti terjawabnya Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Madya Bandung Berada Pada kriteria Baik dengan Persentasi 72,21%,namun tidak tergolong dalam kategori ideal karena ada gap sebesar 27,79 % yang mana dipengaruhi oleh faktor lain diantaranya mungkin adalah kinerja *Account Representative*, Budaya Organisasi,*Self Assessment system,*sistem informasi

Akuntansi,dan sistem informasi manajem yang memberikan kontribusi atau pengaruh agar terciptanya kepuasan wajib pajak yanng ideal.

## 4.4 Analisis Verifikatif

Setelah diuraikan gambaran data variabel penelitian, selanjutnya untuk menguji penerapan pengawasan intern dan pengelolaan keuangan daerah terhadap kinerja pemerntah daerah maka dilakukan pengujian statistik baik secara simultan dan parsial. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut, pengujian uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multi kolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier, analisis korelasi simultan, analisis korelasi parsial, analisis koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software SPSS 20.0 dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini :

### 4.4.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pembentukan model regresi, agar model yang terbentuk memberikan estimasi yang BLUE (*Best Linier Unbiased Estimated*) maka akan dilakukan uji asumsi terlebih dahulu. Berikut akan disajikan pengujian asumsi dengan tiga pengujian yakni uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisidas.

#### 4.4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang diganakan dalam penelitian ini adalah *kolmogorov-smirnov test.*

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Kualitas Pelayanan (X1) | Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) | Kepuasan Wajib Pajak (Y) |
|---|---|---|---|---|
| N | | 38 | 38 | 38 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | 20,4731 | 12,8411 | 13,6162 |
| | Std. Deviation | 4,30497 | 3,32611 | 3,48228 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,094 | ,085 | ,065 |
| | Positive | ,074 | ,085 | ,065 |
| | Negative | -,094 | -,072 | -,063 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,580 | ,521 | ,399 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,889 | ,949 | ,997 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel output hasil pengujian normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* di atas, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. (*2-tailed)* untuk variabel kualitas pelayanana (X1) sebesar 0 ,889, sistem administrasi perpajakan modern (X2) sebesar 0,949 dan kepuasan wajib pajak sebesar (Y) sebesar 0,997. Nilai Asymp. Sig. *(2-tiled)* yang diperoleh ketiga variabel tersebut memiliki nilai di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel yang digunakan memiliki data yang berdistribusi normal. Dengan kata lain, asumsi normalitas data terpenuhi.

### 4.4.1.2 Uji Multikolinieritas

Berikut adalah hasil uji multikolinieritas dengan melihat nilai *tollerance* dan VIF.

**Coefficients[a]**

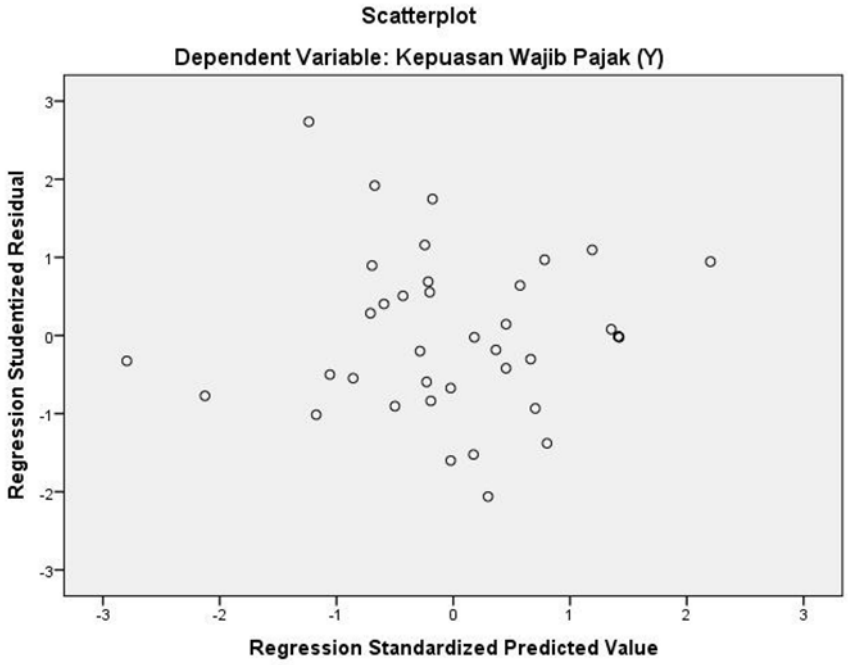
| Model | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kualitas Pelayanan (X1) | ,539 | 1,854 |
| | Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) | ,539 | 1,854 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan output di atas, diketahui nilai VIF semua variabel bebas kurang dari 5, demikian pula nilai *tolerance* semua variabel bebas > 0,10 dan nilai VIF untuk kedua variabel bebas < 10. Dengan demikian maka dapat disimpulkan tidak terdapat pelanggaran asumsi multikolinieritas di antara variabel bebas.

### 4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji gejala heteroskedastisitas digunakan pengujian dengan menggunakan diagram pencar (*scater plot*), dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa titik-titik yang diperoleh tidak membentuk pola tertentu, yang menunjukan bahwa data yang di uji tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

Berdasarkan uji asumsi yang telah dilakukan, diketahui semua pengujian tidak *menghasilkan* adanya pelanggaran asumsi klasik. Dengan demikian maka data layak di analisis dengan menggunakan analisis linier sederhana.

### 4.4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda yang akan dibentuk adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Nilai taksiran variabel terikat kepuasan wajib pajak

$X_1$ = Kualitas pelayanan

$X_2$ = Sistem administrasi perpajakan modern

a = Konstanta

$b_1$,$b_2$ = Koefisien Regresi

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,414 | 1,631 | | ,254 | ,801 |
| | Kualitas Pelayanan (X1) | ,289 | ,105 | ,357 | 2,759 | ,009 |
| | Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) | ,568 | ,135 | ,542 | 4,195 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan output di atas, diperoleh nilai a = 0,414 koefisien regresi $b_1$ sebesar 0,289 dan $b_2$ 0,568. Sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0,414 + 0,289X_1 + 0,642X_2$$

Nilai a dan $b_i$ dalam persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a= 0,414 artinya: Jika kedua variabel bebas bernilai 0 maka kepuasan wajib pajak akan bernilai 0,414.

$b_1$=0,289 artinya: Jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,289.

$b_2$=0,568 artinya: Jika sistem administrasi perpajakan modern meningkat satu, maka kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,568.

### 4.4.3 Analisis Korelasi Simultan

Analisis korelasi ganda berfungsi untuk mencari kuatnya hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (X) secara simultan dengan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan modern secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak.

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ,827[a] | ,684 | ,666 | 2,01165 |

a. Predictors: (Constant), Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai koefisien korelasi berganda R sebesar 0,827. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan modern maka akan di ikuti oleh semakin tingginya kepuasan wajib pajak.

### 4.4.4 Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial berfungsi untuk mencari kuatnya hubungan antara masing masing variabel.

**Correlations**

| | | Kepuasan Wajib Pajak (Y) |
|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan (X1) | Pearson Correlation | ,725 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 38 |
| Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) | Pearson Correlation | ,785 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | N | 38 |

Berdasarkan output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak sebagai berikut:

- Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak adalah sebesar 0,725 termasuk dalam hubungan yang cukup tinggi, nilai korelasi bertanda positif yang artinya jika kualitas pelayanan semakin baik maka akan diikuti oleh semakin baiknya kepuasan wajib pajak.
- Koefisien korelasi antara sistem administrasi perpajakan modern dengan kepuasan wajib pajak adalah sebesar 0,785 termasuk dalam hubungan yang cukup tinggi, nilai korelasi bertanda positif yang artinya jika sistem administrasi perpajakan modern semakin baik maka akan diikuti oleh semakin baiknya kepuasan wajib pajak.

### 4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi ($R^2$)

Koefisien Determiniasi ($R^2$) merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi ( R ) yang berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen secara simultan dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh output sebagai berikut:

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ,827[a] | ,684 | ,666 | 2,01165 |

a. Predictors: (Constant), Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa R-*square* sebesar 0,684 atau 68,4%. Dengan nilai $R^2$ sebesar 68,4% yang menunjukan arti bahwa kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan modern secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan wajib pajak sebesar 68,4%.

Sedangkan sisanya sebesar 31,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti yang mana mungkin variabel lain yang dapat memperikan kontribusi ideal tercapainya Kepuasan Wajib Pajak diantaranya adalah Sruktur Organisasi, Sistem Informasi Akuntansi,Sistem Informasi Manajem, kinerja *Account Representative*, dan *Self Assessment system*

Sedangkan untuk melihat bersar pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan formula *Beta x Zero Order*. Beta adalah koefisien regresi yang telah distandarkan, sedangkan *zero order* merupakan korelasi *pearson* dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai *beta* dan *zero order* sebagai berikut:

**Coefficients**[a]

| Model | | Standardized Coefficients | Correlations |
|---|---|---|---|
| | | Beta | Zero-order |
| 1 | Kualitas Pelayanan (X1) | ,357 | ,725 |
| | Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) | ,542 | ,785 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilakukan perhitungan untuk memperoleh pengaruh parsial dari setiap variabel bebas sebagai berikut:

Pengaruh kualitas pelayanan =0,357 x 0,725= 0,259 atau 25,9%.

Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern = 0,542 x 0,785 = 0,425 atau 42,5%.

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa pengaruh terbesar kepuasan wajib pajak adalah berasal dari administrasi perpajakan modern dengan

perolehan nilai persentase sebesar 42,5% sedangkan pengaruh kualitas pelayanan hanya memberikan pengaruh sebesar 25,9%.

### 4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada KPP Madya Bandung secara Simultan

Pengujian secara simultan bertujuan untuk membuktikan apakah Kualitas Pelayanan dan Sistem Administrasi Perpajakn Modern secara simultan berpengaruh signifikan terhdap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Madya Bandung dengan rumusan hipotesis statistik sebagai berikut:

Hipotesis yang akan diuji pada pengujian secara simultan ini adalah:

$H_0 : \beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan ($X_1$) dam sistem administrasi perpajakan modern ($X_2$) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak (Y).

$H_a : \beta_0 \neq \beta 1 \neq \beta 2 \neq 0$, artinya ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan ($X_1$) dam administrasi perpajakan modern ($X_2$) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wajib pajak (Y).

Tingkat signifikansi (α) sebesar 5%.

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh output sebagai berikut:

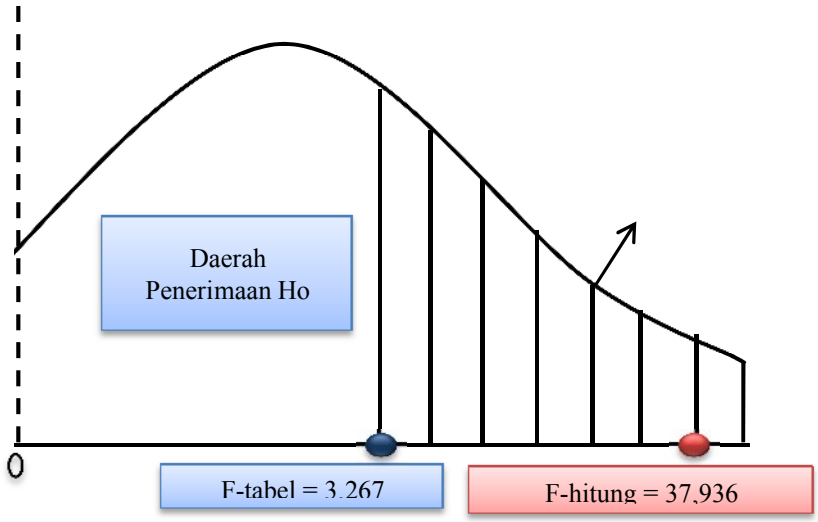
**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 307,036 | 2 | 153,518 | 37,936 | ,000[b] |
| | Residual | 141,636 | 35 | 4,047 | | |
| | Total | 448,672 | 37 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai F hitung sebesar 37,936 dan signifikansi sebesar 0,000. Dengan α=0,05, $df_1$=2, dan $df_2$=35 (n-k-l), maka didapat F tabel 3,267. Karena nilai F hitung > F tabel (37,936>3,267) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05 maka $H_0$ ditolak, artinya terdapat pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan dan aministrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak, jika digambarkan dalam kurva hipotesis maka akan nampak sebagai berikut:




**Gambar 4. Kurva Hipotesis Simultan**

### 4.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan ($X_1$) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Secara Parsial

Dugaan sementara Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadapKepuasan Wajib Pajak, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

Ho1 : $\beta 1 = 0$, Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang sinifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

$Ha_1 : \beta_1 \neq 0$, Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Tingkat signifikasnsi (α) sebesar 5%, dk= 24 (n-k-1), sehingga diperoleh t-tabel sebesar 2,064.

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

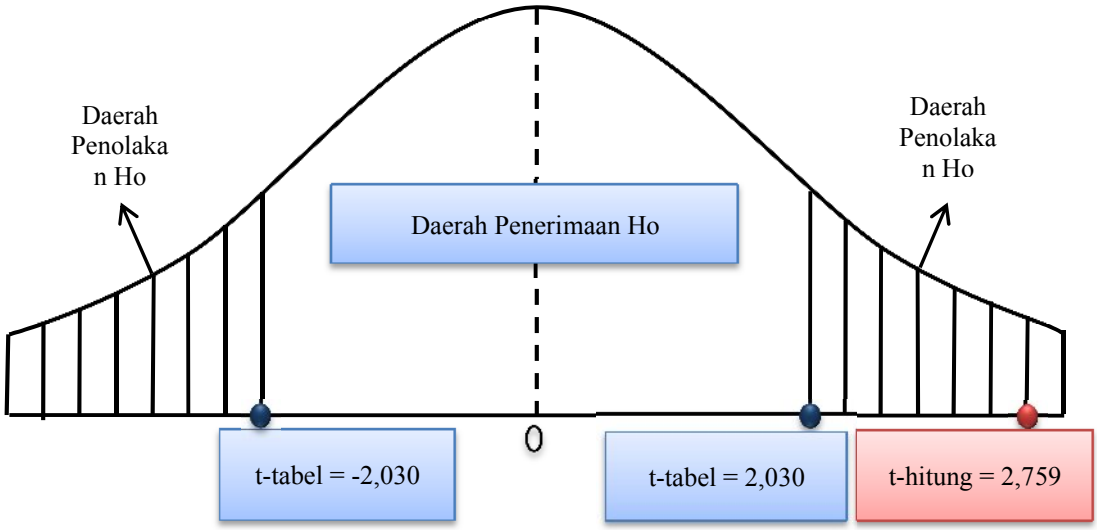
**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,414 | 1,631 | | ,254 | ,801 |
| | Kualitas Pelayanan (X1) | ,289 | ,105 | ,357 | 2,759 | ,009 |
| | Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) | ,568 | ,135 | ,542 | 4,195 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS 20 di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

Kualitas pelayanan ($X_1$) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) karena t-hitung (2,759) > t-tabel (2,030) maka $H_0$ di tolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,009.




**Gambar 4.5**
**Kurva Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wajib pajak**

Berdasarkan gambar 4.6 diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung}$ sebesar 2,759 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung.

Dapat dilihat dari hasil hipotesis di atas menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak berdasarkan identifikasi masalah Masih terdapat kelemahan dalam kualitas pelayanan melalui pegawai kepada wajib pajak.

### 4.4.8 Pengaruh Sistem administrasi perpajakan modern ($X_2$) Terhadap kepuasan wajib pajak (Y) Secara Parsial

Dugaan sementara penerapan pengawasan intern berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$Ho_2 : \beta_2 = 0$, Administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

$Ha_2 : \beta_2 \neq 0$, Administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Tingkat signifikasnsi (α) sebesar 5%, dk= 24 (n-k-1), sehingga diperoleh t-tabel sebesar 2,064.

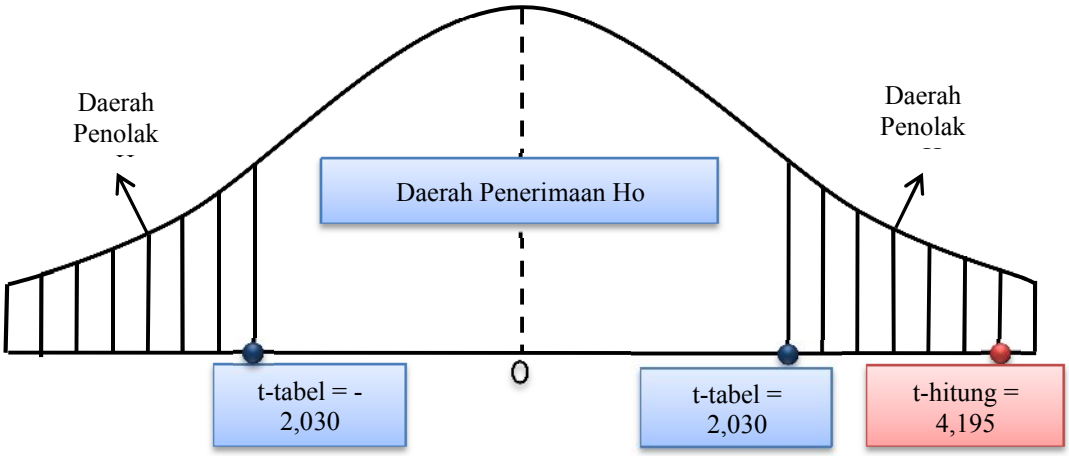
Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,414 | 1,631 | | ,254 | ,801 |
| | Kualitas Pelayanan (X1) | ,289 | ,105 | ,357 | 2,759 | ,009 |
| | Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X2) | ,568 | ,135 | ,542 | 4,195 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Administrasi perpajakan modern ($X_2$) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) karena t-hitung (4,195) > t-tabel (2,030) maka $H_0$ ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak adalah 0,000 < 0,005 dengan pengaruh sebesar 42,5%.




**Gambar 4.6**
**Kurva Hipotesis Parsial Sistem administrasi perpajakan modern Terhadap Kepuasan wajib pajak**

Berdasarkan gambar 4.6 diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung}$ sebesar4,195 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa sistem administrsi perpajakn modern secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Madya Bandung.

Koefisien korelasi antara sistem administrasi perpajakan modern dengan kepuasan wajib pajak adalah termasuk dalam hubungan yang cukup tinggi, nilai korelasi bertanda positif yang artinya jika sistem administrasi perpajakan modern semakin baik maka akan diikuti oleh semakin baiknya kepuasan wajib pajak pada KPP Madya Bandung.

## 4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dengan nilai t hitung yang diperoleh sebesar 2,759 dan nilai t tabel sebesar 2,030 dan nilai signifikansi sebesar 0,009 dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 25,9%. Jadi apabila semakin baik Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan akan memberikan dampak semakin baik kepuasan wajib Pajak yang dicapai.hal ini sejalan dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik dan prima, maka akan tercipta suatu ungkapan yang baik dari Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan. ungkapan baik Wajib Pajak yang timbul kemudian tumbuh menjadi perasaan puas karena telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh Wajib Pajak tersebut.

Selanjutnya Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan nila t hitung yang diperoleh sebesar 4,195 nilai t-tabel = 2,030 dan nilai signifikansi sebesar (0,000) < 0,05 dengan total pengaruh yang diberikan sebesar 0,425 atau 42,5%. hal ini berhubungan dengan Modernisasi Administrsi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak,dengan sistem administrasi perpajakan yang modern maka Wajib Pajak akan merasakan pelayanan efektif dan efisien yang menimbulkan rasa kepuasan bagi Waji Pajak, Jadi apabila semakin baik Sistem Administrasi Perpajakan Modern maka akan semakin tercapainya tingkat kepuasan wajib Pajak.