PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)

PEMBIMBING:
Dr. Ely Suhayati, SE., M.Si., Ak.

Oleh :
JESICA MARINI

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

Phenomenon that occurs is modern tax administration system necessary revalued and sevice quality that is not maximized due to the performance of the tax authorities tax officials are deemed not affect the maximum tax compliance in meeting their tax obligations. The purpose of this study was to collect and to get information about the effect of modern tax administration system and service quality on tax compliance in KPP Pratama Bandung Karees.

The method used in this research is descriptive method of verification. The unit of analysis in this study is individual taxpayer on KPP Pratama Bandung Karees the number of those 100 people. Using validity and reliability testing as a measure of research. Statistical tests were done is to design a structural model, the measurement model of the designing, construct the path diagram, line diagram conversion into the equation, estimation, Goodness of Fit and hypothesis testing using software SmartPLS 2.0.

The results of this study indicate that the modern tax administration system and service quality significantly positive 59.7% effect on tax compliance at the individual KPP Pratama Bandung Karees.

Keywords: Modern Tax Administration System, Service Quality, Taxpayer's Compliance

I. PENDAHULUAN

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, di mana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:137). Kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah, karena baru 30 persen wajib pajak yang membayar pajak (Anandita Budi Suryana, 2012). Lebih lanjut menurut Anandita Budi Suryana (2012), jika dibandingkan dengan kepatuhan pembayaran Malaysia yang sudah mencapai 80 persen wajib pajak terdaftar, tentu kinerja pajak Indonesia tertinggal jauh.

Saat ini jumlah pekerja aktif mencapai hingga 110 juta jiwa, sementara yang memasukkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 8,5 juta atau 7,73 persen saja, dari sisi badan usaha juga seperti itu, jumlah badan usaha saat ini mencapai 12,9 juta jiwa, sementara yang memasukkan SPT hanya 466 ribu atau 3,6 persen (Darussalam, 2012). Lebih lanjut menurut Darussalam (2012), hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak (Forest dan Sheffrin dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Sejak dilakukannya reformasi perpajakan yang pertama *(the first tax reform)* pada tahun 1984,

diharapkan penerimaan pajak sebagai sumber utama pembiayaan APBN dapat dipertahankan kesinambungannya (John Hutagaol, 2007). Lebih lanjut menurut John Hutagaol (2007), selain sebagai sumber penerimaan *(budgetair)*, pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi *regulerend*, sama seperti apa yang menteri keuangan katakan selain ditujukan untuk meningkatkan penerimaan negara, penerimaan pajak juga akan diarahkan untuk memberikan stimulus secara terbatas guna mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih berkualitas.

Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak (Sri Rahayu dan Lingga, 2009). Lebih lanjut menurut Sri Rahayu dan Lingga (2009), sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e*-SPT, *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*. Sebenarnya tak ada yang kurang dengan UU KUP karena semua tentang kebijakan perpajakan Pemerintah telah terakomodir, hanya mungkin para petinggi Kemenkeu sebelumnya saja yang kurang efektif mengimplementasikannya hingga DJP bisa kebobolan dengan kasus Gayus Tambunan, implementasi itu misalnya kebijakan DJP soal Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan membangun ratusan Kantor Pelayanan Pajak baru. Masih menurut Horas (2011), hal itu sadar tanpa sadar telah berimplikasi pada semakin lebarnya *span of control* (rentang kendali) DJP, kebijakan tersebut juga telah menimbulkan keragu-raguan publik terlepas ada tidaknya kasus Gayus Tambunan, sebenarnya ada tiga poin penting yang harus segera ditindak lanjuti Pemerintah atau DJP yakni soal kebijakan, transparansi penerimaan pajak dan system informasi terkait kewenangan Deskresi DJP. Hal inilah yang menyebabkan sistem administrasi perpajakan modern di Indonesia dirasa perlu direvaluasi ulang (Horas Nairbohu, 2011).

Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:134). Lebih lanjut menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134), salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara yang dapat tercapai salah satunya jika tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak. Hasil modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan selama ini sangat menggembirakan dan mendapat tanggapan positif dari para wajib pajak, meskipun harus diakui, tambahnya, komplain dari anggota masyarakat tentang pelayanan yang diberikan para petugas pajak masih saja ada. (I Gusti Ngurah Mayun Winangun, 2009).

Rendahnya kualitas pelayanan pajak akan mengancam kepatuhan pajak karena wajib pajak akan menuntut layanan pajak yang maksimal jika mereka sudah membayar pajak dengan baik (Wahyu Karya Tumakaka, 2010). KPK menilai masih berkaitan dengan kualitas pelayanan, masih adanya aparat pajak yang bekerja pada jam istirahat sedangkan pada jam kerja mereka tidak bekerja, hal ini berlawanan dengan prinsip kualitas pelayanan yag dituangkan dalam dimensi kualitas pelayanan (Sri Mulyani , 2008).

Berdasarkan konsep pemikiran yang dituangkan dalam latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan, seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Chaizil Nasucha (2004:37), sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Menurut Marcus Taufan Sofyan (2005:53), sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001.

Dari kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu bentuk penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerja baik individu maupun kelembagaan dalam bentuk pelayanan hak dan keawajiban wajib pajak yang langsung dilakukan di kantor fiskus meliputi pencatatan, penggolongan, dan penyimpanan yang berdasar pada fungsi pajak bukan jenisnya agar lebih efisen, ekonomis, dan cepat.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandi Tjiptono (2009:247), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:46) pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai layanan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik atau non fisik.

Dari kedua pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah layanan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang berkaitan dengan produk dapat berupa fisik atau non fisik, pelayaan, orang, dan proses dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen seta ketepatan penyampainnya dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia (2010:138) kepatuhan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut James et all dalam Timbul Hamonangan (2012:84) secara sederhana Kepatuhan Wajib Pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan kedua pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak taat dan patuh dalam melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk meningkatkan penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan suatu bentuk reformasi perpajakan serta perlu melakukan suatu bentuk tindak peningkatan kualitas pelayanan guna mendongkrang kepatuhan wajib pajak yang dapat berdampak pada penerimaan Negara. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan merupakan seuatu yang sangat berpengaruh dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sommerfeld dalam Timbul Hamonangan (2012:103), kepatuhan Pajak didasarkan pada adanya kewajiban seluruh wajib pajak untuk memasukkan Surat Pemeritahuan (SPT) dan melaporkan semua penghasilan secara akurat. Sejalan dengan implementasi

penilaian sendiri (*self assessment*) tersebut, diharapkam wajib pajak dapat mencapai tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance level*-VCL). Kepatuhan sukarela merujuk pada kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajak pada kondisi yang sebenarnya.

Secara garis besar reformasi administrasi perpajakan yang membuahkan sistem administrasi perpajakan modern ini dapat mencapai tujuan-tujuan utama yang diantaranya adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi; tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak merupakan perwujudan penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Hal lain yang perlu diketahui adalah sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru**.**

Adapun usaha peningkatan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan agar supaya menimbulkan suatu kerelaan bagi wajib pajak dalam memberikan kontribusi bisa dilakukan dengan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Sugiyono (2011:64) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dijelaskan di atas maka penulis menarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

a. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
b. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
c. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
d. Sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:32), objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:2)**,** metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dan verifikatif, yaitu suatu metode yang berusaha memberikan gambaran deskripsi mengenai data atau kejadian berdasarkan fakta-fakta yang tampak pada situasi yang diselidiki peneliti.

Menurut Sugiyono (2011:147) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Menurut Mashuri (2008) dalam Umi Narimawati (2010:29), metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

Metode penelitan menurut Sugiyono (2011:2) adalah merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dan verifikatif, yaitu suatu metode yang berusaha memberikan gambaran deskripsi mengenai data atau kejadian berdasarkan fakta-fakta yang tampak pada situasi yang diselidiki peneliti.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Menurut (Umi Narimawati : 2008), operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, dimensi, indicator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)
   Menurut Sugiyono (2009:3) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).
   Sesuai dengan judul yang peneliti ajukan, maka yang menjadi variabel bebas sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan.
2. Variabel Dependen
   Menurut Sugiyono (2009:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.
   Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak.

3.2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan *(Library Reseach).* Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Kuesioner
   Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun sedemikian rupa dan ditunjukkan kepada responden berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Wawancara
   Menurut Umi Narimawati (2010:40), wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.
3. Studi Kepustakaan
   Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh berbagai teori dan asumsi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti berupa buku-buku, dokumentasi perusahaan danrefernsi lain berkaitan dengan masalah yang diteliti.
4. Observasi
   Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini bertintak sebagai nonpartisipan. Observasi nonpartisipan adalah peneliti tidak terlibat langsung dengan objek yang diamati. Peneliti hanya sebagai pengamat independen.

3.2.3 Metode Penarikan Sampel

Populasi menurut Umi Narimawati (2008:161) adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak KPP Pratama Bandung Karees, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Populasi Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees 71.677 orang.

Sampel menurut Umi Narimawati (2010:38) adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamatan dalam penelitian.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

(Sumber : Umi Narimawati, 2010:38)

Keterangan : n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Sampel dari penelitian ini yaitu 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Karees.

3.2.4 Metode Analisis

Dalam menganalisis penelitian ini, penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Uji MSI (Data Ordinal ke Interval)
   Karena penelitian ini menggunakan data ordinal, maka semua data ordinal terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid, 1994:131).
   Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Adapun di dalam proses pengolahan data MSI tersebut, peneliti menggunakan bantuan *Additional Instrument* (*Add-Ins*) dari Microsoft Excel 2010.
2. Analisis Deskriptif
   Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh KPP Pratama Bandung Karees berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana masing masing variable penelitian.
   Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab.
3. Analisis Verifikatif
   Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *component atau variance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square (PLS)*. Alat analisis ini dipilih atas pertimbangan keterbatasan jumlah sampel, dimana jumlah sampel pada penelitian ini hanya 100 orang dan tidak memenuhi syarat menggunakan *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *covariance* untuk jenis model *second order factor*.
   Menurut Imam Ghozali (2008), *Partial Least Square (PLS)* merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus

berdistribusi normal multivariate dan ukuran sampel juga tidak harus besar. Walaupun *partial least square* digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten.

Pengujian dengan *partial least square (PLS)* diterapkan untuk memperoleh hasil pengolahan yang mampu mencapai tujuan penelitian dan membuktikan hipotesis penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Langkah Pertama: Merancang Model Struktural (*inner model*)
   Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari satu variabel laten eksogen (sistem administrasi perpajakan modern) dan dua variabel laten endogen (kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak). Hubungan antara ketiga variabel laten tersebut berbentuk kausal (sebab akibat) dimana sistem administrasi perpajakan modern mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak, kemudian kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.
b. Langkah Kedua: Merancang Model Pengukuran (*outer model*)
   Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel manifes. Untuk variabel laten sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari 4 indikator dengan 15 variabel manifes. Kemudian variabel laten kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator dengan 15 variabel manifes dan variabel laten kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari 2 indikator dengan 13 variabel manifes. Karena setiap variabel laten terdiri dari dimensi dan variabel manifes (observed variables), maka pendekatan PLS yang digunakan adalah *second order factor* model.
c. Langkah Ketiga: Mengkonstruksi diagram Jalur
   Dalam mengkontruksi diagram jalur, model struktural dan model pengukuran digabung dalam satu diagram yang sering disebut dengan diagram jalur *full model*. Berdasarkan model peneltian maka diagram jalur dari ketiga variabel penelitian dapat digambarkan sebagai berikut (Gambar 1)
d. Langkah Keempat: Konversi diagram Jalur ke dalam Sistem Persamaan
   Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama

   $$\mathbf{KP = \gamma_{1.1}\, SAPM + \zeta_1}$$

   Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua

   $$\mathbf{KWP = \gamma_{2.1}\, SAPM + \beta_{2.1}\, KP + \zeta_2}$$

e. Langkah Kelima: Estimasi
   Pada tahapan ini nilai γ, β dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program SmartPLS. Dasar yang digunakan untuk dalam etimasi adalah *resampling* dengan *Bootestrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone (Imam Ghozali, 2006). Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta).
f. Langkah Keenam: *Goodness of Fit*
   Uji kecocokan model pada *structural equation modeling* melalui pendekatan *partial least square* terdiri dari dua jenis, yaitu uji kecocokan model pengukuran dan uji kecocokan model struktural. Model pengukuran/*measurement model (Outer model)* dalam dievaluasi dengan *convergent validity and discriminan validity. Convergent validity* dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/ component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran yang digunakan adalah jika korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* angkanya lebih dari 0,7 dikatakan tinggi dan jika angkanya antara 0,5 – 0,6 dikatakan cukup (Imam Ghozali, 2006).
g. Langkah Ketujuh: Pengujian Hipotesis
   Setelah model secara keseluruhan dan secara parsial diuji, serta diperoleh model yang fit dengan data, maka pada tahap berikutnya dilakukan pengujian hipotesis

dengan metode *resampling Bootstrap*. Metode *resampling Bootstrap* adalah membangun data bayangan (*pseudo* data) dengan menggunakan informasi dari data asli dengan tetap memperhatikan sifat-sifat dari data asli tersebut, sehingga data bayangan akan memiliki karakterstik yang semirip mungkin dengan data asli.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Pengujian Alat Analisis

1. Hasil Uji Validitas

   Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid (Barker *et al*, 2002:70).

   Berdasarkan hasil pengolahan didapat nilai koefisien korelasi setiap butir pernyataan dengan total item lainnya lebih besar dari nilai 0,30, hasil uji ini mengindikasikan bahwa semua butir pertanyaan yang diajukan pada ketiga variabel valid dan layak digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian dan dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas

   Selain valid, alat ukur juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulangkali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak beberda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (Barker *et al*, 2002:70). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *split-half* diperoleh nilai reliabilitas kuesioner (*Spearman-Brown Coefficient*) lebih besar dari nilai kritis 0,70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur ketiga variable sudah memberikan hasil yang konsisten.

4.1.2 Analisis Deskritif

1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

   Pelaksanaan sistem adminsitrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Sistem adminsitrasi perpajakan modern diukur menggunakan 4 indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 15 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden untuk setiap indikator. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil persentase skor jawaban responden seperti tampak dalam Tabel 1.

   Persentase total skor jawaban responden pada variabel sistem adminsitrasi perpajakan modern sebesar 72,97 berada di antara interval 68 – 84, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem adminsitrasi perpajakan modern pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah baik berdasarkan tanggapan wajib pajak selaku responden. Jika dilihat berdasarkan indikator, tampak bahwa persentase skor tanggapan responden terhadap indikator struktur organisasi, prosedur organisasi dan budaya organisasi termasuk dalam kategori baik, sementara persentase skor tanggapan responden terhadap indikator strategi organisasi masih termasuk cukup baik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas pelayanan diukur menggunakan 5 indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 15 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden untuk setiap indikator. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil persentase skor jawaban responden seperti tampak dalam Tabel 2.

Persentase total skor jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan sebesar 76,35 berada di antara interval 68 – 84, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah baik berdasarkan tanggapan responden selaku wajib pajak akan beberapa indikator dari kualitas pelayanan tampak bahwa persentase skor tanggapan responden terhadap kelima indikator termasuk dalam kategori baik.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

   Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kepatuhan Wajib Pajak diukur menggunakan 2 indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 10 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden untuk setiap indikator. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil persentase skor jawaban responden seperti tampak dalam tabel 3.

   Persentase total skor jawaban responden pada variabel kepatuhan Wajib Pajak sebesar 84,34 berada di antara interval 84 – 100, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan sebagian besar Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah sangat tinggi hal ini berdasarkan indikator, tampak bahwa persentase skor tanggapan responden terhadap indikator kepatuhan formal termasuk dalam kategori sangat tinggi dan persentase skor tanggapan responden terhadap indikator kepatuhan material termasuk dalam kategori tinggi.

4.1.3 Analisis Verifikatif

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SmartPLS 2.0*, maka hasil analisis verifikatif dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kualitas Pelayanan

   Koefisien jalur antara sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) dengan kualitas pelayanan (KP) sebesar 0,712 dengan arah positif artinya semakin baik pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern akan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} jalur sistem administrasi perpajakan modern terhadap kualitas pelayanan (14,849) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Sistem adminsitrasi perpajakan modern memberikan pengaruh sebesar 50,7% terhadap kualitas pelayanan perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 49,3% merupakan pengaruh faktor lainnya seperti persepsi atas efektivitas sistem administrasi dan sistem informasi.

2. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

   Nilai t_{hitung} variabel sistem adminsitrasi perpajakan modern (3,373) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa sistem adminsitrasi perpajakan modern secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Secara langsung sistem adminsitrasi perpajakan modern memberikan pengaruh sebesar 7,8% terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 11,0% sehingga total pengaruh sistem adminsitrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 18,8 persen.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
   Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (7,330) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.
   Secara langsung kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 30,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan sistem adminsitrasi perpajakan modern memberikan pengaruh sebesar 11,0% sehingga total pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 41,1 persen.
4. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
   Besar pengaruh "Sistem adminsitrasi perpajakan modern" terhadap kepatuhan Wajib Pajak dihitung sebagai berikut:
   a. Pengaruh langsung "Sistem adminsitrasi perpajakan modern" terhadap kepatuhan Wajib Pajak = $(\gamma_{2.1})^2$ = (0,280) × (0,280) = 0,078 **(7,8%)**
   b. Pengaruh tidak langsung "Sistem adminsitrasi perpajakan modern" terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hubungannya dengan kualitas pelayanan = $\gamma_{2.1} \times \gamma_{1.1} \times \beta_{2.1}$ = (0,281) × (0,712) × (0,549) = 0,110 **(11,0%)**.

   Jadi total pengaruh "sistem adminsitrasi perpajakan modern" terhadap kepatuhan Wajib Pajak = 7,8% + 11,0% = **18,8%** dengan arah positif, artinya 18,8% peningkatan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat dijelaskan atau disebabkan oleh "sistem adminsitrasi perpajakan modern".
   Besar pengaruh "Kualitas pelayanan" terhadap kepatuhan Wajib Pajak dihitung sebagai berikut:
   a. Pengaruh langsung "kualitas pelayanan" terhadap kepatuhan Wajib Pajak = $(\beta_{2.1})^2$ = (0,549) × (0,549) = 0,301 **(30,1%)**
   b. Pengaruh tidak langsung "kualitas pelayanan" terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hubungannya dengan sistem adminsitrasi perpajakan modern = $\beta_{2.1} \times \gamma_{1.1} \times \gamma_{2.1}$ = (0,549) × (0,712) × (0,280) = 0,110 **(11,0%)**.

   Jadi total pengaruh "kualitas pelayanan" terhadap kepatuhan Wajib Pajak = 30,1% + 11,0% = **41,1%** dengan arah positif, artinya 41,1% peningkatan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dapat dijelaskan atau disebabkan oleh "kualitas pelayanan".
   Diantara kedua variabel independen, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dibanding sistem adminsitrasi perpajakan modern.
   Setelah pengaruh masing-masing variabel dihitung, selanjutnya untuk membuktikan apakah sistem adminsitrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, baik secara simultan maupun secara parsial maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dimulai dari pengujian secara simultan dan dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan melalui statistik uji F dengan ketentuan tolak Ho jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel}, atau sebaliknya terima Ho jika F_{hitung} lebih kecil atau sama dengan F_{tabel}. Dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2;97) diperoleh nilai F tabel sebesar 3,090. Karena dari hasil penelitian diperoleh nilai F_{hitung} (71,847) lebih besar dibanding F_{tabel} (3,090), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima artinya sistem administrasi perpajakan modern dana kualitas pelayanan berpegaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2 Pembahasan

Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan dengan besar pengaruh 50,7%. Semakin baik pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern akan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan begitu pula sebaliknya. Sistem administrasi perpajakan dikatakan baik dan dapat mendukung kualitas pelayanan yang baik apabila struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasinya baik. dari keempat indikator pembentuk variabel sistem administrasi perpajakan modern, indikator budaya organisasi memiliki peranan yang sangat penting bagi sistem administrasi perpajakan modern dibandingkan struktur organisasi dimana budaya organisasi menekankan pada tranparansi, akuntabilitas dan kesamaan perlakuan terhadap semua wajib pajak. Dari ketiga penekanan tersebut, transparansi memegang posisi yang penting utuk mencerminkan budaya organisasi yang baik. Sedangkan fenomena yang ada menyebutkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern perlu direvaluasi ulang karena tidak sejalan kualitas pelayanan aparat pajak yang ada di dalamnya yang belum mampu mengusir keragu-raguan wajib pajak. Seiring dengan banyaknya pemberitaan mengenai aparat pajak yang tersandung beberapa kasus. Maka dari itu perlu diadakan pencitraan aparat pajak yang lebih lagi dari segi transparansi perpajakan untuk meningkatkan penilaian kualitas pelayanan di mata wajib pajak.

Koefisien jalur sistem adminsitrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 3,373 dan memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 7,8%, kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 11,0% sehingga total pengaruh sistem adminsitrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 18,8% dengan arah positif artinya sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh signifikan positif secara langsung dan tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh secara tidak langsung adalah pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. Sistem administrasi perpajakan modern pada dasarnya dibuat sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu tolok ukur sistem administrasi perpajakan modern dikatakan baik apabila melalui sistem administrasi perpajakan modern yang diterapkan mampu mengusir keragu-raguan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan rela berkontribusi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya apabila mereka mendapatkan suatu jaminan dari aparat pajak selaku pelaku dari diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Disamping itu beberapa faktor seperti account representative, kesederhaaan birokrasi pembayaran dan pelaporan pajak dan fasilitas-fasilitas perpajakan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pun turut ambil andil dalam terwujudnya sistem administrasi perpajakan modern yang baik guna meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak.

Koefisen jalur kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 7,330 dan memberikan kontribusi secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 30,1%, kemudian secara tidak langsung karena hubungannya dengan sistem adminsitrasi perpajakan modern memberikan pengaruh sebesar 11,0% sehingga total pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 41,1% arah positif. Artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan positif secara langsung dan tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh secara tidak langsung dikarenakan hubungannya dengan sistem administrasi perpajakan modern. Dari kelima indikator pembentuk variabel kualitas pelayanan,

indikator daya tanggap memiliki peranan yang sangat penting bagi kualitas pelayanan. Dibutuhkan daya tanggap yang baik oleh aparat pajak terhadap wajib pajak untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sekalipun daya tanggap memiliki peranan yang utama bagi kualitas pelayanan, peranan kehandalan, jaminan, emapati dan bukti langsung tidak bisa diabaikan begitu saja. Kelima indikaator tersebut perlu berjalan sinergi untuk meningkatkan kaulitas pelayanan. Kehandalan bagi kualitas pelayanan memegang peranan kedua setelah daya tanggap. Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak dapat dikatakan handal apabila mampu menangani masalah perpajakan yang dialami wajib pajak dengan cepat dan tepat, jangka waktu realisasi janji kepada wajib pajak tidak terlalu lama dan memberikan pelayanan yang sama terhadap semua wajib pajak tanpa membeda-bedakan guna kepentingan dan keuntungan pribadi aparat pajak. Berdasarkan hasil penelitian kesamaan pelayanan terhadap semua wajib pajak memiliki peranan yang penting bagi kualitas pelayanan yang dapat dikatakan handal, sekalipun demikian wajib pajak pun turut menilai kualitas pelayanan dari kecepatan dan ketepatan aparat pajak dalam menangani maslah perpajakan yang mereka alami. Dari hasil tanggapan responden melalui kuesioner dapat dilihat sebagian besar wajib pajak menilai kecepatan aparat pajak dalam mengangani masalah perpajakan wajib pajak masih berada dalam kategori cukup baik dalam arti aparat pajak masih dinilai lambat dalam menangani maslah perpajakan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan fenomena yang menyebutkan bahwa masih ada aparat pajak yang tidak bekerja dan keluar kantor pada jam kerja dan malah bekerja pada jam istirahat yang waktunya lebih singkat daripada jam kerja. Dengan kinerja aparat apajak yang seperti ini akan memperlambat tugas penyelesaian tugas mereka akan tanggung jawab mereka terhadap wajib pajak. Dengan demikian kualitas pelayanan pun akan tidak maksimal yang akan berimbas pada kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak akan merasa mereka tidak mendapatkan pelayanan yang baik sekalipun telah melaksanakan kewajiban perpajakannya. oleh karena itu diperlukan ketegasan peraturan bagi aparat pajak yang masih bekerja tidak pada jam kerja.

Sistem adminsitrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Sistem adminsitrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 59,7% terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan sisanya sebesar 40,3% merupakan pengaruh faktor lain *self assessment system*, pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, penegakan hukum perpajakan dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan wajib pajak jika dibandingkan dengan pengaruh yang diberikan masing-masing variabel secara parsial.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan mengenai pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, maka dalam bab ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dimana dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern yang baik akan mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Sistem administrasi perpajakan modern yang baik adalah sistem perpajakan yang didukung dengan struktur, prosedur, strategi dan budaya organisasi yang baik pula.
2. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Sistem administrasi perpajakan modern dibuat dengan salah satu sasaran meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari itu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang baik maka akan mendukung kepatuhan wajib pajak yang lebih baik. Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan mampu menghilangkan keragu-raguan wajib pajak dengan turut berkontribusi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees, dimana semakin baik kualitas pelayanan yang disajikan akan berbanding lurus dengan kontribusi yang diberikan wajib pajak dalam bentuk kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik terwujud oleh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang baik yang diberikan oleh kantor pelayaan pajak khususnya aparat pajak selaku pelaku yang berhubungan langsung dengan wajib pajak. Aparat pajak diharapkan mampu denga tanggap menanggapi keluhan ataupun masalah perpajakan yang diajukan oleh wajib pajak. Aparat pajak pun diharapkan mampu bekerja maksimal untuk melayani wajib pajak.
4. Sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Sistem administrasi perpajakan modern serta kualitas pelayanan yang baik akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara bersama-sama sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan yang baik mampi memberikan hasil cukup besar demi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan saran, antara lain,

1. Budaya organisasi sebagai salah satu indikator sistem administrasi perpajakan modern mempunyai peranan yang sangat penting bagi sistem administrasi perpajakan. Sebagaimana diketahui bahwa budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan pembetukan prilaku bagi anggota-anggotanya. Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui budaya organisasi ini. Penyebaran kepercayaan dalam arti mampu menghilangkan keragu-raguan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan memberikan citra positif melalui pembetukan perilaku dari aparat-aparat pajak. Pengenaan sanksi tegas dan menimbulkan efek jera penting diberlakukan bagi aparat pajak yang melakukan perilaku-perilaku yang mampu melunturkan budaya oraganisasi
2. Sistem administrasi perpajakan modern memiliki tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kesederhanaan birokrasi pelaporan dan pembayaran SPT, *account representative*, transparansi, akuntabilitas dan digitalisasi. Sebagian besar wajib pajak merasa bahwa perpajakan masih perlu ditingkatkan dari segi transparansinya, pihak Direktorat Jenderal Pajak mungkin dapat menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat mewujudkan transparansi seperti *taxpayer's account* juga penerapan nilai-nilai budaya organisasi bagi aparat pajak.
3. Kualitas pelayaan yang baik dapat dinilai dari seberapa cepat penganan yang dilakukan oleh aparat pajak dalam menangani masalah perpajakan wajib pajak. Untuk itu diperlukan kinerja yang maksimal dari aparat pajak. Kinerja yang maksimal salah satunya dapat diwujudkan dengan bekerja pada jam kerja. Pengawasan dan kontrol internal dalam kator pelayanan pajak perlu ditingkatkan khususnya pengawasan dan kontrol terhadap jam kerja serta diberlakukan peringatan bahkan sanksi yang tegas terhadap aparat pajak yang tidak bekerja pada jam kerja.
4. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan dengan membenahi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan lain sebagainya. Ketegasan sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang melanggar ketentuan dan aturan perpajakan pun perlu ditegaskan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abdul, Rahman. (2009). Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ilmu Administrasi, Vol.6 No.1 Maret 2009, 31 – 38.*

Amalia. D. Lestari. (2010). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpaakan pada Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees*.*

Anandita, Budi. S. (2012). *Kualitas Menggerek kepatuhan Wajib Pajak.* Diakses pada 7 November 2012 dari *World Wide Web* : http://www.pajak.go.id

Andi, Supangat. (2007). *Statistik: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan*

Nonparametrik. Jakarta: Kencana.
Barker, C. Pistrang., & Elliot, R. (2002). *Research Methods in Clinical Psychology* (2nd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
Budiono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
Chaizil, Nasucha. (2004). *Reformasi Administrasi PublikTeori dan Praktik*. Jakarta: PT. Grasindo
Chris Barker, Nancy Pistrang & Robert Elliot (2002). ***Research Methods in Clinical Psychology***. (2nd ed.). John Wiley & Sons, LTD Chichester England
Darussalam. (2012). *Pemerintah diminta Tingkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Diakses pada 7 November 2012 dari *World Wide Web* : http://www.tempo.com.
Erly, Suandy. (2001). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
Fandy, Tjiptono. (2009). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Mulia Publishing.
Firman, Wahyudi. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuha Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Blitar. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Malang.*
Fitri, Damayati. (2011). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Pemeriksaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntabilitas UIN SARIF Hidayatulllah*.
Horas, Nairbohu. (2011). *Sistem Administrasi Perpajakan Modern DJP Harus Direvaluasi Ulang*. Diakses pada tanggal 2 Desember 2012 dari *World Wide Web* : http://www.folnews.com.
Imam, Ghozali. (2008). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
John, Hutagaol,. Wing, Winaryo., Arya Pradipta . (2007). *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Diakses pada tanggal 6 November 2012 dari *World Wide Web* : http://www.pajak.go.id.
Joseph F. Hair, Jr., William C. Black, Barry J.Babin, Rolph E. Anderson, Ronald L.Tatham, 2006 ***.Multivariate Data Analysis.*** **(**sixth edition), Pearson Prentice Hall Education International.
Lena, Elitan., & Lina, Anatan. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangan*. Bandung: Linggajaya.
Liberty, Pandiangan. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Alex Media Computindo.
Marcus Taufan Sofyan. 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tanggerang: STAN.
Mohamad, Rajif. (2011). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM di Cirebon.
Mohammad, Zain. (2007). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
Ni Luh Supadmi. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, Vol 4, No 2, Juli 2009
Nur, Indriantoro. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
Nurmalia, Hasanah., Indra, Pahala., & Susi, Indriani. (2012). Efektivitas Pelaksaaan *Self Assesment System* dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kualitas Pelayana Pajak. *CBAM-FE UNISSULA, Vol.1 No.1 Desember 2012, 773 – 785.*
Siti, Kurnia. R. (2010). *Perpajakan*: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
Soemarso, S.R. (2007). *Perpajakan Pendekatan Komprehensif*. Jakarta: Salemba Empat.
Sri, Mulyani. (2008). *KPK Terusik oleh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak*. Diakses pada tanggal 2 Desember 2012 dari *World Wide Web* : http://finance.detik.com.
Sri Rahayu., & Ita, Salsalina. L. (2009). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung*. *Jurnal Akuntansi.* Vol. 1, No. 2: 119-138.
Sri, Rizki, U., Andi., & Ayu, Noorida, S. (2012). Pengaruh Faktor-faktor Eksternal terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*.
Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
Suratno, Purnama. (2004). *Analisa Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Jurnal FE Universitas Islam Yogyakarta.
Umi, Narimawati., Sri, Dewi. A., & Linna, Ismawati. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah.* Bekasi: Genesis.
Timbul, Hamonangan., & Imam, Mukhlis. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses.
Tony, Marsyahrul. (2006). *Pengantar Perpajakan*. PT.Grasindo: Jakarta.
Yulia, Patmawati. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Orang Pribadi.
Wahyu, Karya, T. (2010). *Rendahnya Kualitas Pelayanan Ancam Kepatuhan Wajib Pajak*. Diakses pada tanggal 2 Desember 2012 dari *World Wide Web* : http://www.kompas.com
Waluyo. (2007). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta.
Widi, Widodo., & Dedy Djefris. (2008). *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

Tabel 1
Persentase Skor Indikator Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern

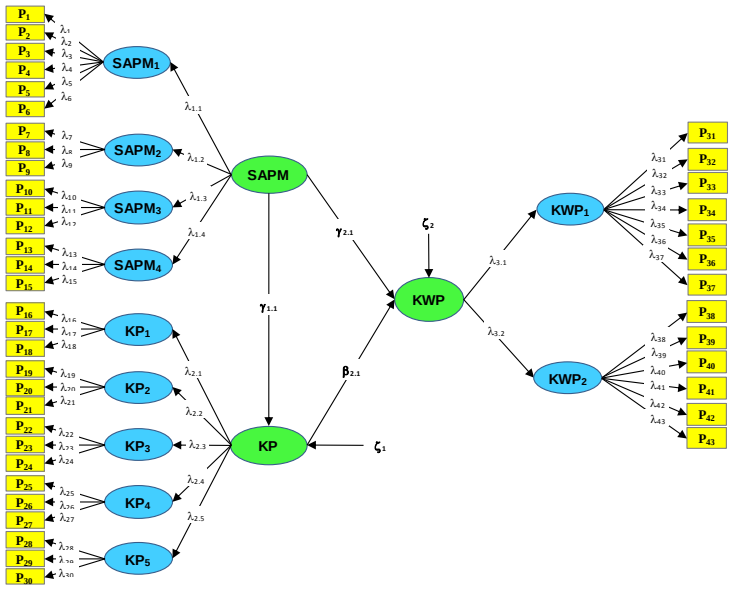
Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Struktur Organisasi	2306	3000	76,87	Baik
Prosedur Organisasi	1096	1500	73,07	Baik
Strategi Organisasi	1015	1500	67,67	Cukup
Budaya Organisasi	1056	1500	70,40	Baik
Total	**5473**	**7500**	**72,97**	**Baik**

Tabel 2
Persentase Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

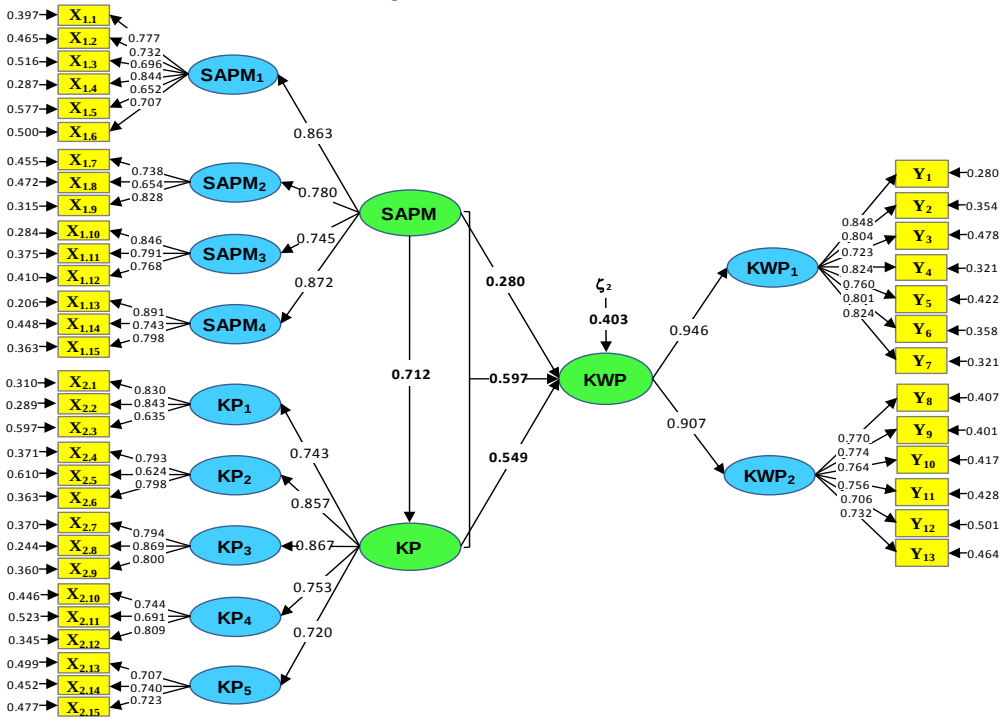
Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Bukti langsung	1182	1500	78,80	Baik
Kehandalan	1108	1500	73,87	Baik
Daya tanggap	1147	1500	76,47	Baik
Jaminan	1156	1500	77,07	Baik
Empati	1133	1500	75,53	Baik
Total	**5726**	**7500**	**76,35**	**Baik**

Tabel 3
Persentase Skor Indikator Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Kepatuhan Formal	3066	3500	87.60	Sangat Tinggi
Kepatuhan Material	2416	3000	80.53	Tinggi
Total	**5482**	**6500**	**84.34**	**Sangat Tinggi**



Gambar 1
Diagram Jalur *Full Model*



Gambar 2
Diagram Jalur Pengujian Hipotesis