PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Survey Pada Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying)

Oleh:
Patiana
Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

TaxPayer satisfactory is the main factors that determine the quality of tax service office. But there are still a lot of tax officials that are slow and unfriendly in their duty. Orther that that, there are the difficulties in changing people's habits which is not utilizing the facility of modern tax administration system that is provided by Director General Tax in their SPT report. This phenomenon is occurred because of the lack of attention from the officers in addressing the issue.

This study aims to provide the empirical evidence about the influence of tax service quality and modern tax administration system to taxpayer satisfaction in Pratama Tax Servicing Office Bandung Cibenying.

The method that is used in this study is Descriptive and verification method. The population is 107.522 individual taxpayer which is registered in KPP Pratama Bandung Cibenying. The number of sampling is 100 individual taxpayer that is used SLovin approximation sampling withdrawal technique. Analysis method that is used is Structural Equation Model/SEM in Partial Least Square (PLS) approximation.

The result of this study shows that the tax service quality has influence to taxpayer satisfaction and also the modern tax administration system has influence to taxpayer satisfaction.

Keywords : Tax Service Quality, Modern Tax Administration System, Taxpayer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evation* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi (Indra Pahala dkk, 2013).

Menurut Safrezi Fitra (2010) banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang. Peraturan pelaksanaan yang dibuat sendiri oleh Dirjen Pajak, cenderung memihak pada kemudahan fiskus dalam memenuhi tugasnya, dan juga pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya.

Oleh karena itu, DJP dan KPP harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Indra Pahala dkk, 2013).

Menurut Suratno (2008), Ada beberapa pelayanaan yang dilakukan oleh petugas pajak yang dapat membuat Wajib Pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu

petugas lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bisa membingungkan Wajib Pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, *complain* dan enggannya mereka menyelesaikan urusan kewajiban perpajakannya.

Pernyataan diatas ditegaskan kembali oleh Sri Mulyani (2008) bahwa berdasarkan temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak menilai masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja dia malah tidak. Jadi itu perlu diperbaiki.

Selain itu, pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. (Rapina dkk, 2011).

Namun berdasarkan data yang dikutip dari *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)* per 2011, tingkat e-Filling di Indonesia relatif lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya seperti Argentina ataupun Malaysia. Salah satu tantangan utama yang dihadapi otoritas pajak adalah mengubah kebiasaan masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas sistem administrasi perpajakan modern yang disediakan dirjen pajak dalam melaporkan SPT-nya. Hal tersebut disebabkan masyarakat masih memilih pelaporan SPT secara manual alias mendatangi Kantor Pelayanan Pajak terdekat dalam menunaikan kewajibannya (Iwan Djuniardi, 2013).

Melalui peningkatan fasilitas layanan dengan teknologi informasi, seluruh kegiatan perpajakanpun semakin transparan, wajib pajak tidak perlu merasa curiga atau bahkan melakukan perlawanan pajak dengan alasan penyalahgunaan dana pajak karena semua di lakukan oleh wajib pajak itu sendiri, pihak fiskus hanya mengawasi dan mengarahkan. Lewat itu wajib pajak benar-benar merasa terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan perpajakan semakin meningkat (Erny Yohana dkk, 2013).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian mengenai masalah dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasa Wajib Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka Penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak
2. Seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Baums dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Berdasarkan dari pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang dijadikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu wajib pajak.

2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Indra Ismawan (2001:81) sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. Aspek teknologi informasi yaitu proses pembaharuan dibidang teknologi informasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan misalnya dengan adanya e- sistem yang meliputi *e-registration, e-filling, e-SPT.*

Berdasarkan dari pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan berupa penyempurnaan atau perbaikan dari kinerja, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

Pengertian kepuasan wajib pajak menurut Liberti Pandiangan (2007:6) adalah Suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efektif. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Tulang punggung dari kualitas pelayanan pajak ini adalah Pelayanan jasa publik yang prima yaitu pelayanan jasa yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Boediono, 2003:67).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Indra Pahala dkk (2013) yaitu Variabel daya tanggap (responsiveness) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2010) bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batu.

2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Secara Singkat, Sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak karena dengan sistem administrasi perpajakan yang modern maka wajib pajak akan merasakan pelayanan yang efektif dan efisien (Liberti Pandiangan 2007:12).

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Mirza Ayu dkk (2015) bahwa efektivitas sistem berpengaruh signifikan secara parsial terhadap

kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

H_1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

H_2 : Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2014:2) adalah 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.

Adapun metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan metode verifikatif.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2014:147) 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.

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) dalam Umi Narimawati (2010:29) menyatakan bahwa metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati (2010:31) mendefinisikan operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator 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.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan diteliti perlu diberi batasan-batasan sebagai berikut:

1) Variabel Bebas/Independen (X_1 dan X_2)
   Menurut Sugiyono (2010:61) menyatakan bahwa definisi variabel independen yaitu variabel bebas yang keberadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain, bahkan variabel ini merupakan faktor penyebab yang akan mempengaruhi variabel lainnya. Maka variabel bebas/independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_2).
2) Variabel Terikat/ dependent(Y)
   Menurut Sugiono (2010:61) variabel dependent adalah variabel terkait yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat/dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Definisi data primer menurut Sugiyono (2010:137) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying

.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2010:6) metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Menurut Umi Narimawati (2010:40) kuesioner didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.

Hasil dari kuesioner yang disebarkan dilihat dari tingkat kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai *response rate* (tingkat tanggapan responden).

3.4 Populasi, dan penarikan sampel

3.4.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karatertistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah 107.522 Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying.

3.4.2 Penarikan Sampel

Sampel menurut Sugiono (2010:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana,tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

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

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

Sumber : Umi Narimawati (2008:78)

Keterangan :
n = jumlah sampel
N = jumlah pupolasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi (10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{107.522}{1+ (107.522 \times 0.1^2)} = 99{,}9 = 100$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

3.5 Metode Pengujian Data

Dalam penelitian ini dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan kuisioner. Kuisioner yang telah disusun diuji secara kuantitatif melalui uji validitas dan uji reabilitas.

3.6 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.6.1 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang diuraikan. Penulis menganalisis data dengan menggunakan metode deskritif dan verikatif.

1. Analisis Data Deskriptif

   Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

   1) Setiap indikator yang dinilai responden, diklasifikasikan dalam lima alternative jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
   2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
   3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:41)

2. Analisis Data Verifikatif

   Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS* 2.0. Menurut Imam Ghozali (2006:1) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

   Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*).

   Menurut Imam Ghozali (2006:1) *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai metode analisis yang powerful oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.

Pengujian terhadap hipotesis akan diuji dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, yaitu kualitas pelayanan pajak, sistem administrasi perpajakan modern dan kepuasan wajib pajak.

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistika sebagai berikut:

H_0 : $\beta = 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η tidak signifikan
H_a : $\beta \neq 0$: Pengaruh ξ_1 terhadap η signifikan
H_0 : $\gamma = 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η tidak signifikan
H_a : $\gamma \neq 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η signifikan

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk $\alpha = 0,10$ adalah sebesar 1,645

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak yaitu dengan sumber data utama berupa kuesioner yang disebar kepada 100 responden wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

4.1.1 Pengujian Alat Ukur Penelitian

4.1.1.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk 18 pernyataan yang mewakili variabel kualitas pelayanan pajak, sistem administrasi perpajakan modern dan kepuasan wajib pajak memiliki nilai yang lebih besar dari titik kritis yang telah ditentukan (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan valid dengan kriteria *good* dan *acceptable.*

4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah ketiga nilai koefisien reliabilitas tersebut sama-sama lebih besar dari 0,7 dan termasuk pada kriteria *good* sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

4.1.2 Analisis Deskriptif

4.1.2.1 Analisis mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) di KPP Pratama Bandung Cibeunying

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Kualitas pelayanan pajak pada **Tabel 4.1** adalah sebesar 73,5% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 55%-75%, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying sudah cukup baik.

4.1.2.2 Analisis mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_2) di KPP Pratama Bandung Cibeunying

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai sistem administrasi perpajakan modern pada **Tabel 4.2** adalah sebesar 70,2% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 55%-75%, hasil tersebut menunjukan bahwa kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying tergolong cukup baik.

4.1.2.3 Analisis mengenai Kepuasan Wajib Pajak (Y) di KPP Pratama Bandung Tegallega

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh mengenai Kepatuhan Wajib Pajak pada **Tabel 4.3** adalah sebesar 75,1% dan termasuk dalam kategori cukup baik yang berada pada interval 55%-75%, hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying memiliki kepuasan cukup baik.

4.1.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh dari kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak.

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dan 11 variabel manifest yakni variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) terdiri dari 5 varibel manifest, variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_2) terdiri dari 3 variabel manifest, dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) Terdiri dari 3 variabel manifest. Adapun hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* dapat dilihat pada **Gambar 4.1**

4.1.3.1 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran

1. **Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Pajak**
   Berdasarkan **Tabel 4.4** dapat dilihat variabel Kualtas Pelayanan Pajak (X_1) terdiri dari 5 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) secara tepat.
2. **Model Pengukuran Variabel *Sistem Administrasi Perpajakan Modern***
   Berdasarkan **Tabel 4.5** dapat dilihat variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_2) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_2) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu mengukur Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_2) secara tepat.
3. **Model Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi**
   Berdasarkan **Tabel 4.6** dapat dilihat variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 3 variabel manifes yang memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari *Rule of Thumb* (0,7) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan ketiga variabel manifes tersebut dinyatakan mampu Kepuasan Wajib Pajak (Y) secara tepat.

4.1.3.2 Pengujian Kecocokan Model Struktural

Pengujian model struktural *(inner model)* dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten *eksogen* tertentu terhadap variabel laten *endogen*, untuk melihatnya dapat dilihat pada **Tabel 4.7**

4.1.4 Pengujian Hipotesis

4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian nilai $t_{statistic}$ yang diperoleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 7,033 lebih besar dari titik krtitis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Dan besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 38,3%.

4.1.4.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian nilai $t_{statistic}$ yang diperoleh variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 3,009 lebih besar dari titik krtitis (1,645) sehingga keputusan uji hipotesis menolak Ho. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dan besarnya kontribusi pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 15,1%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang pribadi

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa korelasi antar variabel laten 0,568 dan termasuk dalam kategori sedang/cukup kuat, koefisien korelasi bertanda positif dan besarnya kontribusi sebesar 38,3%, serta $t_{statistic}$ 7,033 nilai ini lebih besar dari t_{kritis} 1,645, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima H_a.

Dalam penelitian ini juga terdapat gap sebesar 26,5% (100%-73,5%) yang membuktikan bahwa masih ada masalah terkait dengan Kualitas Pelayanan Pajak. Hasil tersebut menjawab fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banung Cibeunying bahwa Kualitas Pelayanan Pajak belum berjalan dengan baik karena masih ada petugas lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bisa membingungkan wajib pajak, layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai (Suratno, 2008).

4.2.2 Analisis Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi antar variabel laten 0,301 dan termasuk dalam kategori rendah, koefisien korelasi bertanda positif dan besarnya kontribusi sebesar 15,1%, serta $t_{statistic}$ 3,009 nilai ini lebih besar dari t_{kritis} 1,645 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian hipotesis memberikan hasil menolak H_0 dan menerima H_a.

Dalam penelitian ini juga terdapat gap sebesar 29,8% (100%-70,2%) yang membuktikan bahwa masih ada masalah terkait Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Hasil tersebut menjawab fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying bahwa kinerja Sistem Administrasi Perpajakan Modern belum sepenuhnya efektif karena masih terkendala dalam mengubah kebiasaan masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas sistem administrasi perpajakan modern yang disediakan dirjen pajak dalam melaporkan SPT-nya. Hal tersebut disebabkan masyarakat masih memilih pelaporan SPT secara manual alias mendatangi Kantor Pelayanan Pajak terdekat dalam menunaikan kewajibannya (Iwan Djuniardi, 2013).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas sebagaimana telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Artinya semakin baik penerapan sistem administrasi perpajakan modern maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagi bahan pertimbangan dan dapat dijadikan masukan, sebagai berikut:

1. Kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila Kualitas Pelayanan Pajak dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien. Oleh karena itu untuk mengatasi petugas pajak yang lambat dan berbelit-belit disarankan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying hendaknya lebih meningkatkan kesigapan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dan seluruh pegawai lebih meningkatkan kualitas sumber daya sesuai dengan kompetensinya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efisien, cepat, dan tepat waktu. Dan juga disertai dengan peran serta atasan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying untuk meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

2. Kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila Sistem Administrasi Perpajakan Modern sepenuhnya dapat diterapakan dalam penggunaannya. Pada umumnya, Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang tersedia cukup membantu wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya. Namun, Sistem Administrasi Perpajakan Modern tersebut kurang dimanfaatkan oleh masyarakat sehingga masih memilih jalur manual dengan datang langsung ke kantor pajak sehingga penggunaannya kurang efektif. Sehingga agar lebih dimaksimalkan lagi penggunaannya oleh wajib pajak disarankan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying agar lebih sering melakukan sosialisasi cara menggunakan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan cara lebih mengefektifkan kelas pajak untuk wajib pajak agar wajib pajak yang kurang paham dapat terbantu dan lebih paham dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan dirjen pajak tersebut.

5.2.2 Saran Akademis

Penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak dapat dijadikan sebagai referensi peneliti berikutnya, apabila melakukan penelitian dengan topik yang sama, disarankan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat. Dan jika penelitian dilakukan di tempat yang sama pastikan untuk menggunakan sampel di atas 100 agar mengetahui hasil dengan sampel yang berbeda. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Erwan dan Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial.* Yogyakarta: Gava Media.

Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk karyawan, pelaku bisnis dan perusahaan.* Jakarta: Nuansa Cendekia.

Agus Purwoto. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Anwar Suprijadi. 2010. *Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak.* Diakses pada 20 Oktober 2015 dari World Wide Web : http://finance.detik.com

Boediono. B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bovee, Courtland L., et al. 1995. *Marketing.* 2nd Ed. McGraw – Hill, New York.

Chaizil Nasucha. 2004. *Reformasi Administrasi PublikTeori dan Praktik.* Jakarta: PT. Grasindo.

Chris Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. England: John Wiley & Sons Ltd.

Cooper, Donald R. dan Schindler, Pamela S. 2006. *Metode Riset Bisnis.* Jakarta: PT. Media Global.

Erny Yohana dan Irene. 2013. *Pengaruh Modernisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Merauke.* Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0784.

Fandy Tjiptono. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Gitosudarmo Indriyo dan I Nyoman Sudita. 1997. *Perilaku Keorganisasian.* Yogyakarta: BPFE.

Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistics in Psychology and Education.* New York: McGraw Hill. 145.

Gunadi. 2002. *Ketentuan Perhitungan dan Pelunasan Pajak Penghasilan*. Jakarta: Salemba Empat.

Hair, J.F, *et al.* 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings 4th Edition.* New Jersey : Prentice-Hall.

Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Ikhsan Budi R. 2007. *Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP).

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS* Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indra Ismawan. 2001, *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok gramedia.

Indra Pahala dkk. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*. Prosiding symposium nasional perpajakan 4.

Iwan Djuniardi. 2013. *700 Ribu Orang Ditargetkan Laporkan Pajak Secara Online*. Diakses pada 19 Oktober 2015, dari World Wide Web: http://bisnis.liputan6.com/read/766850/700-ribu-orang-ditargetkan-laporkan-pajak-secara-online

Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Keller. 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi 12* Pearson Education Inc, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2007*, Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Alfabet.

Liberti Pandiangan. 2007, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*.: Berdasarkan Undang-Undang Terbaru.. Jakarta: Elex Media Komputindo.

M. Khoiru dan Fathoni Rusydi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu.* Jurnal Aplikasi Manajemen, FE UNBRAW, vol. 9 no. 3, hal. 990-999.

M. Said. 2003. *Fenomena Pajak.* Berita Pajak, No. 1488/Tahun XXXV, hlm. 21 – 26.

M. Zainuddin Masyhuri. 2008. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif.* Bandung: PT. Refika Aditama.

Mirza Ayu Sugiharti dkk. 2015. *Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015).* Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No. 2.

Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.

Novri Dwi Azmi. 2015. *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang*. Jom FISIP Vol. 2 No. 1.

P.J.A Andriani. 2010. *Teori Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.

Rapina dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*. Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011.

Rochmat Soemitro. 1991. *Asas-Asas Hukum Perpajakan.* Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Safrezi Fitra. 2010. *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak.* Diakses Pada 19 Oktober 2015, dari World Wide Web: http://economy.okezone.com/read/2010/10/06/20/379584/ini-dia-alasan-masyarakat-tolak-bayar-pajak

Siti Kurnia Rahayu. 2010, *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi. 2007, *Perpajakan Teori & Kasus.* Yogyakarta: Salemba.

Sri Mulyani. 2008. *KPK Terusik oleh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak.* Diakses 20 Oktober 2015 dari World Wide Web : www.finance.detik.com

Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua.* Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No.1, hal. 69-87.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RDN*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suharyadi dabn Purwanto SK. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Rajawali Press.

Sumadi Suryabrata. 2005. *Pengembangan Alat Ukur Psikologis.*Yogyakarta: Andi.

Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan partial Least Square Path Modeling.* Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.

Suparman. 2007. *Catatan Praktek Perpajakan Kita*. Diakses 22 Oktober 2015 dari World Wide Web: www.pajakonline.com

_____. Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-09/PJ/2013 *tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak.*
_____. Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 *tentang Pelayanan Prima Direktorat Jendral Pajak.*
Surjadi. 2009, *Pengembangan kinerja pelayanan publik*, Bandung: PT. Refika Aditama.
Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 22 Oktober 2015 dalam <http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf>
Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir.* Jakarta: Penerbit Genesis
Urbach, Nils, Smolnik, Stefan &Riempp. Gerold. 2010. *A Methodological Examination of Empincal Research on Information System Success:* 2003 to 2007. *Proceedings of the Fourteenth AmericasConference on Information Systems, Toronto, ON, Canada August 14th – 17th 2008.*
_____. Undang-Undang No. 16 Tahun 2000. *Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
_____. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik.*
Waluyo. 2011, *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
Wing Wahyu Winarno. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi ke-dua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
Vikry pradipta. 2011. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees).*

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.1
Rekaputilasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Bukti langsung	695	1000	69,5	Cukup Baik
2	Kehandalan	755	1000	75,5	Cukup Baik
3	Daya Tanggap	751	500	75,1	Cukup Baik
4	Jaminan	374	1000	74,8	Cukup Baik
5	Empati	365	500	73,0	Cukup Baik
Total		**2940**	**4000**	**73,5**	**Cukup Baik**

Tabel 4.2
Rekaputilasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern di KPP Pratama Bandung Cibeunying

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	*e-Regisration*	372	500	74,4	Cukup Baik
2	*e-SPT*	376	500	75,2	Cukup Baik
3	*e-Filling*	656	1000	65,6	Cukup Baik
Total		**1404**	**2000**	**70,2**	**Cukup Baik**

Tabel 4.3
Rekaputilasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cibeunying

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Sistem keluhan dan saran	744	1000	74,4	Cukup Baik
2	Survey kepuasan pelanggan	757	1000	75,7	Baik
3	Analisis pelanggan yang melarikan diri	751	1000	75,1	Cukup Baik
Total		**2252**	**3000**	**75,1**	**Cukup Baik**

Tabel 4.4
***Loading Factor* Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)**

	Variabel Manifes	Loading Factor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{1.1}$	Bukti langsung	0,776262	14,609	Valid
$X_{1.2}$	Kehandalan	0,839803	25,891	Valid
$X_{1.3}$	Daya Tanggap	0,871031	45,026	Valid
$X_{1.4}$	Jaminan	0,883767	34,445	Valid
$X_{1.5}$	Empati	0,834905	33,873	Valid

Tabel 4.5
***Loading Factor* Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_2)**

	Variabel Manifes	Loading Factor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{2.1}$	*e-Regisration*	0,900485	50,974	Valid
$X_{2.2}$	*e-SPT*	0,905866	53,040	Valid
$X_{2.3}$	*e-Filling*	0,782526	17,460	Valid

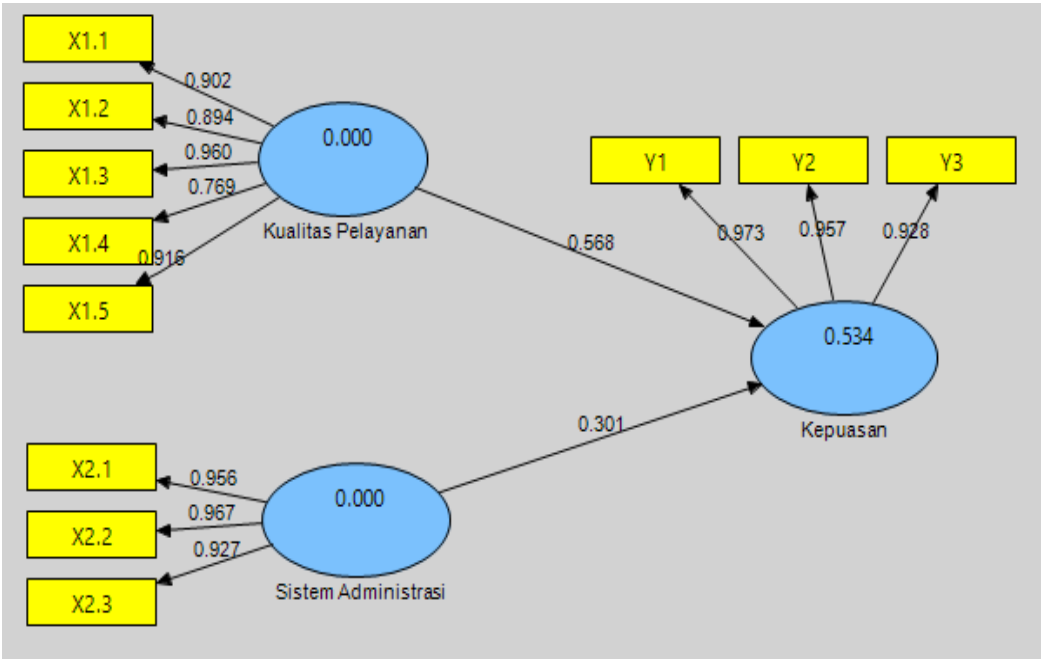
Tabel 4.6
***Loading Factor* Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

	Variabel Manifes	Loading Factor	t_{hitung}	Keterangan
$Y_{1.1}$	Sistem keluhan dan saran	0,862272	30,590	Valid
$Y_{1.2}$	Survey kepuasan pelanggan	0,834416	24,223	Valid
$Y_{1.3}$	Analisis pelanggan yang melarikan diri	0,873775	30,956	Valid

Tabel 4.7
Nilai Koefisien Korelasi dan R-Square

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan Y	Pengaruh (%)
X_1 -> Y	0,568	0,674	38,3%
X_2 -> Y	0,301	0,501	15,1%
TOTAL PENGARUH (R^2)			53,4%

	Communality	R Square
Variabel Y	0,907742	0,533832
Perkalian		
Nilai GoF		



Gambar 4.1
Diagram Jalur Model Lengkap