PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN PERPAJAKAN
(Survey Pada Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying)

Oleh:
Lilis Ratnasari
Program Studi Akuntansi – Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

There are still many taxpayers who feel oppressed and often find it gets unfair treatment of officers. This makes the public confidence in the tax officers to be very minimal. Many people who refuse to pay taxes because of public dissatisfaction with the services and the tax mechanism. In addition there are many taxpayers who find it difficult to use the technology used by the DJP due to lack of socialization given.

This study aims to provide empirical evidence about the influence of information technology and taxpayer satisfaction with the service tax on the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying.

The method used is used in this research is descriptive and verification methods. The population in this study is 107.552 individual taxpayers listed in KPP Pratama Bandung Cibeunying, and samples taken are as many as 400 taxpayers using sampling techniques slovin approach. The analytical method used is Structural Equation Model/SEM approach Partial Least Square (PLS).

The results in this study indicate that information technology affect the tax service and taxpayer satisfaction affect the taxation services. Of the two variables that give information technology a bigger impact.

Keywords: Information Technology, taxpayer satisfaction, Taxation Services

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan negara Indonesia sebagian besar berasal dari pajak, tetapi upaya mengumpulkan dana dari pajak bukan berarti harus semaksimal mungkin. Hal ini bertentangan dengan hak warga negara untuk tetap dapat menjalankan kehidupan yang layak. Tetapi pengumupulan dana dari pajak diharapkan adalah seoptimal mungkin, karena memasukan dana secara optimal bukan berarti memasukan dana secara maksimal, atau sebesar-besarnya tetapi usaha memasukan dana jangan sampai ada yang terlewatkan, baik subyek pajaknya maupun obyek pajaknya (Siti Kurnia Rahayu,2010:26).

Di Indonesia, institusi yang bertanggungjawab dalam hal penerimaan pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah Kementerian Keuangan RI. DJP membawahi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang bertugas untuk memberikan dan menyediakan jasa pelayanan umum dalam hal perpajakan.

Pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan suatu kepentingan umum untuk kepuasan bersama, sehingga pajak yang mengalir dari masyarakat akhirnya kembali lagi untuk masyarakat (Waluyo, 2013:4)

Terkait dengan jasa pelayanan tersebut, salah satu hal yang diperhatikan oleh KPP Pratama adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut dapat ditunjukkan dengan menjaga keseimbangan jumlah antara pegawai pajak dan wajib pajak yang membutuhkan pelayanan, termasuk menyetarakan kemampuan dan pemahaman antara keduanya. Selain itu, pegawai pajak juga dituntut untuk memiliki penguasaan teknologi yang baik.

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sebagai contoh yang sangat

terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat (Risal C.Y. Laihad, 2013:45).

Di bidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah diimplementasikan arsip elektronik, bahwa arsip elektronik dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya (Winna Titis Sugihanti, 2011:1).

Ini merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak (Herry Susanto, 2012).

Permasalahan yang dijumpai terkait dengan kualitas teknologi informasi yaitu *website* yang dimiliki Ditjen Pajak sudah lengkap jika masyarakat ingin mendapatkan informasi, tetapi masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan untuk menggunakan teknologi yang dipakai oleh DJP akibat kurangnya sosialisasi yang diberikan (Aviliani, 2013).

Sampai saat ini banyak masyarakat yang menolak membayar pajak, karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak. Fenomena yang terjadi saat ini yaitu 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 (Safrezi Fitra, 2010).

Menurut Ketua Komite Pengawasan Perpajakan (KPP) mengemukakan saat ini masih banyak wajib pajak yang merasa tertindas. Wajib pajak sering merasa mendapat perlakuan tak adil dari petugas Hal ini membuat. kepercayaan masyarakat kepada petugas pajak menjadi sangat minim. Padahal, hak wajib pajak tertuang dalam undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP). Mereka berhak mendapatkan kepastian hukum, jika wajib pajak merasa percaya kepada petugas maka kesadaran mereka membayar pajak akan meningkat. Sehingga peran serta masyarakat di dalam mewujudkan administrasi perpajakan akan meningkat (Daeng M Nazier,2016).

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).

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan Perpajakan”.

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 teknologi informasi terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak.
2. Seberapa besar pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak.

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

Menurut Williams dan saywer dikutip oleh Seesar (2010:6) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyampaikan informasi.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa teknologi dan informasi perpajakan adalah alat atau perangkat tertentu yang bisa membantu manusia untuk mengolah, mengorganisasikan data atau pesan untuk di sampaikan kepada objek yang dituju.

2.1.2 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.

2.1.3 Pelayanan Perpajakan

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:134) mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian diatas dapat dikatakan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan sesuai dengan tuntutan/kebutuhan masyarakat yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Perpajakan

Hubungan pemanfaatan teknolog informasi dan pelayanan berdasarkan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika teknologi tersebut bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja dari orang tersebut. Disamping itu didasarkan pula pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Hasil penelitian Yeni Pariyatin (2015) menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, Penerapan teknologi informasi signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

2.2.2 Pengaruh Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Djasuli dan Deasy (2011) Kantor Pelayanan Pajak sudah memberikan keahlian dan ketrampilannya dengan baik terhadap Wajib Pajak mengenai penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak, dibuktikan dari tingkat kepuasan yang cukup tinggi, namun ekspektasi Wajib Pajak yang menuntut menginginkan Kantor Pelayanan Pajak untuk lebih cepat dalam memberikan tanggapan membuat kesenjangan antara ekspektasi dengan kenyataan di lapangan menjadi sedikit lebih menjauh. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka penelitian dan paradigma di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Teknologi informasi berpengaruh terhadap pelayanan perpajakan.

H2 : Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap pelayanan perpajakan.

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 / *Independent Variable* (X1) dan (X2)
   Menurut Sugiyono (2010:61) mengemukakan bahwa variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependen (terikat).
   Variabel bebas dalam penelitian ini adalah teknologi informasi (X1) dan kepuasan wajib pajak (X2) berpengaruh terhadap pelayanan perpajakan.
2. Variabel Terikat / *Dependent Variable* (Y)
   Sedangkan menurut Sugiyono (2010:61) mengemukakan bahwa variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

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 (5%)

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

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{107.552}{1+(107.552 \times 0.05^2)} = 398{,}5178 = 400$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 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

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penulis mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung. Karakteristik responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi, berikut disajikan karateristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

Adapun data rekapitulasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pria sebanyak 55,1% dan sisanya wanita sebanyak 44,9%.

Jika dilihat berdasarkan usianya, ternyata mayoritas dari responden berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 36,7% dan paling sedikit berusia antara 30-35 tahun sebanyak 13,1%.

Dan jika dilihat berdasarkan pendidikan terakhirnya, ternyata hampir setengah dari responden berpendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 44,2% dan paling sedikit S2 sebanyak 1,1%. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 15 tabel 1, 2 dan 3.

4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sahih atau valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut serta memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yang ditentukan yakni sebesar 0,30.

Pada data hasil olahan, dapat dilihat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel teknologi informasi, kepuasan Wajib Pajak dan pelayanan perpajakan memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yang ditentukan yakni sebesar 0,30 dinyatakan valid. Sehingga dari hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabelnya masing-masing sudah valid dan tepat/mampu mengukur tiap indikator, dan mampu mencapai tujuan pengukuran (menghasilkan data) untuk setiap variabel laten dalam penelitian ini. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 15 tabel 4,

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Alat ukur selain harus valid juga harus memiliki reliabilitas atau keandalan. Suatu alat ukur dapat dikatakan andal jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji tingkat konsistensi dari alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji tingkat konsistensi dari alat ukur penelitian digunakan *Spearman Brown*. Suatu konstruk dapat diterima jika memilki nilai koefisien reliabilitas yang lebih besar atau sama dengan 0,7.

Pada data hasil olahan, terlihat bahwa dari ke-3 (tiga) variabel yang diteliti, diperoleh nilai *Spearman Brown* sebesar 0,705 ; 0,726 dan 0,725. Ke 3 (tiga) nilai koefisien reliabilitas tersebut lebih besar dari 0,700, maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diuraikan, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan pada setiap variabelnya masing-masing sudah mampu mengukur apa yang ingin diukur dan sudah teruji kesahihan maupun kelayakannya sehingga seluruh pertanyaan tersebut layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 15 tabel 5.

4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil kuesioner dari 267 responden, variabel teknologi informasi akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel teknologi informasi diukur dengan menggunakan 13 pernyataan.

Berdasarkan data yang sudah diolah, terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator mudah untuk digunakan sebesar 67,94%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator keinginan untuk memotivasi pengguna lain sebesar 61,12%. Secara keseluruhan dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai prosentase yang didapat pada variabel teknologi informasi sebesar 65,47%. Nilai 65,47% tersebut jika mengacu pada kriteria menurut Umi Narimawati (2007:85) masih tergolong cukup baik.

Sehingga dapat diketahui bahwa teknologi informasi masih tergolong cukup baik (65,47%) dengan nilai *gap* dari pencapaian prosentase tersebut mencapai 34,53% yang menunjukan bahwa masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki mengenai teknologi informasi. Agar lebih jelas maka peneliti menyajikan gambaran mengenai teknologi informasi pada indikatornya masing-masing. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 15 tabel 6.

4.1.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil kuesioner dari 267 responden, variabel kepuasan wajib pajak akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel kepuasan wajib pajak diukur dengan menggunakan 6 pernyataan.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator wajib pajak melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya sebesar 67,87%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator wawancara pribadi dan pelanggan mengisi angket sebesar 63,67%. Secara keseluruhan dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai prosentase yang didapat pada variabel kepuasan wajib pajak sebesar 65,34%. Nilai 65,34% tersebut jika mengacu pada kriteria menurut Umi Narimawati (2007:85) masih tergolong cukup baik.

Sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan wajib pajak masih tergolong cukup baik (65,34%) dengan nilai gap dari pencapaian prosentase tersebut mencapai 34,66% yang menunjukan bahwa masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki mengenai kepuasan wajib pajak. Agar lebih jelas maka peneliti menyajikan gambaran mengenai kepuasan wajib pajak pada indikatornya masing-masing. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 16 tabel 7

4.1.3.3 Hasil Analisis Deskriptif Pelayanan Perpajakan

Berdasarkan hasil kuesioner dari 267 responden, variabel pelayanan perpajakan akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel pelayanan perpajakan diukur dengan menggunakan 9 pernyataan.

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator ketepatan waktu dan kemampuan petugas dalam pelayanan sebesar 66,97%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi sebesar 65,17%. Secara keseluruhan dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai prosentase yang didapat pada variabel pelayanan perpajakan sebesar 66,05%. Nilai 66,05% tersebut jika mengacu pada kriteria menurut Umi Narimawati (2007:85) masih tergolong cukup baik.

Sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan wajib pajak masih tergolong cukup baik (66,05%) dengan nilai gap dari pencapaian prosentase tersebut mencapai 33,95% yang menunjukan bahwa masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki mengenai pelayanan perpajakan. Agar lebih jelas maka peneliti menyajikan gambaran mengenai pelayanan perpajakan pada indikatornya masing-masing. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 16 tabel 8

4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif ini digunakan untuk menguji hipotesis konseptual berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah adanya pengaruh teknologi informasi dan kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Pada penelitian ini, terdapat 3 variabel laten dan 21 variabel manifes yakni dari teknologi informasi (X_1) terdiri dari 12 variabel manifes, kepuasan Wajib Pajak (X_2) terdiri dari 4 variabel manifes dan pelayanan perpajakan (Y) terdiri dari 5 variabel manifes.

4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran

a. *Convergent Validity*

Convergent Validity berhubungan dengan prinsip bahwa variabel manifest dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *loading factor* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, (Imam Ghozali, 2006) serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).

Data yang sudah diolah memberikan informasi mengenai nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifest dari pelayanan perpajakan. Pada tabel di atas, terlihat nilai *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,890667 terdapat pada indikator pemahaman dan perhatian petugas ($Y_{1.5}$) dengan nilai t_{hitung} sebesar 34,624 dan urutan terendah dimiliki oleh indikator kesigapan, sikap, dan ketersediaan petugas ($Y_{1.3}$) dengan *loading factor* sebesar 0,767996 dan nilai t_{hitung} sebesar 15,123. Nilai *loading factor* dari semua indikator terhadap variabel laten menunjukkan nilai > 0,7 (Imam Ghozali, 2006) sehingga semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang tinggi dalam menjelaskan variabel latennya yang menunjukkan bahwa penggunaan variabel manifest tersebut dinyatakan sudah mampu mengukur variabel pelayanan perpajakan secara tepat.

Sedangkan untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan *communality* disajikan sebagai berikut:

AVE dan Comunality

	AVE	Communality
X_1	0,677	0,677
X_2	0,724	0,724
Y	0,699	0,699

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa ketiga variabel laten memiliki nilai AVE dan *communality* yang lebih besar dari nilai yang ditentukan yakni sebesar 0,5 (Yamin dan

Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga seluruh variabel manifes mengenai teknologi informasi, kepuasan Wajib Pajak dan pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dinyatakan telah memenuhi persyaratan *convergent validity*. *Convergent validity* itu sendiri merupakan validitas yang terbukti jika skor yang diperoleh oleh instrumen yang mengukur konsep, atau mengukur konsep dengan metode yang berbeda memiliki korelasi yang tinggi. *Convergent validity* akan meloloskan instrumen dari saringannya jika *instrument* tersebut menghasilkan hubungan erat antara dua atau lebih konsep yang memang secara teori ditakdirkan harus berhubungan. Jika instrumen tersebut dikorelaksikan dan dinyatakan hasilnya berkorelasi secara signifikan, maka instrumen tersebut valid secara *convergent.*

b. *Discriminant Validity*

Discriminant validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka maka dikatakan variabel laten tersebut memiliki validitias diskriminan yang tinggi (Uce Indahyanti, 2013). Nilai *cross* dapat dilihat dari daftar lampiran

Berdasarkan tabel hasil dari *software* PLS di atas, terlihat nilai *cross loading factor*/korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi dari pada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

Perbadingan nilai akar AVE dengan korelasi setiap variabel laten disajikan sebagai berikut:

Hasil Uji Perbadingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

VARIABEL LATEN	AKAR AVE
X_1	0,823
X_2	0,851
Y	0,836

	KORELASI ANTAR VAR LATEN		
	X_1	X_2	Y
X_1	1		
X_2	0,599	1	
Y	0,679	0,585	1

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai akar AVE setiap variabel lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel laten.

Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings factor* maupun perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel telah terpenuhi.

c. Uji Reliabiltias

Uji reliabilitas dalam *Partial Least Square* (PLS) dapat menggunakan dua metode yakni *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha*, yang disajikan sebagai berikut:

Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel Laten	Composite Reliability	Cronbach Alpha
X_1	0,962	0,956
X_2	0,913	0,873
Y	0,920	0,891

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* setiap variabel laten melebihi 0,7 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

d. Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Uji kecocokan seluruh model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF substansial) (Uce Indahyanti:2013).

Hasil Nilai *Goodness of Fit* (GoF)

	Communality	R Square
Variabel Y	0,698505	0,510523
Perkalian	0,357	
Nilai GoF	0,597	

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari akar hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,597. Nilai GoF sebesar 0,597 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong substansial atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.4.2 Pengujian 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*. Sedangkan hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-values* yang disajikan sebagai berikut:

Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STERR|)
X_1 -> Y	0,512	4,004
X_2 -> Y	0,279	2,266

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,512 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,279. Dengan demikian maka diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y = 0{,}512X_1 + 0{,}279X_2 + \zeta$$

Dari persamaan tersebut, terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel teknologi informasi (X_1) lebih besar dari variabel Kepuasan Wajib Pajak (X_2), yang mengindikasikan bahwa teknologi informasi (X_1) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada kepuasan Wajib Pajak (X_2) terhadap pelayanan perpajakan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak.

berikut disajikan koefisien determinasi parsial dan simultan yang merupakan hasil kali dari koefisien jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen.

Analisis Koefisien Determinasi

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan Y	Pengaruh (%)
X_1 -> Y	0,512	0,679	34,75%
X_2 -> Y	0,279	0,585	16,30%
TOTAL PENGARUH (R^2)			51,05%

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel teknologi informasi (X_1) terhadap pelayanan perpajakan (Y) adalah sebesar 34,75% dan pengaruh yang diberikan oleh variabel kepuasan Wajib Pajak (X_2) terhadap pelayanan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 16,30%. Secara keseluruhan, diperoleh pengaruh simultan dari kedua variabel laten *eksogen* terhadap variabel *endogen* sebesar 51,05% sedangkan sisanya 48,95% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti (ζ).

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis

a. Pengaruh X_1 Terhadap Y (Hipotesis 1)

H_0 : Teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak

H_1 : Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak

Tolak H_0 dan terima H_1 jika nilai $t_{statistik} > t_{kritis}$

Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada tabel 4.41, $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 4,004. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan α = 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1, artinya teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dengan kontribusi sebesar 34,75%, yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 18 tabel 9 dan gambar nomor 1

b. Pengaruh X_2 Terhadap Y (Hipotesis 2)

H_0 : Tingkat kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak

H_1 : Tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak

Tolak H_0 dan terima H_1 jika nilai $t_{statistik} > t_{kritis}$

Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada tabel 4.42, $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 2,266. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan α = 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1, artinya tingkat kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dengan kontribusi sebesar 16,30%, yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima. Hasil Penjelasan diatas dapat digambarkan berupa tabel , dan dilampirkan di halaman 18 tabel 10.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Hubungan Teknologi Informasi dengan pelayanan Perpajakan

Hasil pengujian hipotesis antara teknologi informasi terhadap pelayanan perpajakan menunjukan bahwa nilai $t_{statistik}$ yang diperoleh dari variabel teknologi informasi sebesar 4,004 nilai ini lebih besar dari 1,645. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying. Hal ini juga menunjukan bahwa teknologi informasi berbanding searah dengan pelayanan perpajakan. Artinya, ketika teknologi informasi semakin baik, maka pelayanan perpajakan juga akan semakin baik, dengan kata lain pemanfaatan teknologi

informasi yang baik akan meningkatkan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan.

Besarnya pengaruh teknologi informasi terhadap pelayanan perpajakan yaitu sebesar 34,75% dan sisanya sebesar 65,25% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian diataranya Intensitas pemanfaatan teknologi informasi , Frequensi pemanfaatan teknologi informasi, Jumlah aplikasi/*software* yang digunakan oleh Direktorat jenderal Pajak.

Hal ini sejalan dengan teori hubungan pemanfaatan teknolog informasi dan pelayanan berdasarkan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika teknologi tersebut bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja dari orang tersebut. Disamping itu didasarkan pula pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Menurut penelitian Iim Ibrahim Nur (2010:23) menyatakan bahwa berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan.

Hasil penelitian Yeni Pariyatin (2015) menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, Penerapan teknologi informasi signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 4,31% dan sisanya 95,69% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.2.2 Hubungan Kepuasan Wajib Pajak dengan pelayanan Perpajakan

Hasil pengujian hipotesis antarakepuasan wajib pajaki terhadap pelayanan perpajakan menunjukan bahwa nilai $t_{statistik}$ yang diperoleh dari variabel kepuasan wajib pajak sebesar 2,266 nilai ini lebih besar dari 1,645. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying. Hal ini juga menunjukan bahwa kepuasan wajib pajak berbanding searah dengan pelayanan perpajakan. Artinya, ketika kepuasan wajib pajak semakin tinggi, maka pelayanan perpajakan juga akan semakin baik, dengan kata lain ketika suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelyanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak itu sendiri.

Besarnya pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan yaitu sebesar 63,67% dan sisanya sebesar 34,66% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian diataranya pengendalian intern dan budaya organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying.

Menurut Djasuli dan Deasy (2011) Kantor Pelayanan Pajak sudah memberikan keahlian dan ketrampilannya dengan baik terhadap Wajib Pajak mengenai penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak, dibuktikan dari tingkat kepuasan yang cukup tinggi, namun ekspektasi Wajib Pajak yang menuntut menginginkan Kantor Pelayanan Pajak untuk lebih cepat dalam memberikan tanggapan membuat kesenjangan antara ekspektasi dengan kenyataan di lapangan menjadi sedikit lebih menjauh.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying. Artinya, ketika teknologi informasi semakin baik, maka pelayanan perpajakan juga akan semakin baik. Dalam pengunaan teknologi informasi masih terdapat kendala yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam menggunakan teknologi informasi dalam perpajakan dan juga masih ada sebagian wajib pajak yang belum memahami tentang teknis pengisian untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.
2. Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Cibeunying. Artinya, ketika kepuasan wajib pajak semakin tinggi, maka

pelayanan perpajakan juga akan semakin baik. Akan tetapi masih terdapat keluhan dari wajib pajak dan perasaan kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran kepuasan wajib pajak merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apanila wajib pajak merasa tidak puas maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efisien dan tidak efektif, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak
   Kantor Pelayanan Perpajakan 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 teknologi informasi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Bagi Wajib Pajak
   Bagi wajib pajak di harapkan dapat membantu pekerjaan petugas pajak dengan harus lebih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya, mengingat jumlah petugas pajak jauh lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah wajib pajak.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan metode yang sama tetapi indikator, unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya, baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Aviliani. 2013. Reformasi pajak. www.suaramerdeka.com

Daeng M. Nazier. 2016. *Layanan Masih Buruk, Banyak Wajib Pajak Tertindas.* http://www.harianterbit.com/hanterekonomi/read/2016/02/24/57400/0/21/Layanan-Masih-Buruk-Banyak-Wajib-Pajak-Tertindas

Diana Rahmawati, *Mahendra Adhi Nugraha, Dhyah Setyorini, Mimin Nuraisyah. Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan FISE UNY.*

Iim Nur Ibrahim. 2010. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online. *Ultima Infosys*. ISSN 208 5-4579.

Herry Susanto. 2012. *Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib. Pajak.* http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepedulian-sukarela-wajib-pajak

Imam Ghozali. 2006.*AplikasiAnalisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BadanPenerbitUndip.

Liberti Pandiangan. 2007, *Modernisasidan Reformasi Pelayanan Perpajakan*.: BerdasarkanUndang-UndangTerbaru.. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Risal C.Y. Laihad. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA Volume 1, Nomor 3, September 2013*. pp44-51.

Seesar, Yolivia Astrianiez. 2010. *Perbandingan Implementasi Insourcing, Co- sourcing, dan Out Sourcing DalamPengembangan Sistem Informasi*.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan, Edisi Pertama*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugihanti, Winna Titis. 2011. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan E-filling: studi pada wajib pajak badan kota semarang.* Jurnal Universitas Diponegoro.

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

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

Umi Narimawati dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah:Paduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir.* Jakarta: Penerbit Genesis

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Yeni Priyatin. 2015. Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kampung Sampireun Resort & Spa.

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 1,2 dan 3 (Karakteristik Responden)

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frek	%
Pria	147	55,1
Wanita	120	44,9
Total	267	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frek	%
20-25 Tahun	53	19,9
25-30 Tahun	42	15,7
30-35 Tahun	35	13,1
35-40 Tahun	39	14,6
> 40 Tahun	98	36,7
Total	267	100

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frek	%
SMA/Sederajat	118	44,2
D3	42	15,7
S1	87	32,6
S2	3	1,1
S3	6	2,2
Lainnya	11	4,1
Total	267	100

Tabel 4

Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Butir Pernyataan	Koefisien Validitas	r-kritis	Keterangan
Teknologi Informasi	P1	0,586	0,300	Valid
	P2	0,580	0,300	Valid

(X_1)	P3	0,441	0,300	Valid
	P4	0,530	0,300	Valid
	P5	0,392	0,300	Valid
	P6	0,600	0,300	Valid
	P7	0,552	0,300	Valid
	P8	0,585	0,300	Valid
	P9	0,558	0,300	Valid
	P10	0,469	0,300	Valid
	P11	0,356	0,300	Valid
	P12	0,308	0,300	Valid
	P13	0,418	0,300	Valid
Kepuasan (X_2)	P1	0,360	0,300	Valid
	P2	0,544	0,300	Valid
	P3	0,505	0,300	Valid
	P4	0,463	0,300	Valid
	P5	0,708	0,300	Valid
	P6	0,466	0,300	Valid
Pelayanan Perpajakan (Y)	P1	0,708	0,300	Valid
	P2	0,618	0,300	Valid
	P3	0,701	0,300	Valid
	P4	0,526	0,300	Valid
	P5	0,543	0,300	Valid
	P6	0,446	0,300	Valid
	P7	0,506	0,300	Valid
	P8	0,581	0,300	Valid
	P9	0,603	0,300	Valid

Tabel 5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Koefesien Reliabilitas	r-kritis	Keterangan
Teknologi Informasi (X_1)	0,705	0,700	Reliabel
Kepuasan (X_2)	0,726	0,700	Reliabel
Pelayanan Perpajakan (Y)	0,725	0,700	Reliabel

Tabel 6

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Teknologi Informasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Mudah untuk dipelajari (*ease of learn*)	880	1335	65,92%	Cukup Baik
2	*Controllable*	855	1335	64,04%	Cukup Baik
3	Jelas dapat dimengerti dan mudah beradaptasi	1770	2670	66,29%	Cukup Baik
4	Keterampilan menjadi bertambah	858	1335	64,27%	Cukup Baik

5	Mudah untuk digunakan	907	1335	67,94%	Cukup Baik
6	Bekerja lebih cepat	883	1335	66,14%	Cukup Baik
7	Kinerja kerja	851	1335	63,75%	Cukup Baik
8	Meningkatkan produktivitas	906	1335	67,87%	Cukup Baik
9	Membuat pekerjaan lebih mudah	867	1335	64,94%	Cukup Baik
10	Berguna	876	1335	65,62%	Cukup Baik
11	Motiavasi untuk tetap menggunakan	893	1335	66,89%	Cukup Baik
12	Keinginan untuk memotivasi pengguna lain	816	1335	61,12%	Cukup Baik
Total		**11362**	**17355**	**65,47%**	**Cukup Baik**

Tabel 7

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Membuka kotak saran dan menerima keluhan dari pelanggan	1741	2670	65,21%	Cukup Baik
2	Wawancara Pribadi dan pelanggan mengisi angket	1700	2670	63,67%	Cukup Baik
3	Wajib pajak melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya	906	1335	67,87%	Cukup Baik
4	Fiskus menghubungi wajib pajak	887	1335	66,44%	Cukup Baik
Total		**5234**	**8010**	**65,34%**	**Cukup Baik**

Tabel 8

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Perpajakan

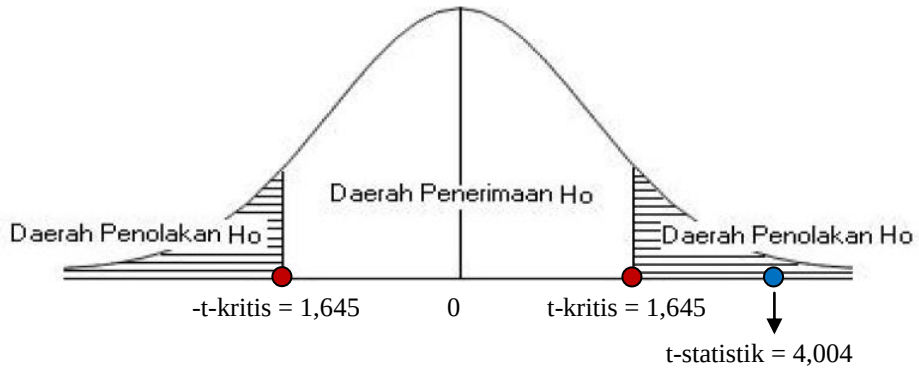
No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	(%)	Kriteria
1	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi	1740	2670	65,17%	Cukup Baik
2	Ketepatan waktu dan kemampuan petugas dalam pelayanan	1788	2670	66,97%	Cukup Baik
3	Kesigapan, sikap, dan ketersediaan petugas	1759	2670	65,88%	Cukup Baik
4	Kermahan dan kesopanan, perasaan aman serta pengetahuan petugas	1763	2670	66,03%	Cukup Baik
5	Pemahaman dan perhatian petugas	886	1335	66,37%	Cukup Baik
Total		**7936**	**12015**	**66,05%**	**Cukup Baik**

Tabel 9

Parsial Variabel X_1 terhadap Y

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,512	4,004	1,645	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS



Gambar 1 Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1

Tabel 10

Parsial Variabel X_2 terhadap Y

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_2 -> Y	0,279	2,266	1,645	H_0 ditolak	Signifikan