PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN E-SPT PPN TERHADAP KEPUASAAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Bandung)

RAKA ARI LEKSONO– 21112180

Pembimbing

Dr. Sri Dewi Anggadini SE.,M.Si.,Ak.,CA

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2017

Email : rakaarileksono@gmail.com

ABSTRAK

Sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PP merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, maka perlu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, metode ini digunakan untuk mengetahui gambaran variabel dari sistem administrasi perpajakan modern, penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak menggunakan data analisis SEM-PLS.

Hasil dari penelitian menunjukkkan terdapat pengaruh positif antara sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang. Penelitian memberikan bukti empiris bahwa semakin ditingkatkannya sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Kata kunci : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Penerapan e-SPT PPN, Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

Modern tax administration system and the application of e-SPT PP is one of the factors that influence satisfaction of taxpayers, it needs to be improved. The purpose of this study to determine the influence of modern tax administration system and the application of e-SPT PPN to satisfaction of taxpayers on the Tax Office Pratama Soreang.

The method used in this research is descriptive and verification method, this method is used to describe the variables of modern tax administration system, the implementation of e-SPT PPN to the satisfaction of the taxpayer uses data analysis SEM-PLS.

The results of the study, indicating a positive influence between modern tax administration system and the application of e-SPT PPN to satisfaction of taxpayers in the Tax Office Pratama Soreang. The study provides empirical evidence that the increased modern tax administration system and the application of e-SPT PPN significant effect on the satisfaction of taxpayers.

Keywords: Influence of Modern Tax Administration System, implementation of e-SPT PPN, of Taxpayer Satisfaction

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya, Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-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, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (Kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rochmat Soemitro, 2011).

Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi pengawasan, reformasi kebijakan terdiri dari amandemen undang-undang antara lain UU No. 36 tahun 2008 mengenai pajak penghasilan, UU 16 tahun 2009 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), UU No.42 tahun 2009 mengenai PPN dan PPNBM (Liberti Pandiangan, 2007).

Sistem administrasi pajak yang baik tidak akan berjalan lancar untuk mencapai tujuan yang optimal jika didalam pelaksanaannya tidak berdasarkan manajemen yang baik, pelaksanaan administrasi perpajakan yang baik, tentunya perlu menerapkan manajemen modern, yang terdiri dari pelaksanaan perencanaan *(Planning)* yang baik, pengorganisasian *(Organizing)* yang tepat, pelaksanaan *(Actuating)* dan pengawasan *(Controlling)* yang berkesinambungan (Siti Kurnia, 2010:94).

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. Untuk itu, pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah dengan sasaran tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia, 2013).

Dalam era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi, Terdapat beberapa e-sistem yang dapat dimanfaatkan masyarakat atau wajib pajak salah satunya adalah e-SPT PPN, yang dapat diaplikasikan adalah laporan SPT Masa PPh (e-SPT PPh), SPT Tahunan PPh (e-SPT PPh), SPT Masa PPN (e-SPT PPN) (Siti Kurnia, 2010:131).

Dalam melaksanakan perpajakan, seorang wajib pajak harus melaksanakan prosedur perpajakan yang terdiri dari pengisian SPT PPN, pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Masa Pertambahan Nilai atau yang biasa disebut dengan e-SPT PPN merupakan salah satu PPN yang harus dilaksanakan dengan cara yang benar yaitu cepat, tepat dan akurat, Setelah pengisian dilakukan dengan benar menurut wajib pajak dan sesuai dengan undang-undang perpajakan, maka e-SPT PPN tersebut harus dilaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak sesuai tempat wajib pajak terdaftar, agar KPP tersebut dapat melakukan proses perekaman data e-SPT PPN yang telah dilaporkan, setelah direkam pada komputer KPP, data tersebut dikirimkan kepada Direktorat Jendral Pajak secara komputerisasi, sistem seperti ini adalah sistem administrasi perpajakan manual seperti yang terjadi pada pertengahan tahun 2007 (Waluyo, 2011).

Agar target tercapai harus didukung oleh fasilitas-fasilitas pajak dan kepatuhan pajak dalam membayar kewajibannnya, salah satunya adalah e-SPT PPN yang merupakan aplikasi *(software)* yang dibuat oleh DJP untuk digunakan oleh WP demi kemudahan dalam penyampaian SPT, Penggunaan e-SPT PPN dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan pajak diharapkan akan meningkat (Zain, 2009).

1.2 Identifikasi Masalah

1. Sistem administrasi perpajakan modern yang masih kurang dipahami sehingga wajib pajak harus meluangkan waktu yang ekstra.
2. Wajib pajak mengalami kesulitan untuk mengaplikasikan e-SPT PPN di KPP Soreang.
3. Munculnya komplain dari wajib pajak dan sistem administrasi yang masih kurang dipahami sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mendapatkan kebenaran tentang pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak KPP untuk dapat memecahkan masalah tentang Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Bagi Peneliti
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dibidang perpajakan, khususnya dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis.

1. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi
   Memberikan informasi tentang keterkaitan antara sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Bagi Peneliti Lain
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang lain dalam kajian yang sama

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Definisi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1) definisi pajak dan unsur pajak adalah :

"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan membayar pengeluaran umum".

2.1.2 Definisi Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109)

"Sistem perpajakan di lingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi tekhnologi informasi yang handal dan terkini, penerapan sistem administrasi ini adalah pengelolaan pajak menuju perubahan yang besar yang terus di arahkan kearah modernisasi, dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien".

.Menurut Liberty Pandiangan (2008:50) menyatakan bahwa:

"Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat".

2.1.2.1 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Mardiasmo (2011:52) unsur sistem administrasi perpajakan modern sebagai berikut :

1. *Business Process* dan teknologi informasi dan komunikasi
   Kunci perbaikan birokrasi yang berbelit – belit adalah perbaikan *business process,* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja. Untuk itu, perbaikan *business process* merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, akan tercipta suatu *business process* yang efisien dan efektif karena administrasi menjadi cepat, mudah, akurat, dan paperless..
2. Manajemen sumber daya manusia (SDM)
   Departemen keuangan secara keseluruhan telah meluncurkan program Reformasi Birokrasi sejak akhir tahun 2006. Fokus program reformasi ini adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh.

Adapun beberapa karakteristik sistem administrasi perpajakan modern menurut Djoned Gunandi M (2010:26) terdapat tiga karakteristik, yaitu :

1. Sistem informasi yang memadai
   Kombinasi dari manusia dan sebuah teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, sebagai sistem yang dapat memberikan informasi tentang perpajakan yang dibutuhkan oleh wajib pajak.
2. Kinerja SDM yang melayani
   Diharapkan akan mampu mendorong dan meningkatkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik sehingga menciptakan citra aparatur pajak yang baik.
3. Pengawasan internal *(internal control)*
   Yaitu pengawasan yang dilkukan dilingkungan KPP terhadap pegawai berjalan dengan efektif dan efesien yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan dalam organisasi, baik dari pihak pegawai maupun pihak luar yang disengaja ataupun tidak sengaja.

2.1.3 Definisi e-SPT PPN

Menurut Liberti Pandiangan (2008:37) menyatakan bahwa definisi e-SPT PPN:
"e-SPT PPN adalah SPT PPN dalam bentuk program aplikasi yang merupakan fasilitas dari DJP kepada Pengusaha Kena Pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data dan mencetak SPT masa PPN".

Pengertian e-SPT PPN menurut Direktorat Jendral Pajak (2012) adalah:
"e-SPT PPN adalah aplikasi perpajakan yang digunakan untuk membantu atau memudahkan wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang PPN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku".

2.1.3.1 Indikator E-SPT PPN

Menurut Direktorat Jendral Pajak (2012) unsur e-SPT PPN:

1. Melaporkan perhitungan e-SPT PPN
2. Pembayaran e-SPT PPN

Sedangkan karakteristik e-SPT PPN meurut Timbul Simanjuntak (2012:78) yaitu :

1. Kemudahan penghitungan
   Memberikan proses penghitungan yang cepat dan tepat utuk memudahkan proses perhitungan kepada wajib pajak.
2. Kemudahan perekaman data
   Proses cepat dalam pembuatan laporan data perpajakan sehingga tidak perlu memakan waktu yang lama.

3. Kepraktisan
   Sebuah alat evaluasi yang akan memberikan manfaat yang besar bagi wajib pajak yang dirancang sedemikian rupa.

2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak

Indrajit Eko Richardius (2009:78) mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

"Adalah menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud".

Menurut Fandy Tjiptono (2008:24) mendefinisikan kepuasan Wajib Pajak:

"Kepuasan pelanggan / wajib pajak adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya".

2.1.4.1 Indikator Wajib Pajak

Menurut Fandy Tjipono (2008:26) unsur Kepuasan Wajib Pajak:

1. Bukti langsung
   Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan
   Adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tangap
   Yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para Wajib Pajak memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan
   Mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff.
5. Perhatian
   Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para Wajib Pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Pangadian (2010:12) menyatakan bahwa:

"Modernisasi Administrsi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dengan sistem administrasi perpajakan yang modern maka Wajib Pajak akan merasakan pelayanan yang efektif dan efisien".

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Arief (2011:45) yang menyatakan bahwa:

"Modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan Wajib Pajak, Reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan Wajib Pajak dengan arah positif, artinya modernisasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak".

Kemudian didukung oleh penelitian Hasono (2006) yang menyatakan:

"Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak".

2.2.2 Pengaruh e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan layanan masyarakat (Wajib Pajak), dan memiliki pengaruh terhadap pelayanan e-SPT. Sebagai bagian dari evaluasi kinerja dan bentuk pelaksanaan *Good Governance,* kantor pajak slalu mengadakan survei kepuasan pengguna e-SPT PPN setiap tahunnya, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Wajib Pajak) dengan hasil yang positif (Liberti Pandiangan, 2008:59).

Adapun penelitian ini didukung oleh Icha Fajriana (2013) yang menyatakan:"Bahwa penerapan e-SPT PPN berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak".

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah :

H_1: Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H_2: Penerapan e-SPT PPN Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

III. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2011:2) menyatakan bahwa :

"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".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2011:147) sebagai berikut:

"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".

Selanjutnya menurut (Umi Narimawati, 2010:290) pengertian metode verifikatif adalah sebagai berikut :

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

3.2 Oprasionalisasi Variabel

Untuk itu variabel yang akan dikaji adalah Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dimana variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel Independen/Bebas
   Yang menjadi variabel indenpenden atau variabel bebas pada penelitian ini adalah Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) dan Penerapan e-SPT PPN (X_2).
2. VariabelDependen/Terikat
   Pengertian variabel dependen menurut (Sugiyono, 2012:64) menyatakan bahwa:
   "Seiring disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen, dalam bahasa Indonesia seiring disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".

   Pengertian variabel *output* menurut (Sugiono, 2011:4) menyatakan bahwa:
   "Seiring disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia seiring disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam SEM (*Structural Equation Modeling)* Pemodelan Persamaan Struktural, variabel devenden disebut juga sebagai variabel indogen".

Maka yang menjadi variabel *dependent* atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak.

Dalam operasionalisasi variable *independent* menggunakan skala ordinal. Dari pengertian diatas tujuan dari penggunaan skala ordinal adalah:
Menurut (Sugiyono, 2009:98) skala ordinal adalah:

“Skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur”.

Variabel-variabel tersebut diukur oleh *instrumen*t pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan *rating scale.*

Menurut Sugiyono (2012:97), pengertian *rating scale* didefinisikan sebagai berikut:

> “Skala *rating* adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, rating scale ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi bisa juga mengukur persepsi responden terhadap fenomena”.

3.3 Sumber Data dan Tehnik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.3.2 Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:40) menyatakan pengertian kuesioner adalah :

> “Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini”.

3.4 Populasi, Sample dan Lokasi serta waktu penelitian

3.4.1 Populasi

Pengertian populasi menurut (Umi Narimawati, 2008:72), adalah:

“Objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian”.

3.4.2 Sampel

Dengan meneliti secara sampel, diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan gambaran sesuai dengan karakteristik populasi.

Menurut (Suharsimi Arikunto, 2013:174) yaitu:

“Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi. Maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi.

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dari peneliti, sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari atau menyebar kuisioner ke semua yang ada pada populasi, maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap sampel untuk mewakili populasinya.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin*,Berdasarkan penjelasan diatas, maka sampel dari penelitian ini dibulatkan menjadi 297 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar.

3.4.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti penulis mengadakan penelitian pada KPP Soreang berlokasi di Jalan Raya Cimareme No 205, Bandung, Jawa Barat Indonesia. Penelitian ini dimulai pada bulan September 2016 sampai dengan Februari 2017.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan.

Pengertian validitas menurut (Sugiyono, 2010:121) adalah sebagai berikut:

"Instrumen yang valid berarti alat ukut yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur".

Secara teknis valid tidaknya suatu butir pernyataan dinilai berdasarkan kedekatan jawaban responden pada pernyataan tersebut dengan jawaban responden pada pernyataan lainnya. Nilai jawaban responden diukur menggunakan koefisien korelasi, yaitu melalui nilai korelasi setiap butir pernyataan dengan total butir pernyatan lainnya. Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30.

Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan *software Smart PLS 2.0 for windows* dengan metode korelasi untuk Mencari koefisien korelasi antar variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$rx = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)-(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[n\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}\right]\left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}\right]}}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:42)

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Cooper dalam Umi Narimawati, 2010:43), reliabilitas adalah:

"Reliability is a characteristic of measurement concerned with acuracy, precision, and consistency".

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan.Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data.Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method (Spearman–Brown Correlation)* Teknik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan caramemberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

1) Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
2) Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II.
3) Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II

$$\frac{2r_b}{1+r_b}$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:44)

4) Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_1 = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:44)

3.6 Metode Analis Data

Menurut (Umi Narimawati, dkk. 2010:41), metode analisis didefinisikan sebagai berikut: "Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang telah diproses dari hasil observasi lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2009:21) yang dimaksud dengan analisis *deskriptif* adalah:

jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-spt ppn terhadap kepuasan wajib pajak .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.

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

(Sumber : Umi Narimawati, 2010:45

Skor aktual adalah jawaban responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengn skor tertinggi

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan struktural berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS* 2.0.

Menurut (Imam Ghozali, 2006:1) adalah:

"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*)".

Menurut (Imam Ghozali, 2006:18) *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut:

"Partial Least Square (PLS) merupakan 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".

Model ini dikembangkan sebagai alternatif untuk situasi dimana dasar teori pada perancangan model lemah atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran

refleksif. PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya untuk pengujian proposisi.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, maka diketahui bahwa model analisis PLS merupakan pengembangan dari model analisis jalur, adapun beberapa kelebihan yang didapat jika menggunakan model analisis PLS yaitu data tidak harus berdistribusi tertentu, model tidak harus berdasarkan pada teori dan adanya *indeterminancy*, serta jumlah sampel yang kecil.

Beberapa istilah umum yang dipakai dalam penelitian ini menurut (*Hair et al*, 1995) diuraikan sebagai berikut:

1) Konstruk Laten;
   Pengertian konstruk adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator.
2) Variabel *Manifest*;
   Pengertian variabel manifest adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti.
3) Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel *Error*.
   Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya.Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya.
4) Variabel *Intervening*.
   Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi (memperlemah dan memperkuat) hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifes*. Untuk variabel laten sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari 3 variabel *manifes*. Kemudian variabel laten penerapan e-SPT PPN terdiri dari 4 variabel *manifes* dan variabel laten kepuasan wajib pajak terdiri dari 2 variabel *manifes*.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN) Dan satu variabel laten endogen (kepuasan wajib pajak).

3) Membangun Diagram Jalur

Hubungan antar variabel pada diagram alur dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama..

4) Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis

Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:

1. Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.
2. Persamaan *outer mode* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

Persamaan model pengukuran:

Exogenous Constructs	*Endogenous Construts*
$X = \Lambda x \xi + \delta$	$Y = \Lambda y \eta + \varepsilon$

Sumber : Imam Ghozali (2006)

Persamaan matematis dalam penelitian ini yang telah dijelaskan pada diagram jalur adalah:

1) Persamaan model struktural (inner model)

$$\eta = \beta\xi_1 + \gamma\xi_2 + \delta$$

2) Persamaan model pengukuran (outer model)

a) Pengukuran Variabel Eksogen

X1.1 = λ1 ξ 1 + δ1
X1.2 = λ2 ξ 1 + δ2
X1.3 = λ3 ξ 1 + δ3
X2.1 = λ4ξ 2 + δ4
X2.2 = λ5ξ 2 + δ5
X2.3 = λ6ξ 2 + δ6
X2.4 = λ7ξ 2 + δ7

b) Pengukuran variable Endogen

Y1 = λ8η + ε1
Y_2= λ9η + ε2

5) Estimasi

Estimasi menurut (Imam Ghozali, 2006:85), pada tahapan ini adalah :
"Nilai γ, β dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program Smart PLS. Dasar yang digunakan untuk dalam etimasi adalah *resampling* dengan *Bootstrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. 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)".

6) Uji Kecocokan Model (*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.

1. Uji Kecocokan Model Pengukuran *(Outer Model)*

2. Uji Kecocokan Model Struktural *(Inner Model)*

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_o) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (H_a) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

1) Pengujian Hipotesis secara Secara Parsial (Uji Statistik t)

Untuk menguji koefisien secara parsial dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistic t dengan tahapan sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas sistem administrasi perpajakan modern terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah :

Ho:$\beta 1 = 0$ Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Soreang.

Hà:$\beta 1 \neq 0$ Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP

Pratama Soreang.

b) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas penerapan e-SPT PPN terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

Ho:$\beta 2 = 0$ Penerapan e-SPT PPN tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Soreang.

Hà:$\beta 2 \neq 0$ Penerapan e-SPT PPN berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada KPP Pratama Soreang.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada 297 responden yakni wajib pajak yang menggunakan sistem administrasi perpajakan modern di KPP Soreang.

4.1.1 Profil Responden

Dari 297 responden yang telah mengisi kuesioner maka diperoleh karakteristik responden yang terdiri jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Untuk kategori jenis kelamin diketahui bahwa mayoritas responden yang diteliti sebanyak 62,2% merupakan responden laki-laki, sedangkan sisanya sebanyak 37,7% merupakan responden perempuan.

Dan diketahui bahwa hampir seluruh responden yang diteliti sebanyak 52,1% berumur antara 41-50 tahun, sedangkan paling sedikit sebanyak 3,03% responden berusia lebih dari 50 tahun.Sedangkan di ketahui bahwa sebagian besar dari responden yang diteliti sebanyak 64,0% merupakan responden yang bekerja sebagai wiraswasta sedangkan paling sedikit responden sebanyak 4,04% merupakan responden yang bekerja sebagai PNS.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tanggapan responden untuk setiap objek penelitian, dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran mengenai sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.

Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penelitian sebagai berikut:

$$\text{Skor total} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:45)

Skor actual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1)

secara keseluruhan pada variabel perilaku (X_1) dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 297 orang, diperoleh total skor sebesar 2077 dengan persentase sebesar 69,9%, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern

No	Indikator	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Business process dan teknologi informasi dan komunikasi	2	931	1485	62.69%	Cukup

2	Manajemen sumber daya manusia (SDM)	2	1092	1485	73.54%	Baik
Total		**4**	**2023**	**2970**	**68.1%**	**Cukup**

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat gambaran sistem administrasi perpajakan modern yang diwakili oleh 2 indikator, persentase tertinggi sebesar 73.54% termasuk dalam kategori baik terdapat pada indikator sumber daya manusia sedangkan persentase terendah sebesar 62.69% termasuk kategori cukup terdapat pada indikator business process dan teknologi informasi dan komunikasi.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Penerapan e-SPT PPN (X_2)

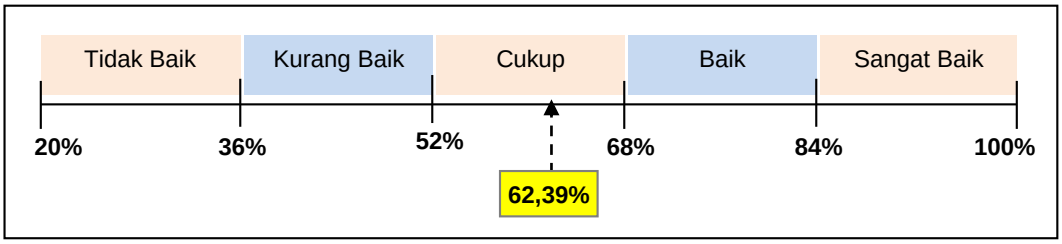
dapat dilihat gambaran Penerapan e-SPT PPN yang diwakili oleh 2 indikator, persentase tertinggi sebesar 71.58% termasuk dalam kategori baik terdapat pada indikator pembayaran e-SPT PPN sedangkan persentase terendah sebesar 67.00% termasuk kategori cukup terdapat pada indikator melaporkan perhitungan e-SPT PPN.

Adapun persentase yang diperoleh dari 2 indikator mengenai Penerapan e-SPT PPN adalah sebesar 69.2% jika mengacu pada pedoman kategorisasi persentase tersebut termasuk dalam kategori “Baik” karena berada pada rentang antara 68,1%-84,0% menunjukan bahwa Penerapan e-SPT PPN yang dirasakan wajib pajak di KPP Pratama Soreang adalah tergolong baik.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Selanjutnya secara keseluruhan pada variabel perilaku (Y) dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 297 orang, diperoleh total skor sebesar 1853 dengan persentase sebesar 62,39%, maka rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban melalui garis kontinum berikut.



Tabel 4.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Jumlah Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Program yang dirasakan	2	1068	1485	71.92%	Baik
2	Kinerja yang dirasakan	2	937	1485	63.10%	Cukup
Total		**6**	**4890**	**7020**	**69,7%**	**Baik**

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat gambaran Kepuasan Wajib Pajak yang diwakili oleh 2 indikator, persentase tertinggi sebesar 71.92% termasuk dalam kategori baik terdapat pada indikator program yang dirasakan sedangkan persentase terendah sebesar 63,10% termasuk kategori cukup terdapat pada indikator kinerja yang diraskan.

Adapun persentase yang diperoleh dari 2 indikator mengenai Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 69,7% jika mengacu pada pedoman kategorisasi persentase tersebut termasuk

dalam kategori “Baik” karena berada pada rentang antara 68,1%-84,0% menunjukan bahwa kepuasan wajib pajak KPP Pratama Soreang.

4.1.3 Analisis Verifikatif

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dan 2 indikator yakni variabel sistem administrasi perpajakan modern (X_1) terdiri dari 2 varibel indikator, penerapan e-SPT PPN (X_2) terdiri dari 2 indikator, dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) terdiri dari 2 indikator. Berikut model yang akan diujikan dalam penelitian ini.

Keterangan:

X_1 = Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1)
$X_{1.1}$ = Business Process dan Teknologi Informasi dan Komunikasi
$X_{1.2}$ = Manajemen Sumber Daya Manusia
X_2 = Penerapan e-SPT PPN (X_2)
$X_{2.1}$ = Melaporkan Perhitungan e-SPT PPN
$X_{2.2}$ = Pembayaran e-SPT PPN
Y = Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Y_1 = Program Yang Dirasakan
Y_2 = Kinerja Yang Dirasakan

Pengujian hasil Struktural Equation Modelling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) dilakukan dengan melihat hasil model pengukuran (Outer model) dan hasil model struktural (inner model) dari model yang diteliti.

4.1.4 Uji Validitas Instrumen

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian validitas instrumen di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan untuk masing-masing variabel yang terdiri dari sistem administrasi perpajakan modern, penerapan e-SPT PPN dan kepuasan wajib pajak memiliki nilai koefisien validitas di atas 0,3 yang menunjukan bahwa seluruh pernyataan tersebut sudah melakukan fungsi ukurnya (mampu mengukur tiap indikator). Sehingga mampu mencapai tujuan pengukuran (menghasilkan data) untuk setiap variabel laten dalam penelitian ini. Selain itu, menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui kuesioner. Dengan demikian kuesioner dengan pernyataan masing-masing dapat dijadikan alat untuk mengumpulkan data mengenai variabel sistem administrasi perpajakan modern, penerapan e-SPT PPN dan kepuasan wajib pajak.

4.1.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dianalisis, data hasil penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan memiliki kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability)* berupa butir item pernyataan yang diajukan kepada responden telah mengukur secara cermat dan tepat apa yang ingin diukur pada penelitian ini.

4.1.5 Model Pengukuran

Pada penelitian ini terdapat 2 variabel laten dengan jumlah variabel manifes sebanyak 12. Variabel laten sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari 2 variabel manifest, penerapan e-SPT PPN terdiri dari 2 variabel manifest, dan variabel laten kepuasan wajib pajak terdiri dari 2 variabel manifest. Dengan menggunakan metode estimasi Partial Least Square diperoleh diagram jalur full model pada gambar 4.1 berikut.



Gambar 4.1 Koefisien Standarisasi Permodelan Struktural

Melalui bobot faktor yang terdapat pada gambar 4.1 selanjutnya dapat dinilai validitas dari masing-masing indikator serta menguji reliabilitas dari konstruk variabel yang diteliti. Indikator yang memiliki *loading factor* kurang dari 0,50 akan direduksi dari model, sedangkan *composite reliability* yang dianggap memuasakan adalah lebih besar dari 0,70. Berikut ini disajikan model pengukuran dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

4.1.5.1 Model Pengukuran Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Variabel sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari 2 variabel manifes dan bobot faktor masing-masing variabel manifes dalam merefleksikan variabel sistem administrasi perpajakan modern disajikan pada Tabel dibawah ini :

Bobot Faktor Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement Model	R^2	t_{hitung}
X11	0,933	Sistem Administrasi = 0.933 (X_{11}) + ε_{l1}	0,871	109,094
X12	0,953	Sistem Administrasi = 0.954 (X_{12}) + ε_{l2}	0,908	207,772
Composite reliability(CR) = 0,9413				
Average Variance Extracted(AVE) = 0,8892				

Hal ini ditunjukkan dengan nilai *loading* untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel pengetahuan perpajakan.

Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel sistem administrasi perpajakan modern sebesar 0,9413 Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten sebesar 0,9413 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,8892 menunjukkan bahwa 88.92% informasi yang terdapat pada variabel manifest (kedua indikator) dapat tercermin melalui variabel laten sistem administrasi perpajakan modern. Diantara indikator, X12 paling kuat dalam merefleksikan variabel laten sistem administrasi perpajakan modern, kemudian X11.

4.1.5.2 Model Pengukuran Penerapan e-SPT PPN

Variabel penerapan e-SPT PPN tediri dari 2 variabel manifest dan bobot faktor masing-masing variabel manifes dalam merefleksikan variabel penerapan e-SPT PPN.

Bobot Faktor Variabel Penerapan e-SPT PPN

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement Model	R^2	t_{hitung}
X21	0,948	Penerapan = 0.948 (X_{21}) + ε_{21}	0,899	140,320
X22	0,936	Penerapan = 0.936 (X_{22}) + ε_{22}	0,876	90,397
Composite reliability (CR) = 0,9399				
Average Variance Extracted(AVE) = 0,8867				

Hal ini ditunjukkan dengan nilai *loading* untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel kesadaran wajib pajak.

Nilai *Composite Reliability* untuk laten penerapan e-SPT PPN sebesar 0,9399 Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel penerapan e-SPT PPN sebesar 0,9399 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,8867 menunjukkan bahwa 88.67% informasi yang terdapat pada variabel manifest (kedua indikator) dapat tercermin melalui variabel laten penerapan e-SPT PPN. Diantara

indikator, X21 paling kuat dalam merefleksikan variabel laten penerapan e-SPT PPN, kemudian X22.

4.1.5.3 Model Pengukuran Kepuasan Wajib pajak

Bobot Faktor Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement Model	R^2	t_{hitung}
Y1	0,889	Kepuasan Wajib Pajak = 0.889 (Y_1) + ε_1	0,790	71,594
Y2	0,861	Kepuasan Wajib Pajak = 0.861 (Y_2) + ε_2	0,741	44,577
Composite reliability(CR) = 0,8674				
Average Variance Extracted(AVE) = 0,7660				

Seperti yang tersaji pada tabel 4.17, hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk kedua variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan wajib pajak sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel kepuasan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *loading* untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel kepuasan wajib pajak.

Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel kepuasan wajib pajak sebesar 0,8674 Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel kepuasan wajib pajak sebesar 0,8674 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,7660 menunjukkan bahwa 76.6% informasi yang terdapat pada variabel manifes (kedua indikator) dapat tercermin melalui variabel laten kepuasan wajib pajak. Diantara indikator, Y1 paling kuat dalam merefleksikan variabel laten kepuasan wajib pajak, kemudian Y2.

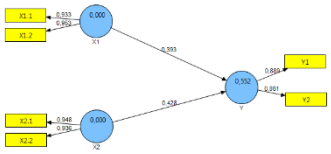
4.1.5.4 Pengujuian Model Struktural *(Inner Model)*

Model struktural adalah model yang menghubungkan variabel laten *exogenous* dengan variabel laten *endogenous* atau hubungan variabel *endogenous* dengan variabel *endogenous* lainnya. Berikut rangkuman nilai-nilai yang digunakan dalam model structural.

Rangkuman Hasil Uji Statistik

Variabel Laten	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan Y	thitung	Pengaruh (%)
Sistem Administrasi Perpajakan Modern ---> Kepuasan Wajib Pajak	0,393	0,666	5,960	26,174%
Penerapan e-SPT PPN ---> Kepuasan Wajib Pajak	0,428	0,678	5,711	29,018%
Total Koefisien Determinasi (R2) (Simultan)				55,19%

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,393 lebih kecil dari pada koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,428. Jika digambarkan, model tersebut dapat disajikan sebagai berikut :



Nilai Path Coefficient

Nilai R-Square menunjukan besarnya pengaruh yang terjadi antara variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai R-Square (koefisien determinasi) dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 0,552 (55,2%) sedangkan sisanya sebesar 44,8% merupakan pengaruh dari variabel lain diluar penelitian (ζ), adapun secara parsial pengaruh dari kedua variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat dihitung sebagai berikut:

1. **Pengaruh X_1-Y**

Pengaruh langsung sistem administrasi perpajakan modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak $(0,393)^2$ x 100 = 15,4%. Menunjukan bahwa tanpa memperhatikan variabel lainnya sistem administrasi perpajakan modern memberikan pengaruh 15,4% terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern secara tidak langsung terhadap Kepuasan Wajib Pajak karena adanya hubungan penerapan e-SPT PPN adalah sebesar (0,393 × 0,678 × 0,428) × 100 = 11,4%.

Jadi pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 15,4% + 11,4% = 26,8%.

2. **Pengaruh X_2-Y**

Pengaruh langsung penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak $(0,428)^2$ x 100 = 18,3%. Menunjukan bahwa tanpa memperhatikan variabel lainnya penerapan e-SPT PPN memberikan pengaruh 18,3% terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

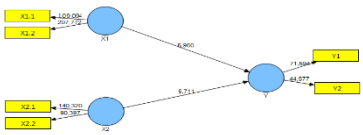
Pengaruh penerapan e-SPT PPN secara tidak langsung terhadap Kepuasan Wajib Pajak karena adanya hubungan dengan sistem administrasi perpajakan modern adalah sebesar (0,428 × 0,678 × 0,393) × 100 = 11,4%.

Jadi pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 18,3% + 11,4% = 29,8%.

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak maka dapat dilakukan pengujian hipotesis.

4.1.6 Pengujian Hipotesis

diajukan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh output sebagai berikut :



Nilai *t Statistik*

1. Pengaruh X_1 Terhadap Y (Hipotesis 1)

Sistem administrasi perpajakan modern diduga akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.$\gamma_1 = 0$: Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Ha.$\gamma_1 \neq 0$: Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada gambar 4.3 $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 terhadap Y diperoleh sebesar 5,960. Nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 26,8%. Jika digambarkan, nilai $t_{statistik}$ dan t_{kritis} untuk pengujian parsial X tampak sebagai berikut:

2. Pengaruh X_2 Terhadap Y (Hipotesis 2)

Penerapan e-SPT PPN diduga akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.$\gamma_2 = 0$: Penerapan e-SPT PPN tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Ha.$\gamma_2 \neq 0$: Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada gambar 4.4 $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 terhadap Y diperoleh sebesar 5,711. Nilai tersebut lebih besar dari 1,96 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Penerapan e-SPT PPN terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 29,8%. Jika digambarkan, nilai $t_{statistik}$ dan t_{kritis} untuk pengujian parsial X tampak sebagai berikut:

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sistem administrasi perpajakan modern memberikan kontribusi 26,8% terhadap kepuasan wajib pajak yang menunjukan bahwa ketika sistem administrasi perpajakan modern semakin tinggi, maka kepuasan wajib pajak ketika melapor perpajakan pada Kantor Pelayanan Pratama Soreang juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan Wajib Pajak, Reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan yang terjadi pada kepuasan Wajib Pajak dengan arah positif, artinya modernisasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (Arief, 2011:45). Adapun menurut (Pangadian 2010:12) Modernisasi Administrsi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dengan sistem administrasi perpajakan yang modern maka Wajib Pajak akan merasakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Hasil Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penelitian Hasono (2006) Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Yenni Carolina (2011) Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

4.2.2 Analisis Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Dalam pengujian hipotesis menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang. Penerapan e-SPT PPN memberikan kontribusi 29,8% yang menunjukan bahwa ketika penerapan e-SPT PPN semakin tinggi, maka kepuasan wajib pajak ketika melapor perpajakan pada Kantor Pelayanan Pratama Soreang juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan Kepuasan merupakan kata kunci dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan layanan masyarakat (Wajib Pajak), dan memiliki pengaruh terhadap pelayanan e-SPT. Sebagai bagian dari evaluasi kinerja dan bentuk pelaksanaan Good Governance, kantor pajak slalu mengadakan survei kepuasan pengguna e-SPT PPN setiap tahunnya, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Wajib Pajak) (Liberti Pandiangan, 2008:59).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh peelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penelitian Veronika Sitompul (2010) Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna e-SPT PPN. Icha Fajriana (2013) Bahwa penerapan e-SPT PPN berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Bahwa terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Soreang. Hal ini terjadi karena Ho pada uji hipotesis ditolak dan Ha diterima, dimana sistem administrasi perpajakan modern yang semakin baik maka akan berdampak pada kepuasan wajib pajak yang semakin baik. Artinya terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Bahwa terdapat pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Soreang. Hal ini terjadi karena Ho pada uji hipotesis ditolak dan Ha diterima, dimana penerapan e-SPT PPN yang dapat mudah dipahamai maka akan menimbulkan minat yang baik pada kepuasan wajib pajak. Artinya terdapat pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Oprasional

1. Sebaiknya setiap wajib pajak yang masih belum paham tentang sistem administrasi perpajakan modern segera menambah pengetahuannya dengan cara mendapatkan buku panduan yang disediakan oleh petugas pajak agara dapat dipahami oleh wajib pajak.
2. Pihak KPP sebaiknya memberikan pemahaman terhadap tata cara penerapan e-SPT PPN sehingga memudahkan para pengguna atau wajib pajak yang baru mengetahui e-SPT PPN tersebut, selain itu pihak KPP sebaiknya lebih memperhatikan keakuratan data dan kecepatan akses dalam sistem tersebut sehingga berdampak pada keinginan pengguna untuk menggunakannya.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara sistem administrasi perpajakan modern dan penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama, 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

Andrianto, Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Djoned Gunadi M. 2010, *Administrasi Pajak*, Jakarta : BPPK DEPKEU RI.

Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

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

Indrajit Eko Richardius, 2009. *Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo (Kelompok Gramedia).

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan,* Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Mulyadi. 2009. *Prosedur*. Jakarta: Graha ilmu.

Umi Narimawati. 2010 *Metodologi Penelitian* : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi. Jakarta: Genesis.

Pangadian. 2010). Jurnal : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Jakarta, Universitas Islam Indonesia.

Pandiangan, Liberti. 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*, Jakarta: PT Elex Media Ko mput ind.

Rochmat Soemitro. 2012. *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu.

Republik Indonesia,Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*.

Rochmat Soemitro. 2012. *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA* : Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi.* Bogor: Penerbit Raih Asa Sukses.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian pedidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2010*. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.

Tjiptono, Fandy. 2008*, Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: Andi.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.

Veronika Sitompul. 2010, Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

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

Yenni Carolina. 2011 , Jurnal : Sistem Administrasi Perpajakan dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2

Zain, Mohammad. 2009. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.