PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN DAN KOMPETENSI FISKUS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP pratama Majalaya Bandung)

THE INFLUENCE QUALITY ELECTRONIC SYSTEM TAXATION AND COMPETENCE FISCUS TO SATISFACTION TAXPAYER

Oleh :
Adhitya W. Bhakti

Pembimbing :
Adi Rachmanto S.Kom.,M.Kom

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2017
devilcore_69@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kualitas sistem elektronik pajak dan kompetensi fiskus tehadap kepuasan wajib pajak. Masalah yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung adalah masih ditemukan beberapa masalah dalam kualitas layanan sistem elektronik pajak permasalahan tersebut yaitu masih banyak wajib pajak yang datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak karena wajib pajak mengeluhkan sistem yang sering down selain itu masih ada beberapa wajib pajak yang merasa kebingungan saat menyampaikan SPT melalui e-filling seperti yang dialami oleh seorang wajib pajak bernama Helen mengatakan dirinya sama sekali tidak mengetahui bagaimana caranya untuk mengisi SPT online tersebut karena tidak tahu dokumen apa saja yang harus dilengkapi dan di laporkan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode analisis Deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif dengan unit analsisis yang diteliti adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung. Dan menyebarkan kuesioner kepada petugas wajib pajak yang terdaftar di KPP Majalaya Bandung dengan populasi 30 wajib pajak dan diambil 30 sample dengan menggunakan sample jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif dengan program *SEM (Structural Equation Modelling) PLS (Partial Least Square).*

Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Sistem Elektronik Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pajak dengan hubungan yang positif, Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dengan hubungan positif. Secara parsial Kepuasan Wajib Pajak dominan di pengaruhi oleh Kompetensi Fiskus sebesar 60,6% dibandingkan dengan Kualitas Sistem Elektronik Pajak yang hanya sebesar 20,2%.

Kata Kunci : Kualitas Sistem Elektronik Pajak, Kompetensi Fiskus dan Kepuasan Wajib Pajak.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak dimulai dengan adanya rasa puas inilah, maka wajib pajak akan dengan mudah membayar kewajiban pajaknya (Imam Mukhlis, 2012:29). Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut dapat mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evation* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak.(Mohammad Zain, 2007:18). Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi pemerintahan yang selalu berhubungan dengan seluruh sektor masyarakat, menyadari sepenuhnya tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan tidak dapat diatasi (Liberti Pandiangan, 2014:8). Reformasi utama yaitu melalui kualitas pelayanan modern yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak (Liberti Pandiangan, 2014:8). Adanya pelayanan yang berkualitas dalam kantor pajak, akan menciptakan kepuasan bagi Wajib Pajak salah satu tindakan agar dapat memuaskan Wajib Pajak, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak (Fandy Tjiptono, 2008:7).

Peningkatan kualitas sistem melalui teknologi informasi berbasis komputer tentu menjadi terobosan utama Direktorat Jendral Pajak sistem informasi terus diperbarui hingga adanya sistem elektronik yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang mudah, cepat dan efisien (Sutarman, 2011:27). Faktor penting yang ada di suatu organisasi adalah sumber daya manusia, kompetensi merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki manusia (Prayitno, 2009:10). Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik (Prayitno 2009: 11). Dalam situasi kolektif juga, kompetensi merupakan faktor kunci penentu pelayanan yang berkualitas (Prayitno 2009: 11). Dengan pemberian kualitas pelayanan yang maksimal tersebut, maka persepsi yang baik dari Wajib Pajak akan muncul dan kepuasan Wajib Pajak yang didapatkan akan lebih tinggi (Wibowo 2013:23).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian diatas, penulis identifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1) Penurunan tingkat kepuasan Wajib Pajak dengan diterapkannya e-sistem pajak dengan ditandai Wajib Pajak yang terlambat melaporkan pajak meskipun sudah diterapkan e-sistem.
2) Kualitas layanan yang kurang dalam hal sistem elektronik online seperti sering terjadi server down sehingga menghambat Wajib Pajak untuk melapor pajaknya.
3) Masih ada beberapa Wajib Pajak yang kebingungan dalam melapor SPT dengan menggunakan e-filling meskipun sudah berkonsultasi dengan petugas pajak.

1.3. Rumusan Masalah

1) Seberapa besar pengaruh kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Seberapa besar pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan mengenai kualitas sistem elektronik pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4.2. Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Praktis

Menurut Sugiyono (2017:283) Kegunaan praktis yaitu membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada obyek yang diteliti.

Dari penjelasan diatas, maka dapat dikatakan bahwa kegunaan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas sistem elektronik pajak, kompetensi fiskus dan kepuasan wajib pajak.

1.5.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan hasil penelitian ini adalah kelanjutan dari tujuan penelitian. Apabila peneliti telah selesai mengadakan penelitian dan memperoleh hasil, ia dapat diharapkan menyumbangkan hasil itu kepada program studi Akuntansi, atau khususnya kepada bidang yang diteliti, pembicaraan tentang kegunaan penelitian ini dapat menjadi penting setelah beberapa penelitian tidak dapat mengatakan sebenarnya hasil apa yang diharapkan, dan sejauh mana sumbangannya terhadap kemajuan ilmu pengetahuan (Suharsimi Arikunto, 2006 :99).

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kualitas Sistem Elektronik Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Marimin, (2009:31): Kualitas adalah ukuran seberapa besar antara kesesuaian atau seberapa dekat suatu barang dan jasa sesuai dengan standar tertentu atau yang diharapkan.

Menurut Iman Mulyana, (2010:96): Kualitas adalah Kesesuain dengan standar yang mampu memberikan kepuasan konsumen dan dikur berbasis proses perbaikan berkesinambungan.

2.1.1.2 Pengertian Sistem Elektronik Pajak

Menurut Liberti Pandiangan, (2014:11): Sarana pelayanan perpajakan yang disediakan DJP (Direktorat Jendaral Pajak) secara elektronik untuk melayani masyarakat.

Menurut Utami Pratiwi, (2009:9): Serangkaian perangkat dan prosedur elektronik mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan meyebarkan informasi elektronik.

2.1.2 Kompetensi Fiskus

2.1.2.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Edi Slamet Irianto (2015:9): Kompetensi adalah serangkaian pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang dibutuhkan oleh seseorang untuk dapat sukses dalam pekerjaan.

Menurut Mardiasmo (2012:2): Kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan dan didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

2.1.2.2 Pengertian Fiskus

Menurut M. Djafar Saidi (2011:55): Fiskus adalah setiap orang dalam kedudukannya sebagai pegawai negeri sipil yang dipekerjakan pada kantor Direktorat Jendral Pajak dalam linkungan Kementrian.

Menurut Widi Widodo (2008:31): Fiskus adalah seseorang yang bekerja sebagai pegawai yang diberi tugas tertentu dibidang perpajakan daerah atau pusat sesuai dengan ketentuan peraturan.

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Atep Adya Barata (2013:11): Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, yang dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari barang dan atau jasa yang dibelinya

Menurut Thomas Kaihatsu (2015:8): Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan Harapannya

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Ida Zurida (2011:17): Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2011:10): Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak dan pemotong pajak tersebut..

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Elektroni Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Nuransa Wira Sakti (2014:33) Menyatakan bahwa untuk mendukung modernisasi perpajakan terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-system.* Dengan didukung oleh kualitas sistem elektronik(e-sistem), sehingga pelayanan dengan bentuk elektronik dan online yang sudah ada seperti: *e registration, e filling, e SPT* dapat dimanfaatkan dengan baik. Bentuk layanan secara elektronik ini dilakukan untuk menghemat biaya waktu dengan mempersingkat proses yang manual menjadi elektronik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna

Menurut Anisha Charisma Permatasari (2015) dari hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas sistem elektronik perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

2.2.2. Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2014:68) menyatakan bahwa Untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat salah satu kegiatan yang dilaksanakan adalah reformasi birokrasi dengan menciptakan aparatur yang berkompeten dalam artian bersih, profesionalisme, tanggung jawab, berwawasan luas sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau wajib pajak terhadap kinerja pegawai pajak dalam melayani wajib pajak

Menurut Ezra Eigita Vigryana (2015) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa kompetensi fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

2.3. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2008:50) Menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti mengajukan hipotesis bahwa :

H_1 : Kualitas Sistem Elektronik Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H_2 : Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Menurut I Made Wiratha (2006:68) menyatakan bahwa metode penelitian adalah:

suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melaksanakan penilitian (yaitu meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporannya) berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah.

3.2. Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati (2007:61) menyatakan bahwa operasionalisasi variable adalah proses penguraian variable penelitian kedalam sub variable, dimensi, indicator sub variable dan pengukuran. Hipotesis yang diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut :

1) Variabel Bebas atau *Independent*

Menurut Uma Sekaran (2009:117), variabel yang mempengaruhi variabel terkait (dependen), entah secara positif atau negatif. Dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti, maka yang menjadi variabel independen pertama dalam penelitian ini adalah Gaya Kepemimpinan (X1) dan Sistem Perpajakan (X2)

2) Variabel Terikat atau *Dependent*

Variabel dependen menurut Uma Sekaran (2009:116) merupakan variabel menjadi perhatian utama peneliti. Maka variabel terikat penelitian ini adalah Kinerja Pegawai.

3.3. Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber (Sujarweni, 2015:88). Pengumpulan data primer ini melalui cara menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengen penelitian ini yaitu pada pegawai di kantor pelayanan pajak pratama Majalaya Bandung.

3.4. Populasi, Sampel Penelitian, Tempat Dan Waktu Penelitian

3.4.1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peniliti, sebagai unit analisis penelitian. (Umi Narimawati, 2009:80). Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai di KPP Bandung Majalaya sebanyak 30 Pegawai.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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 itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2012:120).

Penulis menggunakan teknik sampling jenuh sebagai teknik pengambilan sampel dimana seluruh populasi pegawai dijadikan sampel. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yang biasanya dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2012:126)

3.4.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.4.3.1 Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung yang bertempat di Jl. Peta No. 7, Suka Asih, Bojongloa Kaler, Kota Bandung.

3.4.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2017 sampai dengan Agustus 2017.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara Penelitian Lapangan (*Field Research*). Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi
   Merupakan penelitian secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
b. Wawancara (*Interview*)
   Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono, 2012:188).
c. Kuesioner
   Kuesioner atau angket merupakan satu mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang di syaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati. Satu kuesioner atau angket adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang di formulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2012:296).

3.6 Metode Pengujian Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, maka alat pengukur tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukan apa yang seharusnya diukur (Indrawati, 2015:147).

Validitas instrument ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan. Jika skor tiap butir pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (misalnya 10%) maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur itu valid, dan berlaku sebaliknya. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2012: 248).

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2015:110).

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Kehandalan atau reliabilitas dengan nilai 0,6 atau kurang dari 0,6 secara umum mengindikasikan keandalan yang tidak memuaskan. Kuesioner yang dikatakan reliable jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Sujarweni, 2015:110).

3.6.2 Metode Analisis Data

3.6.2.1 Analisis Deskriptif

Menurut sugiyono (2013: 169) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

3.6.2.2 Analisis Verifikatif

Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *component atau variance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square (PLS)*. Menurut Imam Ghozali (2008) *Partial least square (PLS)* merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate dan ukuran sampel juga tidak harus besar."

Menurut Fornell yang dikutip Imam Ghozali (2013:19), kelebihan lain yang didapat dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) adalah SEM berbasis *variance* atau PLS ini memberikan kemampuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai kedua dari analisis *multivariate*.

IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis deskriptif variabel kualitas sistem elektronik pajak

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut variabel kualitas sistem elektronik pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 576. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 900, memperoleh prosentase sebesar 64% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01 s/d 68,00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.2, diketahui bahwa indikator kecepatan prestasi skornya yang paling besar yaitu sebesar 66,33% dan indikator kehandalan skornya yang paling kecil yaitu sebesar 62,33%.

4.1.2 Analisis deskriptif variabel kompetensi fiskus

Berdasarkan tabel 4.16 tersebut variabel kompetensi fiskus memperoleh nilai skor aktual sebesar 597. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 900, memperoleh prosentase sebesar 66,33% berada pada cukup baik terletak pada interval 52,01 s/d 68,00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.16, diketahui bahwa indikator sikap skornya yang paling besar yaitu sebesar 67,67% dan indikator pengetahuan skornya yang paling kecil yaitu sebesar 64,67%.

4.1.3 Analisis deskriptif variabel kepuasan wajib pajak

Berdasarkan tabel 4.20 tersebut variabel kepuasan wajib pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 582. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 900, memperoleh prosentase sebesar 64,67% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01 s/d 68,00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.20, diketahui bahwa indikator kemudahan pengguna skornya yang paling besar yaitu sebesar 66,67% dan indikator *accuracy* (keakuratan) skornya yang paling kecil yaitu sebesar 63,67%.

4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

4.1.5 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model)*

1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Convergent Validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk setiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5.

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai *outer loading* untuk setiap indikator mengenai kualitas sistem elektronik pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak memiliki nilai >0.7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

Dan jika dilihat dari nilai AVE dan nilai *communality* pada table 4.22 untuk setiap variabel laten melebihi batas yang ditentukan yakni 0,5 (Imam Ghozhali, 2013:110) yang berarti semua variabel laten memiliki validitas yang baik.

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 konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222).

Berdasarkan tabel 4.23, terlihat nilai *cross loading factor* setiap konstruk laten untuk indikator yang berkesesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

Berdasarkan uraian diatas, ukuran *cross loading factor* maupun perbandingan akar AVE dengan korelasi antar variabel latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel terlah terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel 4.25, nilai *composite reliability* setiap variabel laten melebihi 0.7 (Imam Ghozali, 2013:212) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi.

3. Evaluasi *Fit Test of Combination Model* (seluruh model)

Uji kecocokan selutuh model gabungan *(fit test of combination model)* adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggukan 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 interprestasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF subastansial) (Uce Indahyanti, 2013).

4. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X1 terhadap Y sebesar 0,260 dan koefisien jalur X2 terhadap Y sebesar 0,687. Untuk melihat persentase pengaruh dari setiap variabel laten eksogen terhadap variabel endogen, berikut disajikan koefisien determinasi parsial dan simultan (R^2) yang merupakan hasil kali dari koefisien jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen.

Selanjutnya penjelasan Analisis Koefisien Determinasi pada tabel 4.28 adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem Elektronik Pajak memberikan kontribusi sebesar 20,2% terhadap kepuasan wajib pajaki.
2. Kompetensi Fiskus memberikan kontribusi sebesar 60,6% terhadap kepusan wajib pajak.
3. Pada tabel diatas terlihat nilai R-*square* yang diperoleh sebesar 0,808 atau 80,8%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan san sistem perpajakan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 80,8% terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan sebanyak (1-R-*square)* 19,2% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ).

5. Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) (Hipotesis 1)

Berdasarkan tabel 4.29, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 4,685. Nilai tersebut lebih besar dari 1,99 (Imam Ghozali, 2013:99), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Kualitas sistem elektronik pajak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 20,2%

b. Kompetensi Fiskus (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) (Hipotesis 2)

Berdasarkan tabel 4.30, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 12.961. Nilai tersebut lebih besar dari 1,99 (Imam Ghozali, 2013:99), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa sistem perpajakan terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi pengaruh sebesar 60,6%.

4.2 Pembahasan

1 Pengaruh kualitas sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak

Kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak memiliki hubungan yang cukup signifikan, yang berarti apabila kualitas sistem elektronik pajak meningkat maka kepuasan wajib pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas sistem elektronik perpajakan dengan kepuasan wajib pajak, dan menunjukkan bahwa jika kualitas sistem elektronik pajak semakin baik maka akan diikuti dengan kepuasan wajib pajak semakin baik pula. Pengaruh kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak memberikan kontribusi sebesar 20,2% terhadap kinerja pegawai.

2 Pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak

Kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak memiliki hubungan yang cukup signifikan, yang berarti apabila kompetensi fiskus meningkat maka kepuasan wajib pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi fiskus dengan kepuasan wajib pajak, dan menunjukkan bahwa jika kompetensi fiskus semakin baik maka akan diikuti dengan kepuasan wajib pajak semakin baik pula. Pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak memberikan kontribusi sebesar 60,6% terhadap kepuasan wajib pajak.

V. kesimpulan Dan Saran

a. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai kualitas sistem elektronik perpajakan dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak berpengaruh, ini berarti terdapat hubunga antara kualitas sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin baiknya kualitas sistem elektronik perpajakan maka akan semakin pula kepuasan wajib pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas sistem elektronik perpajakan belum maksimal yaitu konsistensi dan kehandalan.
2. Kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak berpengaruh, ini berarti terdapat hubungan antara kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin baik kompetensi fiskus maka akan semakin pula kepuasan wajib pajak. Namun ada yang menyebabkan kompetensi fiskus belum maksimal yaitu pengetahuan petugas pajak yang kurang

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Diharapkan sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Majalaya perlu memiliki pegawai yang mengerti informasi dan teknologi, hal tersebut diperlukan agar apabila terjadinya masalah pada sistem elektronik pajak dapat memperbaikinya segera. Kemudian perlu ditingkatkan kemudahan untuk pengguna dalam menggunakan sistem elektronik pajak, hal tersebut agar kepuasan wajib pajak dapat meningkat lebih baik lagi.
2. Agar kompetensi fiskus semakin baik, sebaiknya pegawai/ karyawan Kantor Pelayanan Pajak Majalaya terus menambah pengetahuan dengan cara diadakannya *training* atau kursus, agar pengetahuan fiskus menjadi meningkat. Selain itu fiskus pun diharapkan meng *upgrade* tentang peraturan perpajakan dari setiap periode. Hal ini diperlukan agar kepuasan wajib pajak semakin meningkat.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh kualitas sistem elektronik pajak dan kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca
2. Bagi Peneliti Lain
   Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

VI Daftar Pustaka

Atep Adya Barata. (2010). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT.Elex Komputindo

B.Budiono. (2009). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : Rineka Cipta

Edi Slamet Irianto, dkk. (2013). Pajak Kepemimpinan & Masa Depan Lintas Generasi. Semarang : Dreamlights

Endang Mulyatiningsih (2012). Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. Bandung : Alfabeta.

Early Suandy. (2005). Hukum Pajak. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

Fandy Tjiptono. (2008). Strategi Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi

Freddy Rangkuti. (2013). Measuring Customer Stisfaction. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Hutapea & Nurianna. (2012). Kompetensi Plus. Jakarta : Gramedia

Husaini Usman (2009). Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta : Bumi Aksara.

H. Prayitno (2009). Dasar- Dasar Bimbingan dan Konseling. Jakarta : Rineka Cipta.

Ida Zuraida.(2011). Penagihan Pajak (Pajak Pusat dan Pajak Daerah). Bogor : Ghalia Indonesia.

Iman Mulyana (2010). Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba Empat.

Imam Mukhlis & Timbul Hamonagan (2012). Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi. Jakarta : Raih Asa Sukses

I made Wirartha (2006). Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Jimmy L. Gaol (2008). Sistem Informasi Manajamen Pemahaman dan Aplikasi. Jakarta : PT.Grasindo.

Jogiyanto (2007). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Cetakan Pertama. Yogyakarta : BPFE.

Liberti Pandiangan.(2014). Adminitrasi Perpajakan 2014. Jakarta : Erlangga

Liberti Pandiangan.(2007). Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta : PT Elex Komputindo.

Mardiasmo. (2011). Perpajakan. Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi Offset.

Mardiasmo. (2012). Perpajakan. Edisi Revisi 2012. Yogyakarta: Andi

Marimin. (2009). Sistem Informasi Manajamen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Grasindo.

Muhammad Zain (2007). Manajeman Perpajakan. Jakarta : Salemba Empat.

Moh. Kasiram (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif. Malang : UIN Maliki Press.

M.Djafar Saidi. (2011). Kejahatan Di Bidang Perpajakan. Makasar:PT.Raja Gofindo.

Noor Fuad & Gofur Ahmad (2010). Interated HRD *(Human Resources Development)*. Jakarta: Grasindo.

Nufransa Wira Sakti.(2014). Buku Pintar Pajak E-Commerce. Jakarta : Transmedia.

Philip Kotler & Susanto (2005). Manajamen Pemasaran, Jilid Kedua. Edisi 11. Jakarta : Indeks

Rosdiana Haula & Edi Slamet Irianto. (2011). Paduan Lengkap Tata cara Perpajakan di Indonesia. Jakarta:Transmedia Pustaka.

Saifuddin Azwar (2010). Rabilitas dan Validitas. Edisi ke4. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

S.Sutarman (2011). Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta : Bumi Aksara

Siti Resmi. (2009). Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat
Sugiyono (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Alfabeta.
Sugiyono (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
Sugianto. (2007). Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta : Grasindo.
Thomas Kaihatsu. (2015). Manajamen Komplain. Yogyakarta : Cv.Andi Offset
Ulber Silalahi. (2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung : Refika Aditama.
Utami Pratiwi. (2009).Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008.Jakarta : PT Elex Media Komputindo
Uma Sekaran (2009). *Research Methods for Business :* Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat.
Umi Narimawati (2007). Riset Manajamen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Agung Media.
Umi Narimawati (2009). Riset Manajamen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Agung Media 12.
Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Linna Ismawati (2010). Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta : Genesis.
Widi Widodo.(2008). Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak. Bandung : Alfabeta.
Wibowo. (2010). Manajamen Kinerja. Jakarta : PT Raja Gafindo Persada
Zulkifli Amsyah. (2005). Manajamen Sistem Informasi. Jakarta : PT Gramedia
Imam Ghozali. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Imam Ghozali. 2012. *Aplikai Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Imam Ghozali. 2013. *Aplikai Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi.* Cetakan 1. Bandung: PT. Refika Aditama.
Irham Fahmi. 2013. *Pengantar Manajemen Keuangan.* Bandung: Alfabeta.
Kartini Kartono. 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
Kasiram. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan (Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga
Miftah Thoha. 2010. *Kepemimpinan dan Manajemen .* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
Mangkuprawira, Sjafri. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
Mansury. 2000. *Pembahasan Perubahan UU PPh Tahun 2000.* Jakarta. Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan (YP4).
Mardiasmo**.** 2003 *Perpajakan* edisi revisi,Yogyakarta, Andi
Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011 .*Yogyakarta: Penerbit Andi
Riduwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika*. Bandung: CV Alfabeta.
Rosdiana, Haula dan Irianto, Edi S. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak (Kebijakan dan Implementasi di Indonesia).* Jakarta: Raja Grafindo.
Silalahi Ulber. 2012 . *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
Simanjuntak dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi.* Depok: Raih Asa Sukses.
Siti Resmi. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus, Buku 1 edisi 8*. Salemba Empat. Jakarta.
Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta.
Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta.
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja,* Edisi keempat, Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

Tabel 4.12
Rekapitulasi hasil tanggapan pada variable kualitas sistem elektronik pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kecepatan	**199**	**300**	**66,33%**	**Cukup Baik**
2	Konsistensi	**190**	**300**	**63,33%**	**Cukup Baik**
3	Kehandalan	**187**	**300**	**62,33%**	**Cukup Baik**
	Total	**576**	**900**	**64,00%**	**Cukup Baik**

Tabel 4.16
Rekapitulasi hasil tanggapan variable kompetensi fiskus

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Pengetahuan	**194**	**300**	**64,67%**	**Cukup Baik**
2	Tanggapan	**200**	**300**	**66,67%**	**Cukup Baik**
3	Sikap	**203**	**300**	**67,67%**	**Cukup Baik**
	Total	**597**	**900**	**66,33%**	**Cukup Baik**

Tabel 4.20
Rekapitulasi hasil tanggapan pada variable kepuasan wajib pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	*Timeliness* (Ketepatan Waktu) pajak	**191**	**300**	**63,67%**	**Cukup Baik**
2	*Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)	**200**	**300**	**66,67%**	**Cukup Baik**
3	*Accuracy* (Keakuratan)	**191**	**300**	**63,67%**	**Cukup Baik**
	Total	**582**	**900**	**64,67%**	**Cukup Baik**

Tabel 4.21
Loading Factor

Kualitas Sistem Elektronik Pajak		Loading Faktor	Keterangan
$X_{1.1}$	**Kecepatan**	0,902	Valid
$X_{1.2}$	**Konsistensi**	0,942	Valid
$X_{1.3}$	**Kehandalan**	0,833	Valid
Kompetensi Fiskus		**Loading Faktor**	**Keterangan**
$X_{2.1}$	**Pengetahuan**	0,848	Valid
$X_{2.2}$	**Tanggapan**	0,911	Valid
$X_{2.3}$	**Sikap**	0,869	Valid
Kepuasan Wajib Pajak		**Loading Faktor**	**Keterangan**
$Y_{.1}$	***Timeliness* (Ketepatan Waktu)**	0,857	Valid
$Y_{.2}$	***Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)**	0,868	Valid
$Y_{.3}$	***Accuracy* (Keakuratan)**	0,920	Valid

Tabel 4.23
Cross Loading Factor

	Kualitas Sistem Elektronik Pajak X1	Kompetensi Fiskus X2	Kepuasan Wajib Pajak Y
X1.1	0,902	0,836	0,818
X1.2	0,942	0,690	0,678
X1.3	0,833	0,398	0,530
X2.1	0,534	0,848	0,714
X2.2	0,711	0,911	0,830
X2.3	0,715	0,869	0,770
Y.1	0,530	0,635	0,857
Y.2	0,831	0,841	0,868
Y.3	0,649	0,826	0,920

Tabel 4.26
Hasil Nilai Gof

	Communality	R Square
Variabel Y	0,762	0,698
Perkalian	0,532	
Nilai GoF	0,410	

Tabel 4.28
Analisis Koefisien Determinasi (R2

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan kinerja pegawai (Y)	Pengaruh (%)
Gaya kepemimpinan **(X1)**	0,432	0,786	34%
Sistem perpajakan **(X_2)**	0,454	0,791	35,9%
TOTAL PENGARUH (R^2)			69,9%

Tabel 4.29
Uji t Kualitas sistem elektronik pajak (X1) terhadap Kepuasan wajib pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,260	4,685	1,960	Ho ditolak	Signifikan

Tabel 4.30
Uji t Kompetensi Fiskus (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_2 -> Y	0,687	12,961	1,960	Ho ditolak	Signifikan