PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bandung Bojonagara)

EFFECT OF ADMINISTRATIVE SYSTEM OF MODERN TAXATION AND QUALITY OF SERVICE TO TAX MOTIVATION TO MEET TAX LIABILITY
(Case Study On Taxpayers Individual In KPP Pratama Bandung Bojonagara)

I Wayan Adi Wirdana
(adigerkill666@gmail.com)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

Mandatory motivation is something that arises from the minds of taxpayers in order to always be able to qualify separation regularly and without terbesit a bit in their minds to commit fraud in taxation activities. The purpose of this study to determine how much influence of service to the maturity of employees at the Tax Office Pratama Bandung Bojonagara.

This study uses the primary data generated from the questionnaire. The method used in this research is descriptive and verifikatif with quantitative approach. Sampling technique in this research is by random sampling method. Unit of analysis in this study is Taxpayer Tax Office Pratama Bandung Bojonagara. The analytical technique used is Smart PLS 2.0.

The results of this study indicate the relationship between the quality of labor and health services to the Tax Office Pratama Bandung Bojonagara.

.

Key Words : Modern Tax Administration System, Quality of Service, Taxpayer Motivation

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Permasalahan perpajakan masih saja sama, masih banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak terdapat banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang (Anshari Ritonga, 2010). Maka dari itu masalah kewajiban membayar pajak merupakan masalah yang terkait dengan kesadaran seseorang dalam menjalankan tugas (Anshari Ritonga, 2010).

Motivasi berasal dari kata *movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan (Malayu, 2005:143). Menurut motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya (Hamzah B. Uno, 2008:3). Berkaitan dengan pengertian motivasi, beberapa psikolog menyebut motivasi sebagai konstruk hipotesis yang digunakan untuk menjelaskan keinginan, arah, intensitas, dan perilaku yang diarahkan oleh tujuan. Dalam motivasi tercakup konsep-konsep, seperti kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan berafiliasi, kebiasaan, dan keingintahuan seseorang terhadap sesuatu (Hamzah, 2011).Rendahnya penerimaan pajak umumnya dikarenakan wajib pajak belum memiliki motivasi yang kuat untuk sadar dan patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan terwujud (Adincha Ayuvisda, 2012:3). Dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa isu korupsi, ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak merupakan hal-hal yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak terwujud (Adincha Ayuvisda, 2012:3). Pemahaman dan kesadaran serta niat tulus ikhlas dalam membayar pajak demi terciptanya gotong-royong merupakan aspek yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar nantinya motivasi dapat tumbuh sehingga kepatuhan dapat terwujud (Adincha Ayuvisda, 2012:3).

Modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak di mana akan mempengaruhi pula patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Hal ini dikarenakan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dengan cara mendatangi ke kantor-kantor pajak terdekat (Siti Kurnia Rahayu,2010). Jika sistem yang ada telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka wajib pajak sendiri akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Pelayanan pada kantor pajak pratama masih kurang baik, kerapkali mendapatkan pelayanan yang lama oleh petugas pajak Kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak yang menyebabkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya menjadi menurun (Daeng M. Nazier, 2016).

Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara, tujuannya adalah tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Untuk meningkatkan motivasi wajib pajak, diperlukan pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak, keadilan, dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan (Chaizi Nasucha, 2004). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya (Sapriadi, 2013).

Pelayanan pada kantor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Yenni Mangonting, 2013). Di lingkungan pajak pun membuat berkurangnya kepercayaan masyarakat, sehingga menurunkan minat masyarakat untuk membayar pajak. Kedua berbagai kasus di internal pajak seperti suap pajak menurunkan kepercayaan masyarakat untuk ikut *tax amnesty* (Indef Bhima Yudhistira, 2017).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern danKualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajian Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1) Seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.
2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengumpulkan data mengenai sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan dalam motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.
2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

2.1.1.1 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Diana Sari, (2016:14):

"Sistem administrasi perpajakan modern adalah sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi".

2.1.1.2 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia Rahayu, (2013:110-115):

1) Restrukturisasi organisasi
2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
3) Penyempurnaan manajemen SDM
4) Pelaksanaan *Good Governance*

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan, (2015: 47) sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lena Elitan dan Lina Anatan, (2015:48) indikator dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Bukti Langsung
2) Kehandalan
3) Daya Tanggap
4) Jaminan
5) Empati

2.1.3 Motivasi Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Wajib Pajak

Menurut Menurut Maulida, (2011:57):

"Motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannnya".

2.1.3.2 Indikator Motivasi Wajib Pajak

Menurut Santrock, John. W, (2015:514) indikator dari motivasi wajib pajak sebagai berikut:

1) Intrinstik, Motivasi Intrinsik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar.
   a. Dorongan untuk mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
   b. Dorongan untuk melaksanakan Setoran Pajak
2) Ekstrisik, Motivasi Ekstrinsik adalah motif yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar.
   a. Dorongan untuk melaksanaan pembukuan
   b. Dorongan untuk melaksanaan Pemeriksaan

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak

Menurut Diana Sari, (2016:8) :

"Reformasi perpajakan dibidang administrasi dilakukan Ditjen Pajak dengan melakukan peningkatan terhadap motivasi wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya. Untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak dan aparat pajak. Wajib pajak diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sedangkan aparat pajak diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik perpajakan".

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu, (2013:28) adalah:

"Kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara propesional , disiplin, dan transparan. Dalam kondisi ini motivasi wajib pajak meningkat atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

2.3 Hipotesis

H_1 : Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban

H_2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Penulis dalam menyusun penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif Menurut Sugiyono, (2014:13):

"Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

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

Pengertian penelitian deskriptif menurut Moh. Nazir, (2005: 54):

"Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang".

Adapun pengertian metode penelitian verifikatif menurut Masyhuri, (2008:45) yang dikutip Umi Narimawati, dkk, (2010:29) adalah sebagai berikut:

"Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan, untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak. Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Sumber Data

Sumber data dapat dibagi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono, (2014:137) mendefinisikan sumber data primer dan sumber data sekunder adalah sebagai berikut:

"Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalkan dari pihak lain atau lewat dokumen".

Berdasarkan definisi diatas, 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 dengan cara menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

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

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono, (2012:6) metode survei didefinisikan sebagai berikut:

"Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur".

3.3 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Menurut Riduwan, (2010:55):

"Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian".

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

3.3.2 Penarikan Sampel

Menurut Riduwan, (2010:56):

"Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri- ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui metode sampling purposive dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian".

Berdasarkan definisi di atas, dapat dikatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Dari populasi tersebut, dipilih sampel dengan menggunakan teknik sampling.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus Umi Narimawati, (2010:38) adalah sebagai berikut:

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

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

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

$$n = \frac{N}{(N.e^2)+1} = \frac{116725}{1+116.725\times 0,1^2} = 99,9 = 100$$

Maka dalam penelitian ini, jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

3.4 Metode Pengujian Data

Untuk menilai kuesioner apakah valid dan reliabel maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.4.1 Uji Validitas

Menurut Umi Narimawati, (2010:42) adalah:

"Validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur".

3.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umi Narimawati, (2010:43) adalah:

"Reabilitas adalah 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 instrument".

3.5 Metode Analisis Data

Menurut Suharsimi Arikunto, (2013:54) metode analisis didefinisikan sebagai berikut:

"Metode analisis adalah pengolahan data dimana terjadi proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang telah diproses dari hasil obsevasi dan dokumentasi yang telah dilakukan dengan cara mengorganisasikannya ke dalam kategori hingga membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

3.5.1 Analisis Data 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".

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak.

3.5.2 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. 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".

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*, dan jumlah sampel yang kecil.

3.6 Uji Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K, (2011:112), pengujian hipotesis definisikan sebagai berikut:

"Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak".

H_1 : Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak

H_2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebesar 2029 (67,63%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

4.1.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_2)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2350 (67,14%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualitas Pelayanan.

4.1.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak (Y)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak sebesar 1.683 (67,32%) berada di antara interval 52,01%-68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak.

4.1.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Pada penelitian ini, terdapat 13 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) yang diukur dengan 4 variabel manifes, Kualitas Pelayanan (X_2) dengan 5 variabel manifes dan Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak (Y) dengan 4 variabel manifes.

4.1.2.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1.Uji Validitas

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

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

2. Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

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

Uji kecocokan seluruh model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF

terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF substansial) (Uce Indahyanti:2013).

Berdasarkan di atas, diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,2379. Nilai GoF sebesar 0,4877 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.2.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Dari persamaan tersebut, terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) lebih kecil dari variabel Kualitas Pelayanan (X_2), yang mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak (Y). 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.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern memberikan kontribusi pengaruh sebesar 19,5% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak.

Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 21,1% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak.

Nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,406 atau 40,6%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 40,6% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 59,4% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti sanksi administrastif, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, mekanisme pajak, kepercayaan wajib pajak, dan lain-lain.

4.1.2.3 Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Moden (X_1) Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak (Y) (Hipotesis 1)

H_0 : Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

H_a : Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak (Y) (Hipotesis 2)

H_0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

H_a : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak

Hasil penelitian di lapangan diperoleh dari hasil perhitungan korelasi antara Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Y) sebesar 0,579 dan termasuk dalam kategori hubungan yang cukup baik. Sedangkan korelasi bertanda positif menunjukan hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Sistem Administrasi Perpajakan Modern maka akan berdampak pada baik atau tingginya Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Kemudian terdapat pengaruh antara Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan yang ditunjukan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 19,5%, sedangklan selisihnya sebesar 80,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti faktor pelayanan, faktor sanksi serta faktor kepatuhan, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan yang di uraikan diatas, maka hasil penelitian ini menujukan fenomena yang terjadi yaitu dalam hal ini masih ada wajib pajak yang lebih merasa lebih nyaman dalam sistem manual dibandingkan melalui sistem perpajakan yang modern karena penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) melalui sistem tersebut wajib pajak menerima bukti penyampaian lebih lama dibandingkan dengan sistem manual berdampak menurunkan minat dan motivasi untuk membayar pajaknya.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dengan persentase 64,4% dapat diinterpretasikan dalam cukup baik. Hal tersebut menunjukan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dilihat dari penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi tergolong cukup baik dan masih terdapat *gap* sebesar 35,6%.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,63% dan termasuk dalam ketegori cukup baik yang artinya sistem administrasi perpajakan modern masih belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dengan persentase 64,4%, terdapat *gap* sebesar 35,6% yang merupakan masalah yang ada pada sistem administrasi perpajakan modern. Selanjutnya indikator restrukturisasi organisasi sebesar 66,5%. Selanjutnya motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,32% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak masih belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator dorongan untuk memiliki NPWP dan dorongan untuk melaksanakan setoran sebesar 60,8%, dan terdapat *gap* sebesar 39,2%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak, dimana sistem administrasi perpajakan modern yang semakin baik akan meningkatkan motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Diana Sari, (2016:8) menyatakan bahwa reformasi perpajakan dibidang administrasi dilakukan Ditjen Pajak dengan melakukan peningkatan terhadap motivasi wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya. Untuk mewujudkannya diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak dan aparat pajak. Wajib pajak diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sedangkan aparat pajak diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik perpajakan. Dan menurut Siti Kurnia Rahayu, (2013:109) menjelaskan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak di mana akan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dikarenakan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dengan cara mendatangi ke kantor-kantor

pajak terdekat. Jika sistem yang ada telah memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka wajib pajak sendiri akan lebih termotivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Meiliyah Ariani ddk, (2016) hasil penelitiannya mengemukakan bahwa sistem administrasi perpajakan baru yang berbasis internet tersebut, akan menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat khususnya wajib pajak. Dan diharapkan persepsi yang baik ini dapat meningkatkan motivasi wajib pajak.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak

Hasil penelitian di lapangan diperoleh dari hasil perhitungan korelasi antara Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Y) sebesar 0,587 dan termasuk dalam kategori hubungan yang cukup baik. Sedangkan korelasi bertanda positif menunjukan hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan berdampak pada baik atau tingginya Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Kemudian terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan yang ditunjukan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 21,1%, sedangkan selisihnya sebesar 78,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti seperti pengetahuan perpajakan, tarif pajak, penegakan hukum perpajakan dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan yang di uraikan diatas, maka hasil penelitian ini menujukan fenomena yang terjadi pada variabel ini adalah pelayanan pada kantor pajak pratama masih kurang baik, kerapkali mendapatkan pelayanan yang lama oleh petugas pajak. Kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak yang menyebabkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya menjadi menurun (Daeng M. Nazier, 2016).

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator bukti langsung dengan persentase 64,2% dapat diinterpretasikan dalam cukup baik. Hal tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari bukti langsung tergolong cukup baik dan masih terdapat *gap* sebesar 37,8%.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,14% dan termasuk cukup baik namun masih ditemukan beberapa kelemahan dari indikatornya yang artinya kualitas pelayanan belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator bukti langsung sebesar 62,2%, terdapat *gap* sebesar 37,8% yang merupakan masalah yang ada pada kualitas pelayanan. Selanjutnya indikator daya tanggap sebesar 66,5%. Selanjutnya motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,32% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya motivasi wjaib pajak memenuhi kewajiban pajak masih belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator dorongan untuk memiliki NPWP dan dorongan untuk melaksanakan setoran sebesar 60,8%, dan terdapat *gap* sebesar 39,2%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi wjaib pajak memenuhi kewajiban pajak, dimana kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Siti Kurnia Rahayu, (2013:28) bahwa kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi ini motivasi wajib pajak meningkat atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan menurut Supadmi, (2010:13) menjelaskan kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak untuk meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak yang baik oleh aparat pajak menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan merasa aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Bayu Cakoro ddk, (2015) hasil penelitiannya mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor

Pelayanan Pajak sudah baik maka hal tersebut dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kepuasan Wajib Pajak dalam kinerja Sistem Administrasi Perpajakan Modern masih dirasa belum sepenuhnya baik oleh wajib pajak. Pengunaan Teknologi Komunikasi dan informasi yaitu Sistem E-SPT melalui *e-Filling* masih kurang karena wajib pajak merasa lebih senang menggunakan sistem manual, dikarenakan sistem pada jaringan kadang sering error.
2. Kurangnya kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak yang menyebabkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya menjadi menurun. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk mengatasi sistem E-SPT melalui *e-Filling* yang masih terdapat beberapa error, maka petugas dalam hal ini Dirjen Jendral Pajak seharusnya mengkaji dan memeriksa kembali sistem E-SPT yang telah dibangun sehingga error-error yang ada dapat diperbaiki, ataupun lambatnya sistem E-SPT yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak dalam perekaman data dapat di atasi.
2. Petugas pajak sebaiknya harus lebih giat dalam menerapkan upaya – upaya untuk meningkatkan motivasi wajib pajak seperti melakukan sosialisasi pajak kepada masyarakat serta memberikan informasi perpajakan kepada wajib pajak agar wajib pajak tersebut lebih sadar dan mengerti dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi 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.

DAFTAR PUSTAKA

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

Abdullah Makhmud Hendropriyono, Mantan Kepala Badan Intelejen Negara (BIN): *Sistem Administrasi Lemah, Hendropriyono Dukung Tax Amnesty*. Diakses Pada 2017 Melalui http://www.suara.com.

Adincha Ayuvisda Sulistiyono. (2012). *"Pengaruh Motivasi T erhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan (Studi Di Sentra Produksi Manik-Manik Desa Plumbongambang, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur)"*. Jurnal Akuntansi UNESA (Vol 1, No 1, 2012). Hlm. 1-20 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Anggreni. S, Theresia. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Anshari Ritonga. (2010). *Ini Dia Alasan Masyrakat Tolak Bayar Pajak*., dari World Wide Web :http//economy.okezone.com.

Agung Mas Andriani Pratiwi & Putu Ery Setiawan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisis Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak,* ISSN:2302-8556.

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

Agus, Susanto Lihin. (2009). *Pajak Dibayar, Pelayanan Publik Wajib Ditingkatkan*.Diakses pada 2011 dari *World Wide Web* : http://nasional.kompas.com//.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta

Azhar Susanto. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

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

B. Uno, Hamzah. 2008. *Teori Motivasi dan Pengukurannya, Jakarta : Bumi. Aksara.*

Bayu Caroko, Heru Susilo, Zahroh Z.A. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*. Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol. 1 No. 1.

Candra, Ricki, Haris Wibisono,dan Mujilan, 2013. *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Riset Manajemen Akuntansi. Vol. 1 No. 1, Februari 2013.

Chaizi Nasucha, 2004, *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra, Tax & Accounting Vol 1, No 1.

Daeng M. Nazier, Ketua Komite Pengawas Perpajakan: *Layanan Masih Buruk Banyak Wajib Pajak Tertindas*. Diakses Pada 2017 Melalui http://www.harianterbit.com.

Daryanto, Ismanto Setyobudi, M.Pd. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Daulat Freddy. 2013. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak*. Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta. Jurnal Ekonomi, Volume 4 Nomor 2.

Diana Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan. Bandung* : PT Refika Adimata.

Djazoeli Sadhani.2012. *Pajak Menuju Good Governance Melalui Modernisasi.* Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Fandy, Tjiptono. (2012). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Mulia Publishing.

Fasmi, Lasofa dan fauzan Misra. 2012. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang*. Simposium Nasional Akuntansi XV Padang 2012.

Fuad Rahmany, Dirjen Pajak : *Ini Alasan Masyarakat Ogah Bayar Pajak*. Diakses Pada 2017 Melalui http://bisniskeuangan.kompas.com.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Sess.* Cetakan keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

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

Hair J.F. et.al .1995, "Multivariate Data Analysis With Reading", Fourth Edition,Prentice Hall. New Jersey.

Hamzah B. Uno. (2011). *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan.* Jakarta: Bumi aksara.

Harsuko Riniwati. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja (Pendekatan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia)*, Ub Press.

Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.

Hasibuan, Malayu, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto. 2010. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: VisiMedia.

Husein Umar*,* 2005*. Metode Penelitian.* Jakarta : Salemba Empat*.*

I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1:139-153.

I Made Wirartha, 2006, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Tesis,* Yogyakarta : Andi.

Kotler, Philip. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. BPEE. Yogyakarta.

Kotler dan Armstrong. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta : Indeks.

Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2015. Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: PT. Alfabet.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT ELEK Media Komputindo, Jakarta.

Lijan Poltak Sinambela. 2014. *Metodologi penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lubis, Arfan Ikhsan. 2011. *Akuntansi Keperilakuan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder,* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada*.*

Margono*.* 2010*. Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Mashuri. 2008. *Metode Analisis Verifikatif dan Cara Menentukanya.* Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

Maulida, W. 2011. *Gambaran Karakteristik Dan Tingkat Pengetahuan Suami Usia Reproduktif Tentang Alat Kontrasepsi Mantap Pria (MOP) di Desa Wonolopo RW VI Kecamatan Mijen Semarang*. Semarang, Universitas Muhammadiyah Semarang. KTI.

Madewing, Irmayanti. 2013. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.*

Meiliyah Ariani. ddk. 2016. *Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan.* Fakultas Ekonomi, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta, Indonesia. Jurnal Tekun/Volume Vii, No.01.

Moh. Nazir. Ph.D, 2005, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Nasucha, Chaizi 2004, *Reformasi Adminstrasi Publik Teori dan Praktik*, PT GramediaWidiasarana Indonesia, Jakarta.

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

Nur Cahyonowati.*Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jaai Volume 15 No.2, Desember 2011: 161-177.

Nurul, Ghania*. Pengaruh Kecerdasan Spritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam memenuhi Kewajiban Perpajakannya*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2010.

Pila. Sopia. Iklima. (2008) *Korelasi penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Peningkatan Penerimaan Pajak*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2008.

Rapina, dkk (2011). Jurnal. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying).* Bandung : Universitas Kristen Maranatha.

Riduwan*,* M.B.A., 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta, Bandung.

Santrock, John. W. 2015. *Psikologi Pendidikan. Ed. 2*. Kencana Prenada Media Grup.

Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Sardiman,A.M. 2006. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Grafindo.

Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.

Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. (2009). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi, 1(2), 119-138.

Siti Resmi. 2011. *Perpajakan : Teori dan Kasus Edisi 6 Buku 1*. Salemba Empat.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono*.* 2013*. Metode Penelitian Manajemen.* Bandung : Alfabeta*.*

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Supadmi. 2008. " *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan ".*Universitas Udayana.

Supadmi. 2010. "*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas*". Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf.

Umi Narimawati. 2008. *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*: Teori dan Aplikasi. Bandung.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.

Umi, Narimawati., Sri, Dewi. A., & Linna, Ismawati. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah.* Bekasi: Genesis.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 Tentang KUP.

Wahyu Agung Priyadi. 2010. *Reformasi Perpajakan*. http://www.pajak.go.id/content/article/reformasi-perpajakan-dan-strategi-pencitraan/ , (Diakses 15 Mei 2015).

Yang, Kaifeng. Miller, Gerald.2008*. Handbook of Research Methods in Public Administration*.