KEPUASAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHIN OLEH PENERAPAN E-SPT DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
(Survei di KPP Pratama Madya Kota Bandung)

Ananda Balqis – 21113075

Pembimbing

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

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

Email : anandabalqis80@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung yaitu salah satu lembaga yang bergerak di bidang perpajakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Wajib Pajak Dipengaruhi Oleh Penerapan E-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Untuk digunakan mengetahui Kepuasan Wajib Pajak Dipengaruhi Oleh Penerapan E-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak pengujian statistik. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi Rank Spearman, koefisien determinasi, uji hipotesis, uji validitas, uji reliabilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan e-SPT PPN berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan Kepuasan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak pajak berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan Kepuasan Wajib Pajak.

Kata Kunci: e-SPT PPN, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak

I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan *konstruktif* untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2009:109). Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara *komprehensif* sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga bidang pokok secara langsung menyentuh pilar perpajakan (Siti Kurnia Rahayu,2009:109). Melalui modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan (Siti Kurnia Rahayu,2009:109)

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak, dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak akan secara suka rela untuk membayar pajak (Indra Pahala, 2014). Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak, apabila mereka sudah merasa puas dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak (Indra Pahala, 2014).

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

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yan menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang (Siti Kurnia Rahayu 2013:171). Pada prinsipnya SPT harus di isi sendiri oleh wajib pajak, karena wajib pajaklah yang mengetahui tentang transaksi dan kegiatan yang berhubungan dengan pajaknya (Siti Kurnia

Rahayu 2013:171). Jika tidak paham, karena kerumitan peraturan perundang-undangan perpajakan maka dapat di bantu oleh praktisi pajak (jasa konsultan pajak) (Siti Kurnia Rahayu 2013:171).

Surat Pemberitahuan merupakan sarana wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak dan pembayarannya (Siti Kurnia Rahayu 2010:171). Surat Pemberitahuan diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (Siti Kurnia Rahayu 2010:171). Untuk membantu wajib pajak dalam memudahkan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan), Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) melakukan modernisasi di bidang perpajakan berupa *e-filing* (Siti Kurnia Rahayu 2010:171). Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dapat melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang di tunjuk oleh Dirjen Pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh DJP sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT) (Liberti Pandiangan 2008:35). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen *(hardcopy)* dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan *(human eror)* dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus (Liberti Pandiangan 2008:35).

Dalam melaksanakan administrasi 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 administrasi perpajakan 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 (Liberti Pandiangan, 2008:40).

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan (Burhanudin, 2009). Bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari seatu penyedia layanan (Burhanudin, 2009).

1.2 Identifikasi Masalah

1 Masih banyak wajib pajak yang menolak untuk membayar pajak karena ketidakpuasa masyarakat dalam hal pelayanan dan mekanisme yang masih sulit dipahami oleh wajib pajak itu sendiri.
2 Kendala terhadap penerapan e-SPT dikarenakan program baru, dimana sering terjadi eror dan menyebabkan ketidakpuasan wajib pajak dalam pelayanan tersebut.
3 Petugas pajak masih kurang bisa memberikan kualitas yang baik kepada wajib pajak mengenai fasilitas yang disediakan oleh kantor pelayanan pajak.

1.3 Rumusan Masalah

1 Seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
2 Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji sebuah pernyataan prediksi yang menghubungkan *indepenndent variable* terhadap *dependent variable* (Kothari, 2008), yaitu mengetahui dan menguji kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh penerapan e-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

1 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan e-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
2 Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

1 Bagi Penulis

Penelitian ini dijadikan sarana untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi penulis mengenai gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, serta untuk mengetahui pengaplikasian teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan dengan yang terjadi di lapangan.

2 **Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi perusahaan, sehingga dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan penerimaan pajak serta dapat memberikan sumbangan penelitian dalam menilai dan mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dalam rangka menyempurnakan, mempertahankan dan mengembangkan praktik-praktik yang dianggap telah memadai.

2.1.1 Kegunan Akademis

1 Bagi Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas pengetahuan khususnya mengenai peranan kepuasan wajib pajak.

2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam penelitian sejenis yang akan datang dan dapat dijadikan sumber bacaan yang menambah wacana baru sebagai sumber pustaka.

II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, Dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Definisi SPT

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:171) Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut :

“Merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang. Pada prinsipnya SPT harus di isi sendiri oleh wajib pajak, karena wajib pajaklah yang mengetahui tentang transaksi dan kegiatan yang berhubungan dengan pajaknya. Jika tidak paham, karena kerumitan peraturan perundang-undangan perpajakan maka dapat di bantu oleh praktisi pajak (jasa konsultan pajak)”.

2.1.1.1 Definisi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:231) Pajak Pertambahan Nilai adalah sebagai berikut :
“Pajak yang dikenakan terhadap pertambahan nilai (*value adde*) yang timbul akibat adanya faktor-faktor produksi disetiap jalur perusahaan dalam menyiapkan, menghasilkan, menyalurkan, dan memperdagangkan barang atau pemberian peayanan jasa kepada paran konsumen”.

2.1.1.2 Definisi E-ESPT PPN

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

Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (2010) penngertian e-SPT PPN adalah aplikasi perpajakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang PPN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.1.3 Indikator E-SPT PPN

Menurut Liberti Pandiangan (2008:37) terdapat indikator variable ini sebagai berikut :

“1. Perekaman data SPT beserta lampirannya, yang menyediakan fasilitas perekaman data SPT dan lampirannya, dan melakukan perhitungan- perhitungan secara otomatis pada saat perekaman serta sinkronisasi data lampiran dan SPT induk.
2. Perekaman data SPT Pembetulan berserta lampirannya, yang menyediakan fasilitas untuk melakukan perekaman SPT Pemebetulan.
3. *User profiles*, yang memiliki kemampuan untuk mengatur profile masing-masing pengguna sesuai dengan tanggung jawabnya.
4. Memelihara data wajib pajak lawan transaksi, yang memilki fasilitas untuk merekam dan memelihara data wajib pajak lawan transaksinya.

5. Impor data lampiran, yang memilki kemampuan untuk mengimpor data Faktur Pajak dengan format tertentu, yang dhasilkan oleh sistem yang digunakan Wajib Pajak atau data Faktur Pajak hasilekspor dari terminal sistem e-SPT lainnya.
6. *Generate* data *digital* SPT, yang memiliki fasilitas untuk menghasilkan data digital SPT yang nantinya akan diberikan ke KPP dalam bentuk disket ataupun dikirimkan secara *online* melalui fasilitas yang disediakan DJP; dan
7. Cetak SPT, yang memiliki kemampuan untuk melakukan pencetakan SPT induk baik SPT induk PPN atau SPT induk PPnBM".

2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa :

"Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik".

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Fitzsimmons dalam Lena Ellitan (2009:119) yaitu :

1. Kehandalan *(Reliability)*
   Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap *(Responsivenees)*
   Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Bukti Fisik *(Tangible)*
   Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
4. Jaminan *(Assurance)*
   Assurance, atau jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
5. Empati *(Emphaty)*
   Emphaty, atau empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan".

2.1.3 Definsisi Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Fandy Tjiptono **(**2008:24) menjelaskan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

"Respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya".

Menurut Insap Santoso (2009:78) kepuasan pengguna adalah sebagai berikut :

"Kepuasan pengguna sistem 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 implementasi mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud".

Dari kedua definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang merupakan salah satu konsep kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan pengguna sebuah fasilitas atau hasil sebuah jasa, dimana antara harapan dan yang dirasakan berbeda. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu alah pemenuhan kebutuhankansumen (wajib pajak) sebagai pemakai sebuat produk atau jasa yang dilaksanakan oleh perusahaan maupun instansi.

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Adapun indikator kepuasan yang sering digunakan dalam menentukan suatu kepuasan yaitu menurut Istianingsih (2008:5) yang terdiri dai 5 komponen yaitu :

1. *Content*, merupakan isi dari *software* itu sendiri bagaimana suatu form atau suatu *interface* dalam program menyajikan isi dari hal yang akan diproses lebih lanjut oleh sistem.
2. *Accuracy*, merupakan ketepatan informasi yang telah diolah lebih lanjut oleh sistem baik dalam penghitungan maupun dalam menampilkan ketepatan data yang ada di sistem.
3. *Format,* merupakan format atau bentuk data yang ada di dalam sistem apakah disajikan dalam bentuk yang dimengerti maupun berguna bagi pengguna dan jelasa untuk dipahami.
4. *Ease of use*, merupakan kemudahan bagi pengguna sistem informasi dan apakah sistem informasi tersebut *user friendly* atau mempunyai *interface* yang ramah dan dipahami pengguna.
5. *Timeliness*, merupakan ketepatan waktu atau informasi yang dibutuhkan yang telah diolah dalam sistem ada pada saat dibutuhkan dan mempunyai konsep *up to date* atau selalu menyesuaikan seiring waktu berjalan".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandingan (2008:37) menyatakan bahwa :

"*e*-SPT Masa PPN adalah SPT Masa 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".

Dari definisi mengambil kesimpulan bahwa e-SPT Masa PPN merupakan fasilitas untuk pemenuhan kewajiban perpajakan Pengusaha kena pajak, yang digunakan untuk merekam data memelihara data dan cetak SPT masa PPN.

Pernelitian terdahulu yang dilakukan Rizki Afrika (2015) dan Veronika Sitompul (2010) menyebutkan bahwa penerapan e-SPT PPN secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna e-SPT PPN.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Boediono (2003:67), menyatakan bahwa secara sederhana dapat disimpulkan bahwa :

"Kualitas pelayanan jasa yang prima adalah kualitas pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasaan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan".

Menurut Zaithaml dan Bitner (2004:75), menyatakan bahwa :

"Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas Produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi / individu pelanggan".

Pernyataan diatas didukung oleh penelitian Subki Abdul Kodir (2008) hasil penelitiannya mengemukakan :

"Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel independen pelayanan aparatur pajak secara individual mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan wajib pajak".

Kemudian Penelitian Indra Pahala (2014) menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin tinggi pula kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

2.3 Hipotesis

Dalam suatu penelitian hipotesis sangat diperlukan dalam sebuah penelitian untuk digunakan sebagai pengambilan keputusan. Menurut Sugiyono (2015:114) hipotesis penelitian adalah :

"Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalm bentuk kalimat pernyataan".

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah dipaparkan maka hipotesis yang dapat dirumuskan yaitu :

H1 : Penerapan e-SPT PPN berpengaruh terhdap Kepuasan Wajib Pajak

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak

III Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian dalah sebagai berikut :
"Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan".

Pengertian metode verifikatif menurut Sugiyono (2012:8) diartikan sebagai berikut :
"Penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Sugiyono (2010) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :
"Metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan,konkrit,teramati dan terukur,hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik".

3.2 Oprasionalisasi Variabel

Operasionalisasi diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terikat dalam penelitian. Adapun variabel-variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas atau *Independent* (Variabel X_1 dan X_2)

Pengertian variabel bebas menurut Sugiyono (2015:61) adalah sebagai berikut :
"Variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".

Sehingga dapat disimpulkan variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi sesuatu dalam hal ini adalah variabel lain dan menjadi sebab perubahaanya atau menimbulkan variabel dependen (variabel terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Penerapan E-SPT PPN (X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_2).

b. Variabel Terikat atau *Dependent* (Variabel Y)

Variabel depeden atau variabel terikat menurut Sugiyono (2015:61) adalah sebagai berikut :
"Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas)".

Adapun variabel terikat atau variabel dependen pada penelitian yang dilakukan oleh penulis variabel dependen (Y) adalah Kepuasan Wajib Pajak.

3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

maka penulis dalam melakukan penelitian ini jenis data primer yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Dimana kuesioner ini disebarkan kepada responden untuk mengetahui tanggapan mengenai penelitian yang akan di teliti.

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

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu penelitian

3.4.1 Populasi

populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.261 Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak di KPP Madya Kota Bandung.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi itu. Populasi itu misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi tertentu, jumlah guru danmurid di sekolah tertentu dan sebagainya (Sugiyono, 2015:118). Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Adapun rumus sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{\left(1 + N_{e^2}\right)}$$

Berdasarkan perhitungan maka jumlah sampel yang digunakan adalah 93 orang

3.4.3 Tempat san waktu penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penulis mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung yang berlokasi di Jl. Asia Afrika No. 114 Bandung 40116 Telp. (022) 4230920 atau (022)4233516. Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada bulan Februari 2017 sampai dengan Juli 2017

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara
b. Kuesioner
c. Studi Kepustakaan

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut :

"*Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*".

Menurut Sugiyono (2015:174) mendefinisikan valid adalah sebagai berikut :

"Valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

Seperti yang telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total = 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan apabila < 0,30 berarti data tersebut dapat dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* (r).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi dari instrument penelitian.

Menurut Priyono (2016:92 reliabilitas adalah sebagai berikut:

"Derajat ketepatan, ketelitian atau akurasi yang ditujukan oleh instrument yang reliable berarti instrument tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama ."

Suatu kuesioner dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melihat reliabilitas suatu instrumen penelitian. Satu diantaranya yang paling banyak digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Cronbach yang dikenal sebagai *Cronbach's Coefficient Alpha* atau *Cronbach's Alpha* Sekumpulan pertanyaan dalam kuesioner dikatakan reliable dan berhasil mengukur variable-variable yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya ≥ 0,70

3.6 Metode Pengujian Data

Menurut Umi Narimawati (2010:41), rancangan analisis dapat di definisikan sebagai berikut :

"Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dimengerti".

1. Analisis Deskriptif

   Menurut Sugiyono (2012:206) menerangkan bahwa analisis deskriptif (kualitatif) adalah sebagai berikut:

   "Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail".

2. Analisis Verifikatif

   Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut:

"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".

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

3.7 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini lebih mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis idefinisikan 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".

Langkah-langkah pengujian hipotesis menurut Surhayadi dan Purwanto S.K. (2009:112) adalah sebagai berikut:

" a) Merumuskan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1). H_0 (hipotesis nol) adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi. H_1 (hipotesis alternatif) adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup buki bahwa hipotesis nol adalah salah. H_0 mempunyai tanda persamaan =, ≤, ≥, ≠, sedangkan H_1 mempunyai tanda persamaan ≠, <, dan >.
b) Menentukan taraf nyata, yaitu probabilitas menolak hipotesis nol yang benar. Semakin kecil semakin baik. Besar taraf nyata bisa 0,1; 0,05; dan 0,01.
c) Uji statistik dengan menggunakan uji t untuk sampel kecil.
d) Menentukan daerah keputusan, yaitu nilai Z kritis dari taraf nyata. Daerah keputusan menggunakan uji dua arah.

IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti ingin mengetahui persepsi umum responden mengenai variabel penerapan Kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi Oleh Penerapan E-SPT PPN dan Kualitas Pelayanan Pajak. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung. Untuk memperoleh gambaran tentang variabel-variabel tersebut, maka skor jawaban responden akan dianalisis secara deskriptif

Peneliti melakukan penelitian pada Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, karena memiliki fenomena yang telah diungkap pada latar belakang, Sebanyak 93 Wajib Pajak dari jumlah populasi 1.261 WPBadan, berdasarkan sampel tersebut disebarkan sebanyak 93 kuisioner.

4.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi, berikut disajikan karateristik responden berdasarkan jenis kelamin, dan usia.

a. Karakteritik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 71 orang (71,0%) dan perempuan sebanyak 22 orang (22,0%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Berdasarkan tabel 4.4 dan gambar 4.2 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas dari responden berusia antara 20-25 tahun sebanyak 35 orang (35,0%) dan paling sedikit antara 36-40 tahun sebanyak 8 orang (8,0%).

4.1.2 Uji Validitas Dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya, dengan kata lain untuk melihat apakah setiap *item* pernyataan dalam kuesioner telah mengukur tujuan dari variabel yang diteliti. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan

skor total *item* lainnya ≥ 0,30, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *spearman*.

Selain valid, alat ukur juga harus memiliki reliabilitas atau keandalan. Suatu alat ukur dapat dikatakan andal jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Andal atau tidaknya suatu alat ukur dapat dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas nilainya ≥ 0,70, maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal *(reliabel)*.

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan teknik korelasi *spearman* (indeks validitas), maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Penerapan E-SPT PPN

Variabel	Pernyataan	Koefisien validitas	Titik kritis	Kesimpulan
Penerapan E-SPT PPN	1	0,684	0,3	Valid
	2	0,743	0,3	Valid
	3	0,759	0,33	Valid
	4	0,801	0,33	Valid
	5	0,747	0,33	Valid
	6	0,681	0,33	Valid
Koefisien reliabilitas			0,861	
Titik kritis			0,7	
Kesimpulan			Reliabel	

Dari tabel 4.5, dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan yang membentuk variabel penerapan E-SPT PPN memiliki nilai koefisien validitas > titik kritis (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan **valid**, sedangkan untuk koefisien reliabilitas (*cronbach alpha*) diperoleh nilai 0,903> 0,70 dan dinyatakan **reliabel**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel penerapan E-SPT PPN sudah mengukur apa yang seharusnya di ukur dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel	Pernyataan	Koefisien validitas	Titik kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Pajak	1	0,717	0,3	Valid
	2	0,768	0,3	Valid
	3	0,818	0,33	Valid
	4	0,861	0,33	Valid
	5	0,729	0,33	Valid
	6	0,798	0,33	Valid
Koefisien reliabilitas			0,923	
Titik kritis			0,7	
Kesimpulan			Reliabel	

Dari tabel 4.6, dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan yang membentuk variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai koefisien validitas > titik kritis (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan **valid**, sedangkan untuk koefisien reliabilitas (*cronbach alpha*) diperoleh nilai 0,923 > 0,70 dan dinyatakan **reliabel**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kualitas pelayanan pajak sudah mengukur apa yang seharusnya di ukur dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Variabel	Pernyataan	Koefisien validitas	Titik kritis	Kesimpulan
Kepuasan Wajib Pajak	1	0,812	0,3	Valid
	2	0,803	0,3	Valid
	3	0,816	0,33	Valid
	4	0,836	0,33	Valid
Koefisien reliabilitas			0,920	
Titik kritis			0,7	
Kesimpulan			Reliabel	

Dari tabel 4.7, dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan yang membentuk variabel kepuasan wajib pajak memiliki nilai koefisien validitas > titik kritis (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan **valid**, sedangkan untuk koefisien reliabilitas (*cronbach alpha*) diperoleh nilai 0,920 > 0,70 dan dinyatakan **reliabel**. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepuasan wajib pajak sudah mengukur apa yang seharusnya di ukur dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penerapan E-SPT PPN

Analisis responden menegenai variabel penerapan E-SPT PPN pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.8
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pada Variabel Penerapan E-SPT PPN

No	Indikator	Skor		%	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Merekam Data	550	930	59,14	Cukup
2	Memelihara Data	552	930	59,35	Cukup
3	Mencetak E-SPT	520	930	55,91	Cukup
Total		**1622**	**2790**	**58,14**	**Cukup**

Berdasarkan tabel 4.8 tersebut variabel penerapan E-SPT PPN memperoleh nilai skor aktual sebesar 1622. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 2790, memperoleh prosentase sebesar 58,14% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01-68%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.5, diketahui bahwa indikator memelihara data yang memadai skornya yang paling besar yaitu sebesar 59,35% dan indikator mencetak E-SPT skornya yang paling kecil yaitu sebesar 55,91% .

4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Analisis responden menegenai variable kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor		%	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Keunggulan Pelanggan	612	930	65,81	Cukup
2	Pengendalian Pelanggan	579	930	62,26	Cukup
3	Keinginan Pelanggan	558	930	60,00	Cukup
Total		**1749**	**2790**	**62,69**	**Cukup**

Berdasarkan tabel 4.12 tersebut variabel kualitas pelayanan pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 1749. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 2790, memperoleh prosentase sebesar 62,69% berada pada kriteria cukup baik terletak pada interval 52,01-68%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.8, diketahui bahwa indikator keunggulan pelanggan skornya yang paling besar yaitu sebesar 65,81% dan indikator keinginan pelanggan skornya yang paling kecil yaitu sebesar 60%.

4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Analisis responden menegenai variabel kepuasan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pada Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor		%	Kriteria
		Aktual	Ideal		
1	Menggunakan sistem	575	930	61,83	Cukup
2	Kemudahan sistem	525	930	56,45	Cukup

Total	**1133**	**1860**	**60,91**	**Cukup**

Berdasarkan tabel 4.16 tersebut variabel kepuasan wajib pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 1133. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 1860, memperoleh prosentase sebesar 60,91% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01-68%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.13, diketahui bahwa indikator kemudahan sistem skornya yang paling besar yaitu sebesar 56,45% dan indikator menggunakan sistem skornya yang paling kecil yaitu sebesar 61,83%.

4.1.5 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konse ptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh penerapan E-SPT PPN dan pengetahuan perpajakan terhadap kepuasan wajib 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 8 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni penerapan E-SPT PPN (X_1) yang diukur dengan 3 variabel manifes, kualitas pelayanan (X_2) yang diukur dengan 3 variabel manifest dan kepuasan wajib pajak (Y) dengan 2 variabel manifes.

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)*

Evaluasi terhadap *outer model* digunakan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikatornya atau variabel *manifest*nya *(meansurement model).* Untuk mengevaluasi *outer model* digunakan pengujian validitas dan reliabilitas.

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 hasil pengujian menggunakan *software SmartPLS,* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel *Loading Factor*

	Penerapan E-SPT PPN X1	Kualitas Pelayanan Pajak X2	Kepuasan Wajib pajak Y
X1.1	0,754		
X1.2	0,823		
X1.3	0,846		
X2.1		0,822	
X2.2		0,826	
X2.3		0,877	
Y1.1			0,813
Y1.2			0,782

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai *outer loading* untuk setiap indikator mengenai penerapan E-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak memiliki nilai >0.7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

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

Tabel AVE

	AVE	Comunalty
Penerapan E-SPT PPN X1	0,809	0,809
Kualitas Pelayanan Pajak X2	0,842	0,842
Kepuasan Wajib Pajak Y	0,798	0,798

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Dan jika dilihat dari nilai AVE dan nilai *communality* diatas untuk setiap variabel laten melebihi batas yang ditentukan yakni 0,5 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti 2013) 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).

Tabel *Cross Loading Factor*

	Penerapan E-SPT PPN X1	Kualitas Pelayanan Pajak X2	Kepuasan Wajib Pajak Y
X1.1	0,754	0,545	0,537
X1.2	0,823	0,656	0,455
X1.3	0,846	0,664	0,528
X2.1	0,745	0,822	0,533
X2.2	0,605	0,826	0,465
X2.3	0,590	0,877	0,569
Y1.1	0,510	0,526	0,813
Y1.2	0,497	0,469	0,782

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, 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.

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

Tabel Perbadingan Akar AVE Dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	Akar AVE
X1	0,809
X2	0,842
Y	0,798

Korelasi Antar Var Laten			
	X1	**X2**	**Y**
X1	1		
X2	0,768	1	
Y	0,631	0,624	1

sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

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

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

Uji reliabilitas dalam *Partial Least Square* (PLS) dapat menggunakan *Composite Reliability* (CR) yang disajikan sebagai berikut:

Tabel *Composite Reliability*

	Composite Reability
X1	0,850
X2	0,879
Y	0,778

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel diatas, nilai *composite reliability* setiap variabel laten melebihi 0.7 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi.

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

Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interprestasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF subastansial) (Uce Indahyanti, 2013).

Tabel Hasil Nilai GoF

	Communality	R Square
Variabel Y	0,637	0,445
Perkalian	0,283	
Nilai GoF	0,275	

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian nilai *communality* dan R-*square* sebesar 0,283. Nilai GoF sebesar 0,275 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong substansial.

4. Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-value* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis
(*Path Coefficients*)

	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STERR|)
Penerapan E-SPT PPN ($X_{1)}$ -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,370	2,888
Kualitas Pelayanan Pajak($X_{2)}$ -> Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,340	2,663

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X1 terhadap Y sebesar 0,370 dan koefisien jalur X2 terhadap Y sebesar 0,340. Dengan demikian maka diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0{,}370X_1 + 0{,}340X_2 + \zeta$$

Keterangan:
Y = kepuasan wajib pajak
X_1 = penerapan E-SPT PPN
X_2 = kualitas pelayanan pajak
ζ = Residual atau Error

berikut disajikan koefisien determinasi parsial dan simultan (R^2) yang merupakan hasil kali dari koefisien jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen.

Tabel Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi Dengan Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Pengaruh (%)
Penerapan E-SPT PPN (X_1)	0,370	0,631	23,35%
Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)	0,340	0,624	21,22
Total Pengaruh (R^2)			**44,57**

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

5. Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh penerapan E-SPT PPN (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) (Hipotesis 1)

H_0 : penerapan E-SPT PPN tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak
H_a : penerapan E-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
Taraf signifikan (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%.

Tabel Uji *T* Penerapan E-Spt PPN (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,370	2,888	1,98	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel 4.24, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 2,888. Nilai tersebut lebih besar dari 1,980 (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 terhadap kepuasan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 23,35%.

b) Pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) (Hipotesis 1)

H_0 : kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak
H_a : kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
Taraf signifikan (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%.

Tabel Uji *T* Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_2 -> Y	0,340	2,663	1,960	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel diatas, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 2,663. Nilai tersebut lebih besar dari 1,980 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 21,22%. Jika digambarkan, nilai $t_{statistik}$ dan t_{kritis} untuk pengujian X_2 tampak sebagai berikut:

4.2Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Penerapan E-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak terdapat koefesien jalur sebesar 0,370 artinya hubungan yang cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila penerapan E-SPT PPN meningkat maka kepuasan wajib pajak pun akan meningkat. Variabel Penerapan E-SPT PPN mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 23,35%. Untuk uji hipotesis $t_{statistik}$ = 2,888. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (tkritis), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Penerapan E-SPT PPN berpengaruh dengan Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

Hasil penelitian dilapangan, penerapan e-SPT PPN mempunyai pengaruh sebesar 23,35% terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,370 yang berarti penerapan e-SPT PPN positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa Penerapan E-SPT PPN yang baik akan diikuti dengan tingkat Kepuasan Wajib Pajak yang baik pula dan kontribusi Penerapan E-SPT PPN 23,35% terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Sisanya sebesar 76,65% merupakan factor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil kontribusi sebesar 23,35% dapat dijelaskan pula dengan kondisi *AVE* dan *CR*. Nilai *AVE* adalah untuk mengetahui validitas suatu data. Dan nilai *AVE* untuk variabel Penerapan E-SPT PPN (X1) sebesar 0,809 dan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,798. Dari nilai *AVE* tersebut dapat menunjukkan bahwa informasi pada variabel laten dapat tercermin atau terefleksi oleh setiap variabel manifestnya (indikator). Sedangkan, hasil Uji *Composite Reliability (CR)* adalah untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Untuk nilai *CR* variabel (X1) sebesar 0,850 dan untuk (Y) sebesar 0,778. Hasil uji CR tersebut menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk setiap variabelnya.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak terdapat korelasi sebesar 0,342, sehingga termasuk ke dalam kriteria tinggi dengan arah yang positif, apabila pelayanan pajak berkualitas maka wajib pajakpun akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 21,22%. Untuk uji hipotesis $t_{statistik}$ = 2,663. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (nilai tkritis), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian dilapangan, kualitas pelyanan pajak mempunyai pengaruh sebesar 21,22% terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,3420 yang berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Arah hubungan positif menunjukkan jika pelayanan pajak berkualitas maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan tersebut dan kontribusi Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 21,22% dan sisanya sebesar 78,78% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil kontribusi sebesar 21,22% dapat dijelaskan pula dengan kondisi *AVE* dan *CR*. Nilai *AVE* untuk mengetahui validitas suatu data. Untuk nilai *AVE* variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X) sebesar 0,842 dan untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,798. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel *manifest* (indikator) mampu mencerminkan atau merefleksikan setiap variabel latennya yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (Y) dan Kepuasan Wajib Pajak (Z). Hasil Uji *Composite Reliability (CR)* adalah untuk mengetahui sejauh mana alata pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Untuk nilai *CR* variabel Y sebesar 0,879 dan untuk Z sebesar 0,778. Uji *CR* tersebut adalah untuk menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten setiap variabel yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y). Dari hasil tersebut terlihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) mampu mempengaruhi variabel (Y) yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Sehingga untuk memperbaiki masalah pada Kepuasan Wajib Pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak dengan selalu memberikan penyuluhan.

V Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Penerapan E-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan arah positif, ini berarti terdapat hubungan antara penerapan E-SPT PPN berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin meningkat penerapan E-SPT PPN maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan wajib pajak. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan E-SPT PPN terhadap kepuasan wajib pajak memiliki kontribusi pengaruh positif.
2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan arah positif, ini berarti terdapat hubungan antara Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin meningkat Kualitas pelayanan pajak maka akan diikuti oleh semakin meningkat kepuasan wajib pajak. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak memiliki kontribusi pengaruh positif.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Agar kepuasan wajib pajak meningkat maka Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dalam hal ini hendaknya memberikan keunggulan pelayanan dalam menggunakan sisitem dan kemudahan sistem e-SPT kepada wajib pajak tentang penerapa e-SPT, selama ini wajib pajak belum memahami karena ada petunjuk penggunaan e-SPT.
2. Agar kepuasan wajib pajak meningkat maka Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dalam hal hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan seperti keunggulan pelanggan (wajib pajak), pengendalian pelanggan (wajib pajak) dan keingan pelanggan (wajib pajak) dalam hal kualitas pelayanan di KPP tersebut.

5.2.2 Saran Akademik

1. Bagi Pengembang Ilmu. Disarankan pada penelitian berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan metode yang sama tetapi unit analisis dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep diterima secara umum.
2. Bagi Peneliti Lain. Diharapkan agar para peneliti lain dapat lebih memberikan bukti empiris dari konsep yang telah dikaji bahwa penerapan E-SPT PPN dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

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

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Indra Pahala. 2014. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja.* Laporan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Istianingsih, dan S.H. Wijayanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI.

Lena Ellitan & Lina Anatan. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan.* Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Liberti Pandiangan. 2010. *Hindari Kesalahan Pajak Rakyat Senang Jika Anda Patuhi 37 Larangan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Rizki Afrika dkk. 2015. *Pengaruh penerapan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan e-SPT PPN (Studi Kasus Pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Palembang Pratama Palembang Ilir Barat).* Laporan Penelitian Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, STIE Multi Data Palembang.

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

Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Penddikan (Kuantitatif Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Susilo Bambang Yudhoyono. 2012. *Tingkatkan Kepercayaan, Dirjen Pajak: „Gayus Akan Kita Hapus.* Diakses Pada 16 Maret 2016, dari World Wide *Web.*

Soemarso S.R. 2007. *Perpajakan : Pendekatan Komprehensif*. Jakarta : Salemba Empat.

Umi Narimawati. 2007. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Umi Narimawati. 2010. *Analisis Multifariat Untuk Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan.

Veronika Sitompul. 2010. *Pengaruh Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Pertambahan Nilai (e-SPT PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan PKP Pengguna Aplikasi eSPT PPN.*

Waluyo. 2012. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.

Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba infotek

Zeithaml, Bitner A, Mary Jo, Bitner, Dwayne D, Gremler2. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. McGraw. Hill.