BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang disebar kepada 86 wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwakarta. Dalam variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern terdiri dari 4 *item* pernyataan, variabel Kualitas Pelayanan Pajak terdiri dari 4 *item* pernyataan dan variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan terdiri dari 2 *item* pernyataan.

Selanjutnya data yang telah terkumpul kemudian dikodekan *(codding)* serta diolah menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti, kemudian dilanjutkan dengan analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* menggunakan *Partial Least Square* (PLS) untuk menganalisis pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Response Rate)*

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, yaitu peneliti menyebarkan kuesioner kepada objek penelitian. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang ingin diketahui oleh

peneliti. Rincian pengembalian kuesioner *(response rate)* kepada 86 wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwakarta:

Tabel 4.1
Response Rate

Keterangan	Jumlah	Keterangan
Kuesioner yang Disebar	99	Sampel
Kuesioner yang Tidak Kembali	13	
Kuesioner yang Kembali	86	
Tingkat Pengembalian (*Response Rate*) (99/86 x 100%)	**86,86%**	-

Sumber: Hasil pengolahan data uji alat ukur, 2018

Berdasarkan tabel di atas, tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) adalah sebesar 86.86%, yang didapatkan dan dihitung dari persentase jumlah kuesioner yang kembali (86 kuesioner) dibagi jumlah kuesioner yang disebarkan (99 kuesioner). Tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) sebesar 86.86% dan termasuk kriteria *Very Good*, artinya tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) dapat diterima dan hasil jawaban kuisioner dapat diolah, karena *response rate* lebih besar dari kriteria *Acceptable* (Yang dan Miller, 2008:231).

4.1.2 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah kepada 86 wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwakarta. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Rincian mengenai usia yang diteliti dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frek	%
1	< 25 Tahun	6	7%
2	26-35 Tahun	28	33%
3	36-55 Tahun	50	58%
4	> 55 Tahun	2	2%
Total		86	100%

Sumber: Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas dari responden berusia < 25 tahun sebanyak 6 orang (7%), responden yang berusia antara 26-35 tahun sebanyak 28 orang (33%), usia antara 36-55 tahun sebanyak 50 orang (58%) dan usia diatas 55 tahun sebanyak 2 orang (2%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 36-55 tahun.

b. Karakteritik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	57	66 %
Wanita	29	34 %
Total	86	100%

Sumber: Hasil pengolahan data uji alat ukur, 2018

Pada tabel 4.3 diketahui profil dari jumlah responden berdasarkan jenis kelamin. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 57 orang atau sebesar 66% dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 29 orang atau 34%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah pria.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	S3	0	0%
2	S2	16	19%
3	S1	58	67%
4	D1/D3	12	14%
Jumlah		**86**	**100%**

Sumber: Hasil pengolahan data uji alat ukur, 2018

Pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sebanyak 58 orang (67%) memiliki tingkat pendidikan S1, sebanyak 16 orang (19%) memiliki tingkat pendidikan S2, sebanyak 12 orang (14%) memiliki tingkat pendidikan Diploma 1/3, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan terakhir mayoritas adalah Sarjana1.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Rincian mengenai pekerjaan pegawai yang diteliti dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Lama Kerja	Frekuensi	Persentase
1	<1 thn	3	3%
2	1-5 thn	18	21%
3	6-10 thn	24	28%
4	>10 thn	41	48%
Jumlah		**86**	**100%**

Sumber: Data kuesioner diolah, 2018

Pada tabel 4.5 diketahui profil dari jumlah responden pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwakarta berdasarkan lama bekerja. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa mayoritas lama bekerja responden sebagai wajib pajak badan selama > 10 tahun sebanyak 41 orang (48%).

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian

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

4.1.3.1 Validitas

Pengujian validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas > 0,30. Dengan menggunakan *software* SPSS 16.0, diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	No.	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan	Kriteria
X1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern	Item 1	0,936	0,3	Valid	*Good*
	Item 2	0,949	0,3	Valid	*Good*
	Item 3	0,939	0,3	Valid	*Good*
	Item 4	0,971	0,3	Valid	*Good*
X2 Kualitas Pelayanan Pajak	Item 5	0,954	0,3	Valid	*Good*
	Item 6	0,975	0,3	Valid	*Good*
	Item 7	0,953	0,3	Valid	*Good*
	Item 8	0,915	0,3	Valid	*Good*
Y Kepuasan Wajib Pajak Badan	Item 9	0,964	0,3	Valid	*Good*
	Item 10	0,965	0,3	Valid	*Good*

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Pada tabel di atas, dapat dilihat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,3 (>0,30), sehingga seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid.

4.1.3.2 Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji keandalan dari suatu alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji keandalan dari alat ukur digunakan tehnik belah dua atau sering disebut *Split Half*. Dengan menggunakan *software* SPSS 16.0, diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Variabel	*Spearman Brown*	Titik Kritis	Kesimpulan	Kriteria
(X1) Sistem Administrasi Perpajakan Modern	0,951	0,7	Reliabel	Good
(X2) Kualitas Pelayanan Pajak	0,959	0,7	Reliabel	Good
(Y) Kepuasan Wajib Pajak Badan	0,930	0,7	Reliabel	Good

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel seperti terlihat pada tabel di atas lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (reliabel) atau andal.

4.1.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan maupun variabel penelitian secara keseluruhan yang meliputi Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Badan. Dalam penelitian ini, tanggapan responden terhadap setiap pernyataan akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi

frekuensi dan persentase sehingga mempermudah peneliti dalam menjelaskan hasil tanggapan responden.

4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern, peneliti mengunakan nilai persentase skor. Pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern, terdiri dari 3 (Tiga) *item* indikator: Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, Penyempuranaan manajemen sumber daya manusia, Pelaksanaan *good governance*. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Indikator Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Infomasi

Tabel 4.8
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
1	P1	f	0	23	43	20	0	86	261	430	60,70%	Cukup Baik
		%	0%	27%	50%	23%	0%	100%				
2	P2	f	6	21	41	18	0	86	273	430	63,49%	Cukup Baik
		%	7%	24%	48%	21%	0%	100%				
Total									**534**	**860**	**62,09%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.8 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 1, diketahui sebanyak 43 orang atau 50% responden yang menyatakan cukup

baik dengan memiliki jaringan yang siap maka akan mempermudah Wajib Pajak Badan dalam menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi, selanjutnya 23 orang atau 27% responden menjawab setuju dengan memiliki jaringan yang siap maka akan mempermudah Wajib Pajak dalam menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi, dan 20 responden 23% menjawab tidak setuju dengan memiliki jaringan yang siap maka akan mempermudah Wajib Pajak Badan dalam menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Skor tanggapan responden sebesar 60.70% (Cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 39,30%.

Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator teknologi komunikasi dan informasi sebanyak 261 dan skor ideal sebanyak 430.

Tanggapan pada butir pernyataan nomor 2, diketahui sebanyak 41 orang atau 48% responden yang menyatakan cukup baik dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak, selanjutnya 21 orang atau 24% responden menjawab setuju dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak, dan 18 responden 21% menjawab tidak setuju dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak. Skor tanggapan responden sebesar 63.49% (Cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 36,51%.

Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator teknologi komunikasi dan informasi sebanyak 273 dan skor ideal sebanyak 430.

Secara keseluruhan terlihat total skor tanggapan responden atas indikator pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebesar 62.09% ini dikategorikan cukup yang berada pada interval 52,01% - 68,00%, sehingga dapat diketahui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi tergolong cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 37.91%, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam indikator pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

2. Indikator Penyempurnan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tabel 4.9
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
3	P3	f	6	30	35	15	0	86	285	430	66,28%	Cukup Baik
		%	7%	35%	41%	17%	0%	100%				
Total									**285**	**430**	**66.28%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.9 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 3 diketahui sebanyak 35 orang atau 41% responden menyatakan kemampuan perpajakan pegawai KPP Pratama Purwakarta cukup baik, selanjutnya 30 responden 35% menyatakan bahwa kemampuan perpajakan pegwai KPP Pratama Purwakata baik dan 15 responden 17% menyatakan bahwa kemampuan perpajakan pegawai KPP Pratama Purwakarta tidak baik. Skor tanggapan responden sebesar 66,28% (Cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 33,72%.

Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia sebanyak 285 dan skor ideal sebanyak 430.

3. Indikator Pelaksanaan *Good Governance*

Tabel 4.10
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pelaksanaan *Good Governance*

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
4	P4	f	8	32	25	21	0	86	285	430	66,28%	Cukup Baik
		%	9%	37%	29%	24%	0%	100%				
Total									**285**	**430**	**66,28%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.10 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator pelaksanaan *good governance*. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 4, diketahui sebanyak 32 orang atau 37% responden yang menyatakan setuju petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua wajib pajak, selanjutnya 25 orang atau 29% responden cukup baik apabila petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua wajib pajak, dan 21 orang atau 24% responden menjawab tidak setuju petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua wajib pajak. Skor tanggapan responden sebesar 66,28% (cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 33,72%.

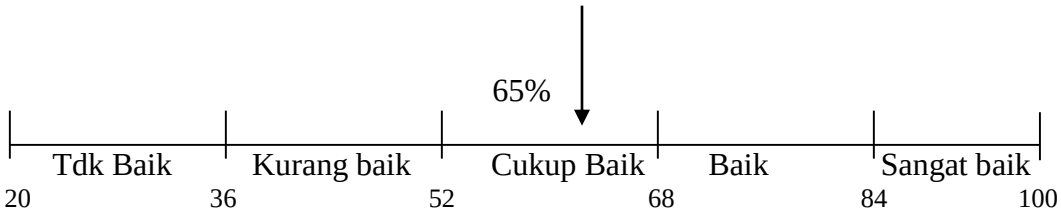
Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator pelaksanaan *good governance* sebanyak 285 dan skor ideal sebanyak 430.

Tabel 4.11
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai
Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi	534	860	62,09%	Cukup Baik
2	Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia	285	430	66,28%	Cukup Baik
3	Pelaksanaan *Good Governance*	285	430	66,28%	Cukup baik
	Total	**1.104**	**1.720**	**65%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.11 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebesar 65% berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *Gap* sebesar 35% hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai variabel Kualitas Pelayanan Pajak peneliti mengunakan nilai persentase skor. Pada Kualitas Pelayanan Pajak, terdiri dari 3 (Tiga) *item* indikator: Sarana dan Prasarana, Kemampuan, Keandalan Aparat Pajak. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Indikator Sarana dan Prasarana

Tabel 4.12
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Sarana dan Prasarana

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
5	P5	f	5	26	39	16	0	86	278	430	64.65%	Cukup Baik
		%	6%	30%	45%	19%	0%	100%				
6	P6	f	7	27	33	19	0	86	280	430	65,12%	Cukup Baik
		%	8%	31%	38%	22%	0%	100%				
Total									**558**	**860**	**64,88%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.12 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator sarana dan prasarana. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 5, diketahui sebanyak 39 orang atau 45% responden yang menyatakan cukup baik letak/lokasi KPP Pratama Purwakarta strategis, selanjutnya 26 orang atau 30% responden menjawab setuju letak/lokasi KPP Pratama Purwakarta strategis, dan 16 orang atau 19% responden menjawab tidak setuju, skor tanggapan responden sebesar 64,65% (cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 35,35%.

Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator sarana dan prasarana sebanyak 278 dan skor ideal sebanyak 430.

Tanggapan pada butir pernyataan nomor 6, diketahui sebanyak 33 orang atau 38% responden yang menyatakan cukup baik kerapihan penampilan petugas KPP Pratama Purwakarta, selanjutnya 27 orang atau 31% responden menjawab setuju penampilan petugas KPP Pratama Purwakarta rapih, dan 19 orang atau 22% responden menjawab tidak setuju, skor tanggapan responden sebesar 65,12% (cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 34,88%.

Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator sarana dan prasarana sebanyak 280 dan skor ideal sebanyak 430.

Secara keseluruhan terlihat total skor tanggapan responden atas indikator sarana dan prasarana sebesar 64,88% ini dikategorikan baik yang berada pada interval 52,00% - 68,00%, sehingga dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana tergolong cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 35,12%, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam indikator sarana dan prasarana.

2. Indikator Kemampuan

Tabel 4.13
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kemampuan

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
7	P7	f	0	30	39	17	0	86	271	430	63,02%	Cukup Baik
		%	0%	35%	45%	20%	0%	100%				
Total									**271**	**430**	**63,02%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.13 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator kemampuan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 7, diketahui sebanyak 39 orang atau 45% responden yang menyatakan cukup baik pelayanan yang diberikan KPP sudah sesuai dengan peraturan yang ada, selanjutnya 30 orang atau 35% responden menjawab setuju, dan 17 orang atau 20% menjawab tidak setuju. Skor tanggapan responden sebesar 63,02% (Cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 36,98%.

Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator kemampuan sebanyak 271 dan skor ideal sebanyak 430.

3. Indikator Keandalan Aparat Pajak

Tabel 4.14
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Keandalan Aparat Pajak

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
8	P8	f	0	26	40	20	0	86	264	430	61,40%	Cukup Baik
		%	0%	30%	47%	23%	0%	100%				
Total									**264**	**430**	**61,40%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.14 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator keandalan aparat pajak. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 8, diketahui sebanyak 40 orang atau 47% responden yang menyatakan cukup baik apakah perlu diadakan penyuluhan kepada aparat pajak yang belum mengerti tentang pajak, selanjutnya 26 orang atau 30% responden menjawab setuju, dan 20 orang atau 23% responden menjawab tidak setuju. Skor tanggapan responden sebesar 61,40% (cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 38,60%.

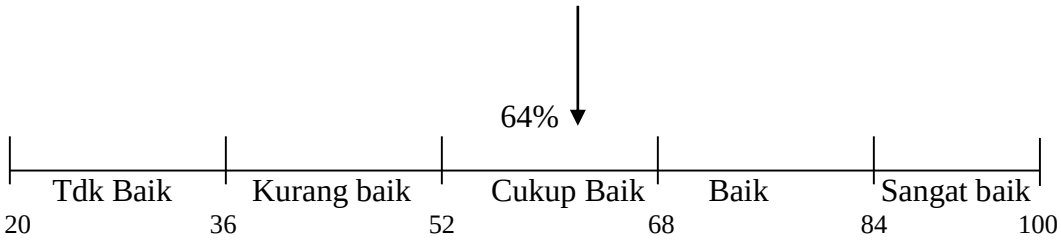
Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator keandalan aparat pajak sebanyak 264 dan skor ideal sebanyak 430.

Tabel 4.15
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai
Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Sarana dan Prasarana	558	860	64,88%	Cukup baik
2	Kemampuan	271	430	63,02%	Cukup baik
3	Keandalan Aparat Pajak	264	430	61,40%	Cukup baik
	Total	1.093	1.720	64%	Cukup Baik

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.15 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 64% berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat Gap sebesar 36% hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualitas Pelayanan Pajak.

4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan peneliti mengunakan nilai persentase skor. Pada Kepuasan Wajib Pajak Badan, terdiri dari 2 (Dua) *item* indikator: Pelayanan tersebut tapat memenuhi kebutuhan, Pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Indikator Pelayanan Tersebut Dapat Memenuhi Kebutuhan

Tabel 4.16
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pelayanan Tersebut Dapat Memenuhi Kebutuhan

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
9	P9	f	9	36	23	18	0	86	294	430	68,37%	Baik
		%	10%	42%	27%	21%	0%	100%				
Total									**294**	**430**	**68,37%**	**Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.16 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator Pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 9, diketahui sebanyak 36 orang atau 42% responden yang menyatakan bahwa wajib pajak merasa puas terhadap kemampuan pelayanan yang diberikan KPP selanjutnya 23 orang atau 27% responden menjawab cukup baik, 18 orang atau 21% menjawab tidak puas dan 9 orang atau 10% responden menjawab sangat puas, skor tanggapan responden sebesar 68,37% (baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 31,63%.

Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator Pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan sebanyak 294 dan skor ideal sebanyak 430.

2. Indikator Pelayanan Tersebut Dapat Memenuhi Harapan

Tabel 4.17
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Pelayanan Tersebut Dapat Memenuhi Harapan

No.	Pertanyaan		Distribusi Jawaban					Jumlah	Indeks Skor		%	Kriteria
			5	4	3	2	1		Aktual	Ideal		
10	P10	f	6	21	34	25	0	86	266	430	61,86%	Cukup Baik
		%	7%	24%	40%	29%	0%	100%				
Total									**266**	**430**	**61,86%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Tabel 4.17 di atas merupakan rekapitulasi jawaban responden pada indikator pelayanan dapat memenuhi harapan. Tanggapan pada butir pernyataan nomor 10, diketahui sebanyak 34 orang atau 40% responden yang menyatakan cukup baik pelayanan KPP sudah sesuai harapan wajib pajak, selanjutnya 25 orang atau 29% responden menjawab tidak sesuai harapan, 21 orang atau 24% responden menjawab sesuai harapan dan 6 orang atau 7% menjawab sangat sesuai harapan. Skor tanggapan responden sebesar 61,86% (Cukup Baik) dan masih terdapat *gap* sebesar 38,14%.

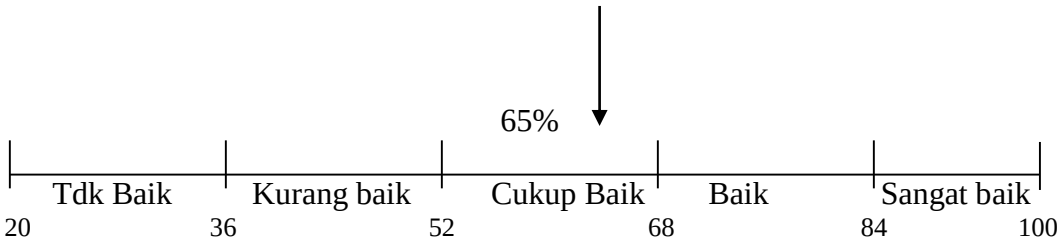
Berdasarkan indeks skor maka skor aktual pada indikator pelayanan dapat memenuhi harapan sebanyak 266 dan skor ideal sebanyak 430.

Tabel 4.18
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai
Variabel Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Badan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Pelayanan Tersebut Dapat Memenuhi Kebutuhan	294	430	68.37%	Baik
2	Pelayanan Tersebut Dapat Memenuhi Harapan Pelanggan	266	430	61.86%	Cukup Baik
	Total	**560**	**860**	**65%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel 4.18 di atas tersebut diinterpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan sebesar 65% berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak Badan dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat Gap sebesar 35% hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kepuasan Wajib Pajak Badan.

4.1.5 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 Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

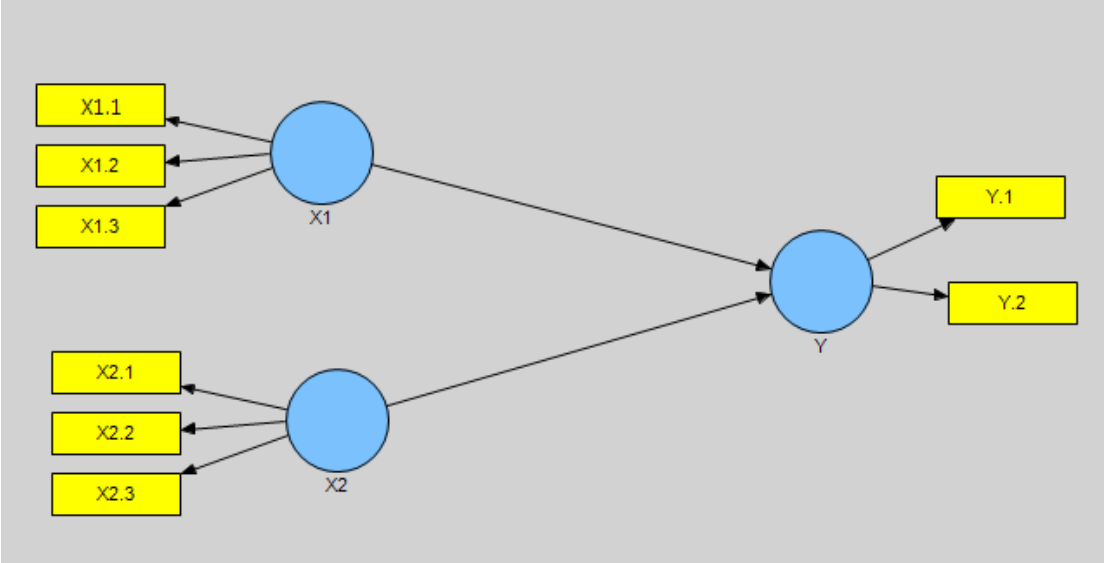
Dalam *Structural Equation Modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran *(outer model)* dan model struktural *(inner model)*. Model pengukuran menjelaskan proporsi varian setiap variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana saja yang dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran setiap variabel laten diuraikan, selanjutnya diuraikan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten eksogen *(exogenous latent variable)* terhadap variabel laten endogen *(endogenous latent variable)*.

Pada penelitian ini, terdapat 3 variabel laten yakni Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) yang dikur dengan 3 variabel *manifest*, Kualitas pelayanan pajak (X_2) dengan 3 variabel *manifest* dan Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y) dengan 2 variabel *manifest*.

Pada bagian ini akan disajikan hasil analisis verifikatif mengenai pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas pelayanan pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan pada 86 wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Purwakarta dengan menggunakan *software Partial Least Square* (PLS).

Berikut akan disajikan model yang akan diujikan dalam penelitian ini.



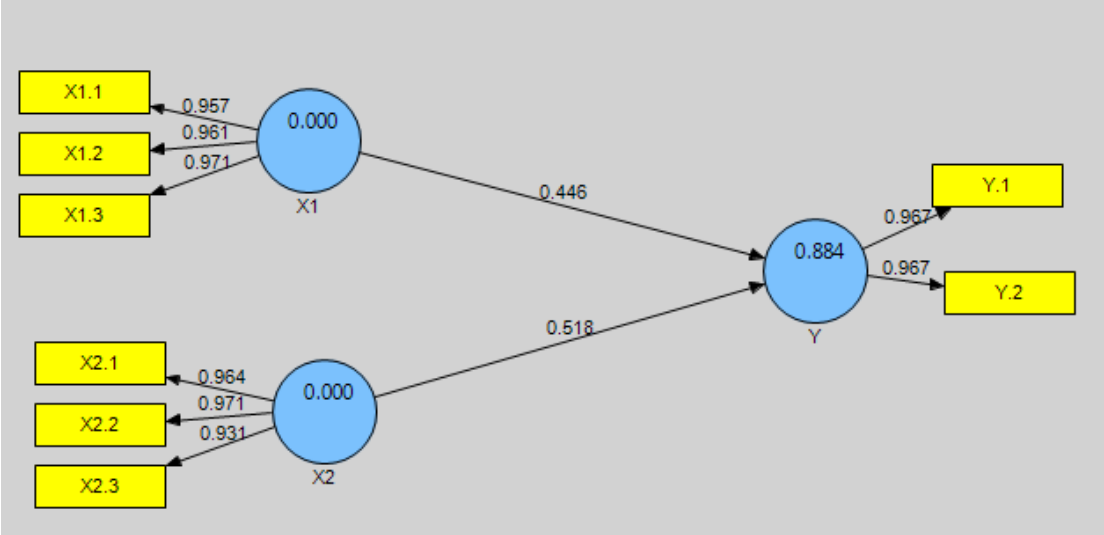
Gambar 4.1
Model Penelitian

Keterangan:
X_1 = Sistem administrati perpajakan modern
$X_{1.1}$ = Pemanfaatan teknologi informasi
$X_{1.2}$ = Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia
$X_{1.3}$ = Pelaksanaan *Good Governance*

X_2 = Kualitas pelayanan pajak
$X_{2.1}$ = Sarana dan prasarana
$X_{2.2}$ = Kemampuan
$X_{2.3}$ = Keandalan aparat pajak

Y = Kepuasan Wajib Pajak Badan
Y_1 = Pelayanan tersebut dapat menmenuhi kebutuhan
Y_2 = Pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan

Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2
Diagram Jalur Model Lengkap

Pengujian hasil *struktural equation modelling* dengan pendekatan PLS dilakukan dengan melihat hasil model pengukuran *(outer model)* dan hasil model struktural *(inner model)* dari model yang diteliti.

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

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

Dalam uji validitas dalam *Partial Least Square* (PLS) terbagi atas dua bagian yakni *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* 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 lebih besar dari 0,5.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19
Loading Factor

	X1	X2	Y
X1.1	0.95654		
X1.2	0.960574		
X1.3	0.970843		
X2.1		0.96424	
X2.2		0.970648	
X2.3		0.931076	
Y.1			0.966538
Y.2			0.967216

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat dijelaskan mengenai nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari Sistem Adiministrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Badan, 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 4.20
AVE

Variabel Laten	AVE	*Communality*
Sistem Administrasi Perpajakan Modern (x1)	0.926	0.926
Kualitas pelayanan pajak (x2)	0.912	0.912
Kepuasan Wajib Pajak Badan (y)	0.934	0.934

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Dan jika dilihat dari nilai AVE dan nilai *communality* di atas 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). Nilai *cross loadings factor* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.21
Cross Loading Factor

	Sistem Administrasi Perpajakan Modern (x1)	Kualitas pelayanan pajak (x2)	Kepuasan Wajib Pajak Badan (y)
X1.1	0.95654	0.88845	0.856166
X1.2	0.960574	0.876856	0.909585
X1.3	0.970843	0.841842	0.871111
X2.1	0.901246	0.96424	0.88431
X2.2	0.846431	0.970648	0.838522
X2.3	0.838144	0.931076	0.911107
Y.1	0.889279	0.876686	0.966538
Y.2	0.877556	0.903409	0.967216

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel 4.21 terlihat nilai *cross loading* korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

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

Tabel 4.22
Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	AKAR AVE
X_1	0.963
X_2	0.955
Y	0.967

	Sistem Administrasi Perpajakan Modern (x1)	Kualitas pelayanan pajak (x2)	Kepuasan Wajib Pajak Badan (y)
X1	1		
X2	0.902766	1	
Y	0.913649	0.920606	1

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

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

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

2. Uji Reliabilitas

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

Tabel 4.23
Composite Reliability

	Composite Reliability
Sistem Administrasi Perpajakan Modern (x1)	0.974324
Kualitas pelayanan pajak (x2)	0.969182
Kepuasan Wajib Pajak Badan (y)	0.966329

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam 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* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF substansial) (Uce Indahyanti:2013).

Tabel 4.24
Hasil Nilai GoF

	Communality	***R-Square***
Variabel Y	0.935	0.884
Perkalian	0.826	
GoF	0.9091	

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,884. Nilai GoF sebesar 0,9091 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong substansial atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

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

Tabel 4.25
Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis
(*Path Coefficients*)

	Original Sample (O)	**T Statistics (|O/STERR|)**
Sistem Administrasi Perpajakan Modern (x1) → Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y)	0.447	4.512792
Kualitas Pelayanan Pajak (X2) → Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y)	0.518	5.429384

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,447 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,518. Dengan demikian maka diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0{,}447X_1 + 0{,}518X_2 + \zeta$$

Keterangan:

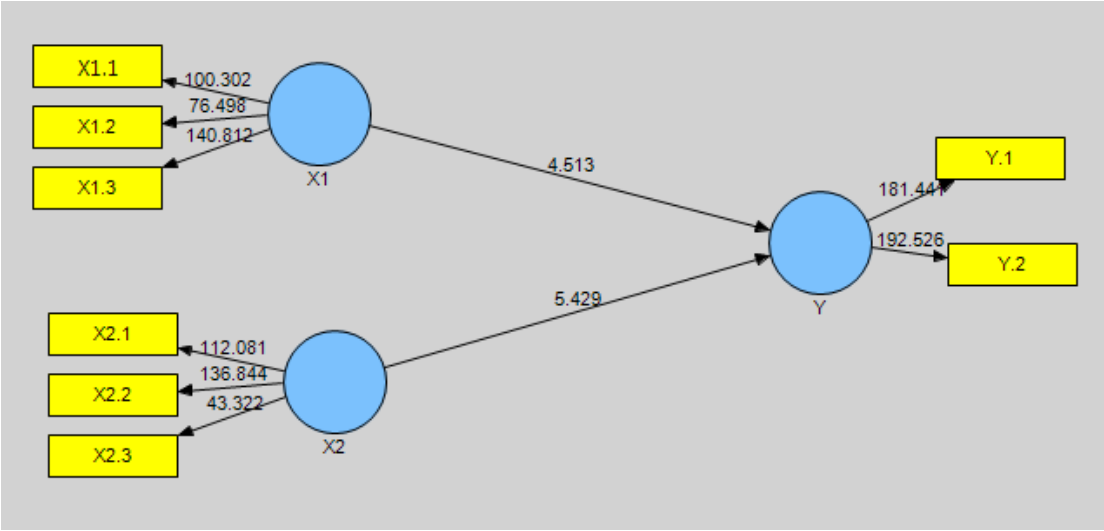
Y = Kepuasan Wajib Pajak Badan

X_1 = Sistem Administrasi Perpajakan Modern

X_2 = Kualitas Pelayanan Pajak

ζ = Residual atau Error

Jika digambarkan, model tersebut dapat disajikan sebagai berikut:



Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Gambar 4.3
Nilai *Path Coefficient*

Dari persamaan tersebut, terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel Kualitas Pelayanan Pajak lebih besar dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern, yang mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

Untuk melihat presentase 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.

Tabel 4.26
Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Koefisien Jalur Struktural	**Korelasi Dengan Y**	**Pengaruh (%)**
Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X1)→ Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y)	0.447	0.914	40.8%
Kualitas Pelayanan Pajak (X2) → Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y)	0.518	0.921	47.7%
Total Pengaruh (R2)			88.4%

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Penjelasan untuk tabel di atas adalah sebagai berikut:

1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern memberikan kontribusi pengaruh sebesar 40.8% terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.
2. Kualitas Pelayanan Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 47.7% terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0.884 atau 88.4%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) dan Kualitas pelayanan pajak (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 88.4% terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 11.6% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ).

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis

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

a) Terdapat Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y) (Hipotesis 1)

H_0 : Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

H_a : Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,01 atau 10%

Kriteria pengambilan keputusan:

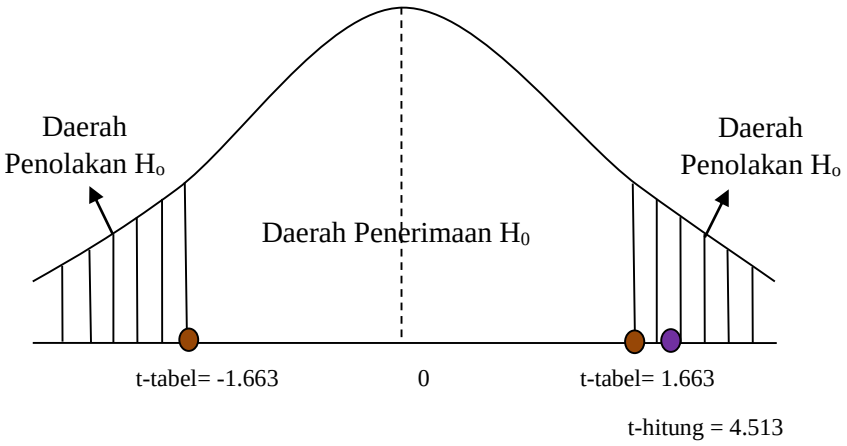
1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$

Tabel 4.27
Uji *t* Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0.446	4.513	1.663	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai t_{hitung} untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 4.513. Nilai tersebut lebih besar dari 1.663 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan dengan kontribusi pengaruh sebesar 40.8%. Jika digambarkan, nilai t_{hitung} dan t_{tabel} untuk pengujian parsial X_1 tampak sebagai berikut:



Gambar 4.4
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1 terhadap Y

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y) (Hipotesis 2)

H_0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

H_a : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,01 atau 10%

Kriteria pengambilan keputusan:

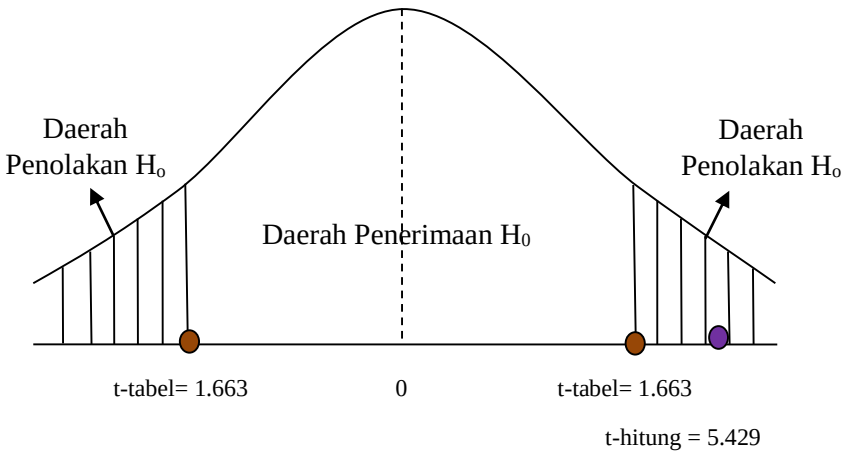
1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$

Tabel 4.28
Uji *t* Kualitas pelayanan pajak (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	T_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0.518	5.429	1.663	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai t_{hitung} untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 5.429. Nilai tersebut lebih besar dari 1.663 (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 Badan dengan kontribusi pengaruh sebesar 47.7%. Jika digambarkan, nilai t_{hitung} dan t_{tabel} untuk pengujian parsial X_2 tampak sebagai berikut:



Gambar 4.5
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Y

4.2 Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini, akan dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

4.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

Dari hasil pengujian hipotesis menolak H_0 yang artinya Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 4.513 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.663 sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Selain itu Sistem Administrasi Perpajakan Modern memiliki hubungan yang sangat kuat dengan arah positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Artinya dapat dikatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern berbanding searah dengan Kepuasan Wajib Pajak

Badan. Dimana jika Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang semakin bagus akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Badan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Arief (2011:45) Modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan Wajib Pajak badan, Reformasi administrasi perpajakan mampu menjelaskan perubahan meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras seperti pembaharuan dibidang teknologi informasi misalnya berkaitan dengan e-sistem yang meliputi *e-registration, e-filing, e-spt* yang terjadi pada kepuasan Wajib Pajak Badan dengan arah positif, artinya modernisasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Badan.

Adapun hasil Koefisien Determinasi menunjukan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan sebesar 40,8% dan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian seperti kompetensi pegawai pajak, reformasi pajak, kinerja pemeriksa pajak.

Berdasarkan hasil dan teori diatas dapat menjawab fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya oleh Sub Bagian Umum KPP Purwakarta (2017) bahwa keterbatasan wajib pajak dalam mengakses administrasi lewat modernisasi administrasi salah satunya mengenai penggunaan internet. Terdapat wajib pajak yang belum memahami cara penggunaan, maupun prosedur penggunaan administrasi yang telah modern seperti *e-filing*, *e-spt* dan lain-lain. Hal ini berimbas pada kepuasan

wajib pajak itu sendiri karena dapat berakibat terlambatnya proses pelaporan, pencatatan, atau dapat terjadi kesalahan dalam pencatatan wajib pajak badan.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan yaitu melalui indikator pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Yang menunjukkan bahwa indikator tersebut masuk ke dalam kategori cukup baik, yang artinya bahwa masih terdapat kelemahan dari indikator pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang disebabkan oleh faktor lain yang tidak teliti oleh peneliti.

Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Hasono (2006) yang menyatakan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan wajib pajak badan. Adapun didukung oleh penelitian Yenni Carolina (2011) yang menyatakan besarnya kontribusi atau pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan

Dari hasil pengujian hipotesis menolak H_0 yang artinya Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 5.429 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.663 sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Selain itu Kualitas Pelayanan Pajak memiliki hubungan yang sangat kuat dengan arah positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan. Artinya dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berbanding searah dengan Kepuasan

Wajib Pajak Badan. Dimana jika Kualitas Pelayanan Pajak yang semakin bagus akan meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Badan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017:165) mengatakan pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP seperti perilaku pegawai pajak yang sopan dan ramah kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP.

Adapun hasil Koefisien Determinasi menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan sebesar 47,7% dan sisanya 52,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian seperti penerapan e-spt ppn, kualitas kerja pegawai, kualitas sistem *e-filing*.

Berdasarkan hasil dan teori diatas dapat menjawab fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya oleh Sub Bagian Umum KPP Purwakarta (2017) bahwa Kualitas Pelayanan Pajak saat ini yaitu wajib pajak mengaku kecewa terhadap Pelayanan Pajak. Kekecewaan tersebut disebabkan karena perilaku pegawai pajak yang tidak baik. Sehingga wajib pajak merasa tidak puas dengan sikap yang ditunjukan oleh pegawai pajak.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan yaitu melalui indikator keandalan aparat pajak. Yang menunjukkan bahwa indikator tersebut masuk ke dalam kategori cukup baik, yang artinya bahwa masih terdapat kelemahan dari indikator keandalan aparat pajak yang disebabkan oleh faktor lain yang tidak teliti oleh peneliti.

Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Indra Pahala (2014) menyatakan bahwa 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 badan.