

## **PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PAJAK**

Daulat Freddy  
Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta  
Jl. Arjuna Utara Tol Tomang-Kebon Jeruk Jakarta  
daulat.freddy@esaunggul.ac.id

### **Abstrak**

Masalah yang diteliti adalah terjadinya anggapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Pemerintah Indonesia telah melakukan perubahan perundang-undangan di bidang perpajakan pada tahun 2008 dengan mengeluarkan beberapa Undang-undang pajak baru yaitu mulai 1 Januari 2009, yaitu UU No 28/2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, serta UU No 36/2008 tentang Pajak Penghasilan. Perubahan Reformasi Pajak tahun 2008 yaitu terdapat terdapat konsep modernisasi administrasi perpajakan yaitu adanya layanan yang prima dan pengawasan yang intensif dengan pelaksanaan prinsip-prinsip good governance serta penurunan tarif. Populasi dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Populasi data studi ini adalah Wajib Pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data kualitatif yang diperoleh dari jawaban pernyataan yang diajukan kepada wajib pajak. Dari hasil analisis determinasi diperoleh koefisien 0,320 atau 32,0% dan 68,0% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model. Dari hasil penelitian di dapat uji F dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  atau  $H_0$  diterima, yang berarti secara simultan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Secara parsial sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Nilai-nilai koefisien regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 12,243 + 0,338X_1 + 0,414X_2 + e$ . Hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Jakarta Kramat Jati khususnya dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern sehingga wajib pajak termotivasi di dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

**Kata kunci:** sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, motivasi wajib pajak

### **Pendahuluan**

Tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek, perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Sejalan dengan misi yang dicanangkan oleh Ditjen Pajak, yaitu "Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sitem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien" ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) di akses tanggal 26 Februari 2010), penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia dihadapan bangsa-bangsa lain diseluruh dunia, serta dapat mengurangi ketergantungan terhadap utang

luar negeri. Tuntutan akan penerimaan pajak yang dari waktu ke waktu berubah setiap saat, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi yang tiada henti, yang berupa penyempurnaan terhadap undang-undang perpajakan yang dikenal dengan "*tax reform*", seperti yang dilakukan pada tahun 1983, dilakukan perubahan system pemungutan pajak, yaitu dari system *official assessment* menjadi system *self assessment*. Sistem tersebut memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ruang lingkup reformasi perpajakan yang dirancang oleh Direktorat Jendral Pajak mempunyai tiga kegiatan utama yakni Bidang Administrasi, Bidang Peraturan dan Bidang Pengawasan. Dalam bidang administrasi, Direktorat Jendral Pajak menitikberatkan pada pemberlakuan modernisasi administrasi perpajakan. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar, lalu diikuti dengan pembentukan KPP Madya dan KPP Pratama untuk melayani setiap jenis pajak. Konsep modernisasi administrasi pada prinsipnya adalah merupakan perubahan sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jendral Pajak menjadi institusi yang profesional dengan citra yang baik dimata masyarakat dengan tujuan meningkatkan kinerja perpajakan serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah memperkenalkan beberapa bentuk pelayanan diantaranya adalah:

1. *Account Representative (AR)*  
*Account Representative (AR)* yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.
2. *E-registration*  
*E-registration* yaitu sistem pendapatan wajib pajak untuk mendapatkan nomor

pokok wajib pajak (NPWP) dan perusahaan identitas lainnya secara *online* melalui internet.

3. *E-payment*  
*E-payment* yaitu sistem yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak untuk monitor seluruh pembayaran pajak yang dilakukan pada bank dan kantor pos secara *online*.
4. *E-filing*  
*E-filing* yaitu suatu cara penyampaian surat pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *On-line* dan *rel-time*. *E-filing* sering disebut juga e-SPT. e-SPT yaitu SPT masa atau tahunan berbentuk formulir elektronik dalam media komputer.

Pelayanan-pelayanan yang dapat memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka diharapkan akan terpenuhi target penerimaan negara khususnya dari sektor pajak.

## **Konsep dan Teori yang Relevan**

1. Definisi Pajak
2. Fungsi Pajak
3. Pengelompokan Pajak
4. Sistem Pemungutan Pajak
5. Wajib Pajak
6. Sistem Administrasi Perpajakan Modern
  - a. Modernisasi Pajak
  - b. Pengertian Administrasi
  - c. Administrasi Perpajakan
  - d. Sistem Administrasi Perpajakan Modern
  - e. Karakteristik Sistem Administrasi Perpajakan Modern
  - f. Program Sistem Administrasi Perpajakan Modern

### 1) *E-Filing*/e-SPT

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *rel-time*. *e-filing* sering disebut juga e-SPT. e-SPT yaitu SPT masa/tahunan berbentuk formulir elektronik dalam media komputer. Dengan melalui media komputer ini maka diharapkan dapat memenuhi pemenuhan sistem *on-line* kecepatan pemrosesan data dan transparansi.

2) Cara pelaporan e-SPT adalah:

- a) Wajib Pajak melakukan investasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakan.
- b) Wajib Pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk

merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, yaitu antara lain:

- g. Manfaat Modernisasi Administrasi perpajakan Bagi Wajib Pajak
7. Kualitas Pelayanan Pajak
8. Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak



**Gambar 1**  
**Hierarki Motivasi Kerja**

Berikut beberapa teori motivasi menurut para ahli:

- a. Teori Motivasi dari Herzberg  
Herzberg berusaha memperluas hasil karya Maslow dan mengembangkan suatu teori yang khusus bisa diterapkan pada motivasi kerja. Menurut Herzberg kepuasan pekerjaan itu selalu dihubungkan dengan isi dari jenis pekerjaan. Kepuasan-kepuasan dalam pekerjaan diberi nama oleh Herzberg *motivator*, adapun ketidakpuasan disebutnya faktor higinis. Faktor higinis ini kira-kira sama dengan kebutuhan fisiologis, keamanan dan sosilanya Maslow, adapun faktor motivator itu kira-kira sama dengan kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri.
- b. Teori Motivasi Alderfer (Alderfer'ERG Theory)  
Perluasan lebih lanjut dari teori Herzberg dan Maslow datang dari usaha Clayton Alderfer. Alderfer mengenalkan tiga kelompok inti dari kebutuhan itu.
- c. Teori Motivasi Prestasi Mc Clelland  
Tokoh motivasi lain yang mengemukakan bahwa manusia pada hakikatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain adalah David C. Mc Clelland. Menurut Mc Clelland bahwa kebutuhan untuk berprestasi itu

adalah suatu yang berbeda dan dapat dibedakan dari kebutuhan-kebutuhan lainnya. Seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi karya orang lain. Ada tiga kebutuhan manusia menurut Mc Clelland, yakni kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk afiliasi dan kebutuhan kekuasaan.

- d. Teori X dan Teori Y dari Douglas McGregor  
Mc Groger terkenal dengan teori X dan teori Y, menurut Mc Groger teori X itu sebagian besar manusia ini lebih suka diperintah, dan tidak tertarik akan rasa tanggung jawab, serta menginginkan kesamaan atas segalanya. Lebih jauh menurut asumsi teori X dari Mc Groger bahwa orang-orang ini pada hakikatnya adalah:
  - 1) Tidak menyukai bekerja.
  - 2) Tidak menyukai kemauan dan ambisi untuk bertanggung jawab, dan lebih menyukai diarahkan atau dipintah.
  - 3) Mempunyai kemampuan yang kecil untuk berkreasi mengatasi masalah-masalah organisasi.
  - 4) Hanya membutuhkan motivasi fisiologis dan keamanan saja.

5) Harus diawasi secara ketat dan sering dipaksa untuk mencapai tujuan organisasi.

Dengan membandingkan hierarki kebutuhan dari Maslow, Mc Gregor menyatakan bahwa asumsi teori X tersebut jika diterapkan secara menyeluruh dan universal bagi setiap orang dalam organisasi akan sering tidak tepat. Untuk menyadari kelemahan dari asumsi teori X itu maka Mc Gregor memberikan alternatif teori lain yang dinamakan teori Y. Asumsi teori ini menyatakan bahwa orang-orang pada hakikatnya tidak malas dan dapat dipercaya, tidak seperti yang diduga oleh teori X. Secara keseluruhan asumsi teori Y mengenai manusia adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan itu pada hakikatnya seperti bermain dapat memberikan kepuasan kepada orang.
- 2) Manusia dapat mengawasi diri sendiri, dan hal ini tidak bisa dihindari dalam rangka mencapai tujuan-tujuan organisasi.
- 3) Kemampuan untuk berkreaitivitas di dalam memecahkan persoalan-persoalan

organisasi secara luas didistribusikan kepada seluruh karyawan.

4) Motivasi tidak saja berlaku pada kebutuhan-kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri, tetapi juga pada tingkat kebutuhan-kebutuhan fisiologi dan keamanan.

5) Orang-orang dapat mengendalikan diri dan kreatif dalam bekerja jika dimotivasi secara tepat.

Suatu kesan yang barangkali diperoleh dari mempelajari teori X dan Y ialah bahwa manajer-manajer yang menerima asumsi-asumsi teori X tentang sifat manusia biasanya akan mempergunakan pendekatan secara langsung, pengendalian dan pengawasan secara ketat terhadap bawahannya. Sementara itu dalam asumsi teori Y, manajer akan bersikap membantu, mendukung, dan mempermudah orang-orang dalam mengembangkan kreativitas tugas-tugasnya.

a. Teori Dewasa dan Tidak Dewasa Chris Argyris

No	Sistem Nilai Birokrasi Piramidal	Sistem Nilai Demokrasi yang Humanistik
1.	Hubungan kemausiaan dianggap penting karena untuk mencapai tujuan organisasi, yakni melaksanakan tugas secara baik	Hubungan kemanusiaan dianggap penting tidak saja untuk mencapai tujuan organisasi, tetapi juga untuk memelihara sistem di dalam dan penyesuaian sebaik dengan lingkungan
2.	Efektivitas dalam hubungan kemanusiaan akan bertambah jika perilaku menjadi lebih rasional, logis dan terkomunikasi secara jelas. Sebaliknya jika perilaku menjadi emosional, maka efektivitas akan turun.	Efektivitas dalam hubungan kemanusiaan akan bertambah jika semua yang ada hubungannya dengan perilaku menjadi sadar, dapat mudah dibicarakan dan mudah dikenalkan.
3.	Hubungan kemanusiaan adalah sangat efektif jika dimotivasi lewat pengarahan yang dirancang secara tepat, otoritas dan pengendalian.	Dalam hubungannya dengan penghargaan, pengendalian, penghargaan dan hukuman, maka hubungan kemanusiaan akan lebih berpengaruh secara efektif, jika dilakukan lewat hubungan yang otentik, komitmen internal, keberhasilan psikologis, dan proses konfirmasi.

Walaupun manajemen yang berdasarkan asumsi teori X barangkali sudah tidak cocok lagi bagi perkembangan organisasi, tetapi teori tersebut masih banyak diterapkan di kalangan manajemen. Menurut Chris Argyris, mayoritas masyarakat Amerika sekarang ini diperlakukan sebagai manusia yang tidak dewasa dilingkungan kerjanya. Dalam usahanya untuk menganalisis situasi ini, Argyris mencoba membandingkan nilai-nilai piramidal dari birokrasi yang masih mendominasi sebagian besar organisasi, dengan sistem nilai demokrasi yang banyak memperhatikan faktor manusianya. Nilai piramidal birokrasi identik dengan asumsi teori X tentang hakikat manusia. Dan sistem nilai demokrasi yang humanistik sama dengan asumsi-asumsi teori Y

### **Bentuk-bentuk Motivasi**

#### a. Motivasi positif

Motivasi positif adalah proses untuk mencoba mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah.

#### b. Motivasi negatif

Motivasi negatif adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan.

### **Faktor-faktor yang Menyebabkan Orang Kurang Antusias dalam Membayar Pajak**

Menurut Wicaksono dalam Sukma Adiatama (2010) faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Kurang pengetahuan tentang pajak, karena masih langkanya informasi yang sederhana dan mudah dimengerti. .
- b. Masih kurangnya mutu dan kecepatan pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat, khususnya dukungan aparat terhadap perpajakan dan kekurangannya informasi tentang pemanfaatan penerimaan pajak.
- c. Sistem hukum kurang mendukung, berkembangnya kesadaran masyarakat terhadap pajak.
- d. Pelaksanaan perpajakan dalam konteks azas keadilan belum dirasakan secara luas.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Herzberg (1966), motivasi sebagai proses batin atau proses psikologis dalam diri seseorang, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Faktor Ekstern
- b. Faktor Intern

Sumber lain mengungkapkan bahwa di dalam motivasi itu terdapat suatu rangkaian interaksi antar berbagai faktor. Berbagai faktor yang dimaksud meliputi:

- a. Individu dengan segala unsur-unsurnya yaitu kemampuan dan ketrampilan, kebiasaan, sikap dan sistem nilai yang dianut, pengalaman traumatis, latar belakang kehidupan sosial budaya, dan tingkat kedewasaan.
- b. Situasi dimana individu bekerja akan menimbulkan berbagai rangsangan yaitu persepsi individu terhadap kerja, harapan dan cita-cita dalam kerja itu sendiri, persepsi bagaimana kecakapannya terhadap kerja, kemungkinan timbulnya perasaan cemas, dan perasaan bahagia yang disebabkan oleh pekerjaan.
- c. Proses penyesuaian yang harus dilakukan oleh masing-masing individu terhadap pelaksanaan pekerjaannya.
- d. Pengaruh yang datang dari berbagai pihak yaitu pengaruh dari sesama rekan, kehidupan kelompok maupun tuntutan atau keinginan kepentingan keluarga, dan pengaruh dari berbagai hubungan di luar pekerjaan
- e. Reaksi yang timbul terhadap pengaruh individu
- f. Perilaku atas perbuatan yang ditampilkan oleh individu
- g. Timbulnya persepsi dan bangkitnya kebutuhan baru, cita-cita dan tujuan

### **Komponen Motivasi**

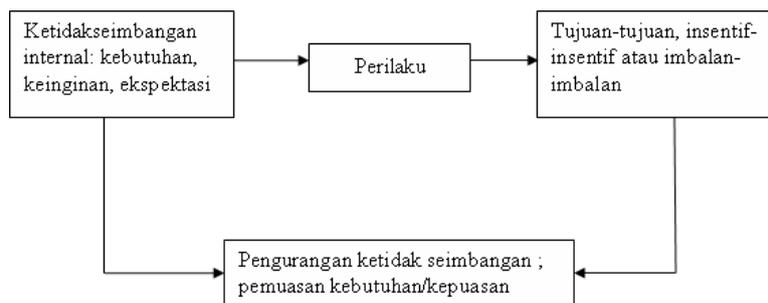
Menurut Maslow ada tiga komponen utama dalam motivasi yaitu:

#### a. Kebutuhan

Kebutuhan terjadi bila individu merasa tidak ada keseimbangan antara yang ia miliki dan yang ia harapkan. Maslow membagi kebutuhan menjadi 5 (lima) tingkatan yakni:

- 1) Kebutuhan fisiologis

- 2) Kebutuhan akan rasa aman
  - 3) Kebutuhan sosial
  - 4) Kebutuhan akan penghargaan diri, dan
  - 5) Kebutuhan aktualisasi.
- b. Dorongan  
Dorongan merupakan kekuatan mental untuk melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi harapan. Dorongan merupakan kekuatan mental yang berorientasi pada pemenuhan harapan atau mencapai tujuan. Dorongan yang berorientasi pada tujuan merupakan inti dari motivasi.
- c. Tujuan  
Tujuan adalah hal yang ingin dicapai oleh seseorang atau individu. Komponen-komponen dasar motivasi dapat dilihat dalam gambar 2 berikut ini:



**Gambar 2**  
**Komponen dasar Motivasi**

Model di atas ini merupakan sebuah kerangka kerja untuk memenuhi sifat dinamik dari proses motivasi. Terlihat dalam model tersebut bahwa komponen-komponen dasar motivasi adalah:

1. Kebutuhan, keinginan atau ekspektasi-ekspektasi.
2. Perilaku
3. Tujuan-tujuan
4. Umpan balik (*feedback*)

**Penelitian terdahulu**

No	Tahun	Judul	Hasil
1.	Sri A. Sudirman (2010)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Matraman Jakarta	Membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi
2.	Abdul Manap (2011)	Pengaruh Sosialisasi Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu	Membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak

**Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan di atas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho1 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem administrasi perpajakan modern (X1) dengan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak (Y).

- Ho2 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X2) dengan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak (Y).
- Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem administrasi perpajakan modern (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak (Y).

## **Metode Penelitian**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam rangka penulisan dan penyusunan penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di PT KPP Pratama Jakarta.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*, yaitu penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih. Metode penelitian ini adalah pengaruh, yaitu metode yang menjelaskan hubungan antara 2 variabel atau lebih yang dapat digunakan dasar pembuatan keputusan untuk memecahkan masalah-masalah tertentu. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 (tiga) variabel yang terdiri dari 2 (dua) variabel bebas, yaitu sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan, serta 1 (satu) variabel terikat, yaitu motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Dalam penelitian ini, data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Setelah data diperoleh dan diolah, maka kemudian hasilnya akan menjelaskan pengaruh antara 3 (tiga) variabel tersebut.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek pajak yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk penulisan, untuk dipelajari dan kemudian dari penulisan tersebut dapat ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta.

#### **Sampel**

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PPh Badan KPP Pratama Jakarta. Adapun teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Radom Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode *Simple* dipilih sehubungan dengan keterbatasan waktu penelitian dan juga jenis sampel yang bersifat homogen (sejenis) , namun sampel yang didapat tetap memenuhi kaidah statistik yaitu berjumlah 30 (tiga puluh sampel).

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian, hal ini bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam tentang obyek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan *kuesioner* (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### **Operasional Variabel Penelitian**

Operasional variabel pada dasarnya adalah untuk mendefinisikan variabel penelitian, menentukan indikator-indikator dan menentukan skala pengukuran, sehingga dengan demikian pengukuran yang dilakukan menjadi obyektif. Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan variabel bebas dan terikat dipergunakan lembar pernyataan yang ditujukan kepada responden. Pernyataan merupakan pengembangan dari indikator-indikator yang disusun sedemikian rupa oleh penulis yang disertai dengan kolom jawaban menggunakan skala likert 5 poin dengan skor ordinal (data yang dinyatakan dalam bentuk kategori, namun posisi data tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat).

## Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) yang berisi daftar pernyataan yang berkaitan dengan definisi dan indikator-indikator dalam operasional variabel. Kuesioner ini disusun bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden.

## Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Data-data yang diperoleh baik yang berasal dari tinjauan pustaka maupun yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta melalui kuesioner akan diolah atau dianalisa, yaitu dengan cara mengelompokkan atau memisahkan, mengurutkan komponen atau bagian yang relevan dari keseluruhan data.

### 1. Analisis Data

Adapun metode analisa data yang digunakan adalah metode analisis data statistik dengan tahapan sebagai berikut:

#### a. Persiapan

Persiapan dalam menganalisis data meliputi kegiatan antara lain:

- Mengecek kelengkapan data misalnya dengan melihat kelengkapan identitas responden, kelengkapan instrumen.
- Membuat skor (*scoring*) yaitu memberikan skor pada item-item jawaban yang ada di dalam kuesioner.

#### b. Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengecekan dan membuat skor data berdasarkan hasil jawaban responden, maka untuk memudahkan analisis selanjutnya adalah menyusun ke dalam tabel, kemudian untuk membuktikan hipotesa akan dipakai model regresi berganda.

### 2. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas suatu butir pernyataan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel *item-total statistic*.

Suatu variabel dikatakan valid apabila nilai *r*-hitung yang merupakan nilai dari *Correlated Item-Total Correlation* > dari *r*-tabel. Nilai *r*-tabel dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k$ , dimana  $n$  merupakan jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah butir pernyataan dalam suatu variabel. Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor dari suatu instrument pengukuran. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau tetap dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi pengukuran variabel. Pengukuran yang *reliable* menunjukkan instrumen yang sudah dipercaya dan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Reliabilitas suatu variabel dapat dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's Alpha* > 0,60.

#### c. Transformasi Data Ordinal ke Data Interval

Sebelum melanjutkan pengujian, data berskala ordinal harus diubah ke dalam data berskala interval, dengan menggunakan rumus yang dikutip dari Riduwan (2009:187) sebagai berikut:

$$T_1 = \frac{50 + 10(X_1 - X)}{S}$$

Dimana :

- T<sub>1</sub> : Skor baku (data interval)  
X<sub>1</sub> : Skor mentah (data ordinal)  
X : Rata-rata (*mean*)  
S : Standar Deviasi

#### d. Regresi Berganda

Regresi berganda dipergunakan untuk mengetahui arah dan besar pengaruh dari variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu yaitu sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Untuk mempermudah perhitungan atau pengujiannya maka digunakan aplikasi komputer SPSS 16.0.

## 1. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah secara simultan semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat kepercayaan 95% (alpha 5%). Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak di uji adalah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ , yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Sedangkan hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$H_a: \beta_1 \neq \beta_2 = 0$ , yang berarti bahwa ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan.

Pengambilan keputusannya adalah:

$p\text{-value} > 0,05$  terima  $H_0$

$p\text{-value} < 0,05$  terima  $H_a$

## 2. Uji t

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan ketentuan sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = 0$ , yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

$H_a: \beta_1 \neq 0$ , yang berarti ada bahwa ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat secara individu.

Untuk pengambilan keputusannya adalah:

$p\text{-value} > 0,05$  terima  $H_0$

$p\text{-value} < 0,05$  terima  $H_a$

## e. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi *adjusted* ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi-variabel variabel terikat. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien adalah antara nol dan satu.

## f. Uji Korelasi

Uji korelasi tidak membedakan jenis variabel (tidak ada variabel bebas maupun terikat), keeratan hubungan ini dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi. Uji korelasi bertujuan untuk menguji hubungan antara dua variabel yang tidak menunjukkan hubungan fungsional (berhubungan bukan

berarti disebabkan). Koefisien korelasi memiliki nilai antara -1 hingga +1. Sifat nilai koefisien korelasi adalah plus (+) atau minus (-). Hal ini menunjukkan arah korelasi. Keeratan korelasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. 0,00 sampai dengan 0,20 berarti korelasi memiliki keeratan sangat lemah.
2. 0,21 sampai dengan 0,40 berarti korelasi memiliki keeratan lemah.
3. 0,41 sampai dengan 0,70 berarti korelasi memiliki keeratan kuat.
4. 0,71 sampai dengan 0,90 berarti korelasi memiliki keeratan sangat kuat.
5. 0,91 sampai dengan 0,99 artinya korelasi memiliki keeratan sangat kuat sekali.
6. 1 sempurna.

## Hasil dan Pembahasan

Pengolahan data dalam penulisan tulisan ini menggunakan program *Microsoft Excel* dan *Statistical Package For the Social Science* (SPSS) versi 16.0 data yang diolah adalah Identitas Responden, Sistem Administrasi Perpajakan Modern ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak ( $Y$ ).

## Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner Responden

Kuesioner diterima responden dengan cara diberikan secara langsung kepada Wajib Pajak yang sedang membayar kewajiban perpajakannya selama 30 hari di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Total kuesioner yang di sebar adalah 48 eksemplar Wajib Pajak yang menerima kuesioner adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.

## Output Pernyataan Sistem Administrasi Perpajakan Modern ( $X_1$ ) Pernyataan No.1

Dengan adanya sistem administrasi modern, manajemen pemeriksaan menjadi lebih efisien dan efektif karena berada dalam satu unit. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 2,1%; 40 responden menjawab setuju dengan presentase 83,3% dan 7 responden menjawab sangat setuju dengan

presentase 14,6%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 83,3%.

### **Pernyataan No. 2**

Permasalahan perpajakan dapat segera ditangani melalui satu pintu yaitu *Account Representative (AR)*. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 4,2%; 2 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 4,2%; 36 responden menjawab setuju dengan presentase 75,0%; 8 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 16,7%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 75,0%.

### **Pernyataan No. 3**

Sistem administrasi saat ini di pantau dengan teknologi yang modern. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 4,2%; 2 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 4,2%; 35 responden menjawab setuju dengan presentase 72,9%; 9 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 18,8%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 72,9%.

### **Pernyataan No.4**

Dengan sistem *on-line* memudahkan saya mendapatkan NPWP. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 2 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 4,2%; 6 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 12,5%; 32 responden menjawab setuju dengan presentase 66,7%; 8 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 16,7%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 66,7%.

### **Pernyataan No.5**

Sistem pembayaran pajak yang mudah mendorong saya dalam membayar pajak dengan tepat waktu. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 2,1%; 38 responden

menjawab setuju dengan presentase 79,2%; 9 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 18,8%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 79,2%.

### **Pernyataan No.6**

Data-data perpajakan yang disediakan melalui sistem administrasi modern cukup efektif. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 2,1%; 5 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 10,4%; 36 responden menjawab setuju dengan presentase 75,0%; 6 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 12,6%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 75,0%.

### **Pernyataan No.7**

Saya melaporkan SPT masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 2,1%; 3 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 6,2%; 29 responden menjawab setuju dengan presentase 60,4%; 15 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 31,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 60,4%.

### **Pernyataan No.8**

Saya melaporkan SPT tahunan paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun pajak. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 3 responden menjawab ragu-ragu dengan persentase 6,2%; 30 responden menjawab setuju dengan presentase 62,5%; 15 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 31,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 62,5%.

## **Output Pernyataan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

### **Pernyataan No.1**

Fasilitas Pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai serta banyak memberikan kemudahan dari

pelayanan bagi saya. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui 6 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 12,5%; 37 responden menjawab setuju dengan presentase 77,1%; 5 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 10,4%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 77,1%.

### **Pernyataan No.2**

Petugas KPP mengerjakan pelayanan secara profesional. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 4 responden menjawab tidak setuju dengan presentase 8,3%; 11 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 22,9%; 29 responden menjawab setuju dengan presentase 60,4%; 4 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 8,3%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 60,4%.

### **Pernyataan No.3**

Petugas akan memberikan pelayanan dengan segera kepada saya. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 3 responden menjawab tidak setuju dengan presentase 6,2%; 10 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 20,8%; 32 responden menjawab setuju dengan presentase 66,7%; 3 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 6,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 66,7%.

### **Pernyataan No.4**

Petugas cepat bereaksi ketika saya meminta pertolongan. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 3 responden menjawab tidak setuju dengan presentase 6,2%; 10 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 20,8%; 33 responden menjawab setuju dengan presentase 68,8%; 2 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 4,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 68,8%.

### **Pernyataan No.5**

Petugas memberikan informasi yang saya butuhkan dengan jelas dan benar.

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 3 responden menjawab tidak setuju dengan presentase 6,2%; 7 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 14,6%; 36 responden menjawab setuju dengan presentase 75,0%; 2 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 4,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 75,0%.

### **Pernyataan No.6**

Petugas mampu memberikan penjelasan atas pertanyaan saya. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab tidak setuju dengan presentase 2,1%; 6 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 12,5%; 39 responden menjawab setuju dengan presentase 81,2%; 1 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 2,1%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 81,2%.

### **Pernyataan No.7**

Dalam hal pelayanan, petugas memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan presentase 2,1%; 1 responden menjawab tidak setuju dengan presentase 2,1%; 3 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 6,2%; 41 responden menjawab setuju dengan presentase 85,4%; 2 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 4,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 85,4%.

### **Pernyataan No.8**

Petugas memperhatikan apa yang saya sampaikan atau keluhkan. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan presentase 2,1%; 7 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 14,6%; 38 responden menjawab setuju dengan persentase 79,2%; 2 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 4,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 79,2%.

### **Pernyataan No.9**

KPP tanggap terhadap prioritas layanan kepada saya. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab sangat tidak setuju dengan presentase 2,1%; 13 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 27,1%; 32 responden menjawab setuju dengan persentase 66,7%; 2 responden menjawab sangat setuju dengan presentase 4,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 66,7%.

## **Output Pernyataan Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak (Y)**

### **Pernyataan No.1**

Saya mendaftar sendiri untuk mendapatkan NPWP. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 2,1%; 26 responden menjawab setuju dengan persentase 54,2%; 21 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 43,8%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 54,2%.

### **Pernyataan No.2**

Saya melaksanakan pencatatan untuk memudahkan dalam menghitung PPh orang pribadi. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 2,1%; 32 responden menjawab setuju dengan persentase 66,7%; 15 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 31,2%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 66,7%.

### **Pernyataan No.3**

Saya melaksanakan pembukuan untuk memudahkan dalam menghitung PPh orang pribadi. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 1 responden menjawab tidak setuju dengan presentase 2,1%; 2 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 4,2%; 32 responden menjawab setuju dengan persentase 66,7%; 13 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 27,1%. Jadi secara keseluruhan

mayoritas menjawab setuju dengan presentase 66,7%.

### **Pernyataan No.4**

Saya membayar PPh orang pribadi sebelum batas waktu yang ditetapkan berakhir. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 2 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 4,2%; 29 responden menjawab setuju dengan presentase 60,4%; 17 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 35,4%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 60,4%.

### **Pernyataan No.5**

Saya membayar PPh orang pribadi tepat waktu untuk menghindari sanksi pajak. Berdasarkan hasil output SPSS di atas dengan jumlah 48 responden dapat diketahui, 2 responden menjawab ragu-ragu dengan presentase 4,2%; 26 responden menjawab setuju dengan presentase 54,2%; 20 responden menjawab sangat setuju dengan persentase 41,7%. Jadi secara keseluruhan mayoritas menjawab setuju dengan presentase 54,2%.

## **Analisis Data**

### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas suatu butir pernyataan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel *Item-Total Statistic*. Kevalidan masing-masing butir pernyataan dapat dinilai dari *Correlated Item-Total Correlation*. Nilai  $r$  tabel dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - k$ , dimana  $n$  merupakan jumlah responden, dan  $k$  merupakan jumlah butir pernyataan dalam suatu variabel.  $\alpha$  yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Tabel *r product moment (two tailed test)* bisa dilihat pada lampiran III. Hasil uji validitas dari kuesioner untuk masing-masing variabel:

### **1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X<sub>1</sub>)**

Untuk  $r$  hitung masing-masing item pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.25 pada

kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Suatu variabel dikatakan valid jika  $r$  hitung yang merupakan nilai dari *Correlated Item-Total Correlation* > dari  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-k$ . Dimana,  $n$  = jumlah responden dan  $k$  = jumlah

butir pernyataan dalam suatu variabel. Jadi,  $df = 48-8 = 40$ . Tabel  $r$  product-moment (*two tailed test*) menunjukkan bahwa pada  $df$  40 dengan  $\alpha$  5%, adalah sebesar 0,312

**Tabel 3**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	28.67	9.844	.777	.871
Pernyataan 2	28.75	8.617	.804	.860
Pernyataan 3	28.73	8.840	.710	.870
Pernyataan 4	28.83	8.993	.599	.884
Pernyataan 5	28.63	9.601	.800	.867
Pernyataan 6	28.81	9.645	.556	.885
Pernyataan 7	28.58	9.227	.572	.885
Pernyataan 8	28.54	9.360	.646	.876

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan output SPSS di atas untuk pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, dan 8 dengan hasil  $r$  hitung untuk masing-masing item pernyataan lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, dan 8 untuk variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern ( $X_1$ ) valid.

## 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Untuk  $r$ -hitung masing-masing item pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.26 pada

kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Suatu variabel dikatakan valid jika  $r$  hitung yang merupakan nilai dari *Correlated Item-Total Correlation* > dari  $r$  tabel. Nilai  $r$ -tabel dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-k$ . Dimana,  $n$  = jumlah responden dan  $k$  = jumlah butir pernyataan dalam suatu variabel.  $R$ -tabel,  $df = 48-9 = 39$ . Tabel  $r$  product-moment (*two tailed test*) menunjukkan bahwa pada  $df$  39 dengan  $\alpha$  5%, adalah sebesar 0,316.

**Tabel 4**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	30.10	19.840	.357	.949
Pernyataan 2	30.40	16.542	.741	.933
Pernyataan 3	30.35	16.574	.832	.927
Pernyataan 4	30.38	16.707	.842	.926
Pernyataan 5	30.31	16.858	.847	.926
Pernyataan 6	30.29	16.934	.845	.926
Pernyataan 7	30.21	17.105	.826	.927
Pernyataan 8	30.25	17.128	.837	.927

Berdasarkan output SPSS diatas, untuk pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dan 9 dengan hasil  $r$  hitung untuk masing-masing item pernyataan lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, dan 9 untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) valid.

### 3. Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak (Y)

Untuk  $r$  hitung masing-masing item pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.27 pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Suatu variabel dikatakan valid jika  $r$ -hitung yang merupakan nilai dari *Correlated Item-Total Correlation* > dari  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel dapat

diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-k$ . Dimana,  $n$  = jumlah responden dan  $k$  = jumlah butir pernyataan dalam suatu variabel. Jadi,  $df = 48-5 = 43$ . Tabel  $r$  product-moment (*two tailed test*) menunjukkan bahwa pada  $df$  40 dengan  $\alpha$  5%, adalah sebesar 0,301.

**Tabel 5**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	17.17	3.546	.580	.863
Pernyataan 2	17.29	3.317	.787	.816
Pernyataan 3	17.40	3.180	.677	.841
Pernyataan 4	17.27	3.351	.673	.841
Pernyataan 5	17.21	3.190	.737	.825

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan output SPSS di atas untuk pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 dengan hasil  $r$  hitung untuk masing-masing item pernyataan lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5 untuk variabel Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak (Y) valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Realibilitas suatu variabel dikatakan *reliable* atau baik jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Berikut hasil perhitungan realibilitas dengan menggunakan SPSS versi 16,0.

#### Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X<sub>1</sub>)

**Tabel 6**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	8

Sumber: Output SPSS

Dari hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 16.0 di atas, dapat

diketahui nilai *Cronbach's Alpha* yaitu  $0,889 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X<sub>1</sub>) sudah reliabel atau handal.

#### Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

**Tabel 7**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	9

Sumber: Output SPSS

Dari hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 16.0 di atas, dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* yaitu  $0,938 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan variable Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) sudah reliabel atau handal.

## Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak (Y)

**Tabel 8**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

Sumber: Output SPSS

Dari hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 16.0 di atas, dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,866 >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan variabel Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak (Y) sudah reliabel atau handal.

### Transformasi Data Ordinal ke Interval

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data berskala ordinal sehingga harus diubah ke data berskala interval dengan menggunakan rumus:

$$T_i = 50 + 10 \frac{(X_i - \bar{X})}{S}$$

Dimana :

- Ti : Skor baku (data interval)
- Xi : Skor mentah (data ordinal)
- X : Rata-rata (*mean*)
- S : Standar Deviasi

### Uji Regresi Berganda

**Tabel 9**  
**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan , sistem administrasi perpajakan modern <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: motivasi wajib pajak

Output SPSS

Tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*) dalam penelitian ini, atau dapat dikatakan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dimasukkan dalam perhitungan regresi.

Hitung terlebih dahulu rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dari setiap kelompok pernyataan data variabel X1, X2, dan Y yang sudah valid dan reliabel kemudian *transform, compute variabel*, gunakan rumus di atas dan jumlahkan berdasarkan masing-masing data variabel. Sehingga didapat jumlah dari masing-masing variabel dari X1, X2 dan Y. Berikut tabel dari hasil tranformasi data ordinal ke interval.

### Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap variabel motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak.

#### a. Uji Simultan (uji statistik F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (Ho) yang hendak di uji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau Ho :  $\beta_1 = \beta_2 = 0$ , yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Sedangkan

hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau  $H_a : \beta_1 \neq \beta \neq 0$ , yang berarti bahwa ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Signifikan apabila probabilitas  $< 0,05$ . Penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1600.590	2	800.295	12.064	.000 <sup>a</sup>
Residual	2985.077	45	66.335		
Total	4585.667	47			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan , sistem administrasi perpajakan modern

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan pada tabel 10 di atas, dapat diketahui secara bersama-sama ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dilihat pada kolom sig, yang nilainya berada di bawah 0,05 atau lebih tepatnya 0,000, dengan demikian  $H_a$  diterima, sedangkan  $H_0$  ditolak.

**b. Uji Parsial (uji statistik t)**

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara individu, dengan ketentuan sebagai berikut,  $H_0: \beta_1 = 0$ , yang berarti bahwa

tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.  $H_a: \beta_1 \neq 0$ , yang berarti bahwa ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara individu. Peneliti menggunakan uji t, uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial antara sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Signifikan apabila probabilitas  $< 0,05$ . Penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.243	7.788		1.572	.123
	sistem administrasi perpajakan modern	.338	.123	.340	2.762	.008
	kualitas pelayanan	.414	.122	.416	3.382	.001

a. Dependent Variable: motivasi wajib pajak

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat diketahui nilai sig dari variabel sistem administrasi perpajakan modern sebesar  $0,008 < 0,05$  yang artinya signifikan, jadi sistem administrasi perpajakan modern secara parsial berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak.

Sedangkan nilai dari variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,001 < 0,05$ , yang artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan

model menjelaskan variasi-variasi variabel terikat. Penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.591 <sup>a</sup>	.349	.320	8.145

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan , sistem administrasi perpajakan modern

b. Dependent Variable: motivasi wajib pajak

Sumber: Output SPSS

**Uji Korelasi**

Uji korelasi tidak membedakan jenis variabel (tidak ada variabel bebas maupun

terikat), keeratan hubungan ini dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi sebagai beriku:

**Tabel 13**  
**Correlations**

		motivasi wajib pajak	sistem administrasi perpajakan modern	kualitas pelayanan
motivasi wajib pajak	Pearson Correlation	1	.428**	.489**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	48	48	48
sistem administrasi perpajakan modern	Pearson Correlation	.428**	1	.212
	Sig. (2-tailed)	.002		.147
	N	48	48	48
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.489**	.212	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.147	
	N	48	48	48

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil uji korelasi di atas variabel sistem administrasi perpajakan modern dengan variabel kualitas pelayanan mempunyai korelasi yang lemah yaitu 0.212. Nilai *p-value* menunjukkan hasil pada kolom sig.(2-tailed)  $0.147 > level\ of\ significant\ 0,05$ , yang berarti bahwa terdapat korelasi secara tidak signifikan antara variabel sistem administrasi perpajakan modern dengan variabel kualitas pelayanan. Hasil uji korelasi Variabel sistem administrasi perpajakan modern dengan variabel motivasi wajib pajak mempunyai korelasi kuat yaitu 0.428. Nilai *p-value* menunjukkan hasil pada kolom sig.(2-tailed)  $0.002 < level\ of\ significant$

0,05, yang berarti bahwa terdapat korelasi antara sistem administrasi perpajakan modern dengan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Hasil uji korelasi variabel kualitas pelayanan dengan variabel motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mempunyai korelasi yang kuat yaitu 0,489. Nilai *p-value* menunjukkan hasil pada kolom sig.(2-tailed)  $0.000 < level\ of\ significant\ 0,05$ , yang berarti bahwa terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dengan variabel motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak.

## **Interpretasi Hasil Penelitian**

Interpretasi yang bisa dijelaskan dari hasil akhir penelitian ini antara lain:

1. Hasil uji simultan variabel bebas (sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak) menunjukkan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , atau  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dengan demikian terima  $H_a$  dan  $H_o$  ditolak, dapat dilihat pada tabel 4.33.
2. Hasil uji t atau parsial adalah sebagai berikut:
  - a. Koefisien sistem administrasi perpajakan modern menghasilkan  $b=0,338$  (positif), hal ini berarti mempunyai pengaruh yang positif dari sistem administrasi perpajakan modern terhadap variabel terikat motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Setiap terjadi kenaikan sistem administrasi perpajakan modern akan menyebabkan penurunan tingkat motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak  $0,338$ . Sebaliknya penurunan sistem administrasi perpajakan modern akan mempengaruhi kenaikan tingkat motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak  $0,338$ , dapat dilihat pada tabel 11.
  - b. Koefisien kualitas pelayanan menghasilkan  $b=0,414$  (positif), hal ini berarti mempunyai pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak sebesar  $0,414$ . Sebaliknya setiap terjadi penurunan kualitas pelayanan akan menyebabkan penurunan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak sebesar  $0,414$ , dapat dilihat pada tabel 11.
  - c. Persamaan regresi yang dibentuk adalah
$$Y = 12,243 + 0,338X_1 + 0,414X_2 + e$$
3. Nilai Adjusted R Square sebesar  $32,0\%$ , yang artinya sistem administrasi perpajakan modern ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mampu menjelaskan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak ( $Y$ ) sebesar  $32,0\%$ , sisanya ( $1-32,0\%$ ) yaitu sebesar  $68,0\%$  dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 12.
4. Hasil uji korelasi adalah sebagai berikut:
  - a. Sistem administrasi perpajakan modern ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki korelasi tidak signifikan sebesar  $0,147$ , dapat dilihat pada tabel 13.
  - b. Sistem administrasi perpajakan modern ( $X_1$ ) dengan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak ( $Y$ ) memiliki korelasi yang signifikan sebesar  $0,002$ , dapat dilihat pada tabel 13.
  - c. Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak ( $Y$ ), memiliki korelasi signifikan sebesar  $0,000$ , dapat dilihat pada tabel 13.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, dan seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Sesuai dengan tujuan penelitian di atas, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut: Sistem administrasi perpajakan modern ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak ( $Y$ ) pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati yaitu sebesar  $0,338$ . Jadi setiap terjadi kenaikan dan penurunan Sistem administrasi perpajakan modern mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pada KPP

pratama Jakarta kramat jati. Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak (Y) pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati sebesar 0,414. Jadi kualitas pelayanan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Sistem administrasi perpajakan modern (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak (Y) pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati yaitu sebesar 0,591 atau 59,1% dapat dilihat dari tabel 4.35.

### **Daftar Pustaka**

- Adiatama, Sukma, "Pengaruh Penerapan Sosialisasi atas Informasi Perpajakan, Kecerdasan Emosional Petugas Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya", Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2010.
- Boediono, "Pelayanan Prima Perpajakan". Rmeka Cipta, Jakarta, 2003.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Sistem", Balai Pustaka, Jakarta, 2007.
- Lumbantoruan, Sophar, "Ensiklopedia Perpajakan", Sinar Harapan, Jakarta. 1997.
- Manap, Abdul, "Pengaruh Sosialisasi dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak", Universitas Mpu Tantular, Jakarta, 2011.
- Mardiasmo, "Perpajakan edisi revisi 2009", C.V ANDI, Yogyakarta, 2009.
- Nasucha, Chaizi, "Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik", Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004.
- Rahman, Abdul, "Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku bisnis dan Perusahaan", Nuansa, Bandung, 2010.
- Resmi, Siti, "Perpajakan Kasus dan Teori". Salemba Empat, Jakarta, 2009.
- Riduwan, "Metode dan Teknik Menyusun Tesis". Alfabeta, Bandung, 2009.
- Siti Suryana, Fitri, "Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pengaruhnya terhadap Pelaksanaan Good Governance", Universitas Komputer, Indonesia.
- Sudirman, Sri A, "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", Universitas Mpu Tantular, Jakarta, 2010.
- Sugiyono, "Metode Penelitian Bisnis", Alfabeta, Bandung, 2009.
- Thoha, Miftah, "Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya", PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Uno Hamzah, B, "Teori Motivasi dan Pengukurannya", PT Bumi Aksara, Jakarta, 2007.
- Undang-Undang Perpajakan Indonesia No. 28 Tahun 2007.
- Winardi, J, "Motivasi Pemasaran Dalam Manajemen", PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007.
- www.pajak.go.id, Sistem Pelayanan *on-line*, (Februari 2012). 2008