

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Proses pengumpulan data pada penelitian ini yang digunakan sebagai analisis dilakukan dengan penyebaran angket atau kuesioner. Responden yang digunakan yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Wates. Data terkumpul melalui kuesioner sebanyak 150 dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi. Penyebaran Kuisisioner dilakukan pada tanggal 15 November 2017 sampai dengan 15 Desember 2017. Dari total tersebut kuesioner yang kembali sebanyak 149.

Peneliti melakukan pengecekan kelengkapan jawaban responden sebelum data dientri yakni terdapat beberapa kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap sehingga tidak disertakan dalam proses analisis karena data tersebut akan berpengaruh pada hasil penelitian nantinya. Persentase kuesioner yang ada baik dari proses pendistribusian hingga kuesioner yang kembali dan dapat dilakukan pengolahan ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

TABEL 4.1
Persentase Distribusi Kuisisioner

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
1	Distribusi Kuesioner	150	100%
2	Kuesioner Tidak Kembali	1	0,67%
3	Kuesioner Kembali	149	99,33%
4	Kuesioner Tidak Lengkap	3	2%
5	Kuesioner Bisa Diolah	146	97,33%

Sumber: data primer, diolah 2017

Adapun perincian responden dibagi dalam beberapa karakteristik yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan. Untuk sebaran jenis kelamin ditunjukkan dalam tabel 4.2 dibawah ini

TABEL 4.2
Diskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Uraian	Frekuensi Responden	
	Orang	Persentase
Laki-laki	68	46,58%
Perempuan	78	53,42%
Jumlah	146	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Sesuai dengan tabel 4.2 terlihat bahwa dari 146 responden dalam penelitian ini yang dijadikan sampel menurut jenis kelamin sedikit lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 78 orang atau 53,42% dari total responden yang ada dan sisanya yaitu 68 orang atau 46,58% memiliki jenis kelamin laki-laki.

2. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini dimulai dari SMA, D3, S1 hingga S2. Sebaran Pendidikan terakhir dari responden dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

TABEL 4.3
Diskripsi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Uraian	Frekuensi Responden	
	Orang	Persentase
SMA	44	30,14%
D3	20	13,70%
S1	78	53,42%
S2	4	2,74%
Jumlah	146	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwasanya dari 146 responden terdapat paling banyak pendidikan terakhir S1 yaitu 78 orang atau 53,42%, kemudian disusul pendidikan terakhir SMA sebanyak 44 orang, D3 sebanyak 20 orang dan pendidikan terakhir S2 sebanyak 4 orang.

3. Pekerjaan

Pekerjaan responden dalam penelitian ini terdiri dari Pegawai Negeri (PNS), Pegawai Swasta, Wiraswasta, dan lainnya. Untuk sebaran pekerjaan ditunjukkan dalam tabel 4.4 dibawah ini

TABEL 4.4
Diskripsi Responden Menurut Pekerjaan

No	uraian	Frekuensi Responden	
		Orang	Persentase
1	Pegawai Negeri (PNS)	49	33,56%
2	Pegawai Swasta	41	28,08%
3	Wiraswasta	35	23,97%
4	Lainnya	21	14,38%
Jumlah		146	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2017

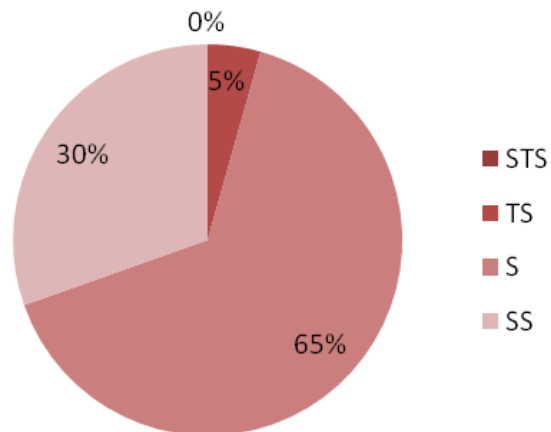
Sesuai dengan tabel 4.4 terlihat dari responden sebanyak 146 yang menjadi sampel pada penelitian ini, paling banyak yakni bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 49 orang atau 33,56% dari total responden, sedangkan disusul 41 orang pegawai swasta, 35 orang wiraswasta dan 21 orang memiliki pekerjaan lain seperti polisi dan perangkat desa.

B. Analisis Diskriptif

Analisis diskriptif terkait hasil pengumpulan data dari penyebaran kuesioner terhadap responden dimana sesuai dengan jumlah data yang telah diolah dan dihilangkan beberapa data yang mengandung outlier maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Data yang diperoleh dari proses penyebaran kuesioner pada penelitian ini terkait modernisasi sistem administrasi perpajakan sesuai dengan pendapat responden terhadap pernyataan yang diberikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan pendapat setuju terhadap pernyataan terkait modernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada saat ini. Dimana 30% responden menunjukkan sangat setuju, 65% setuju, dan sisanya hanya 5% yang tidak setuju. Gambar 4.1 merupakan ringkasan dari data terkait pendapat mengenai pernyataan tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan.

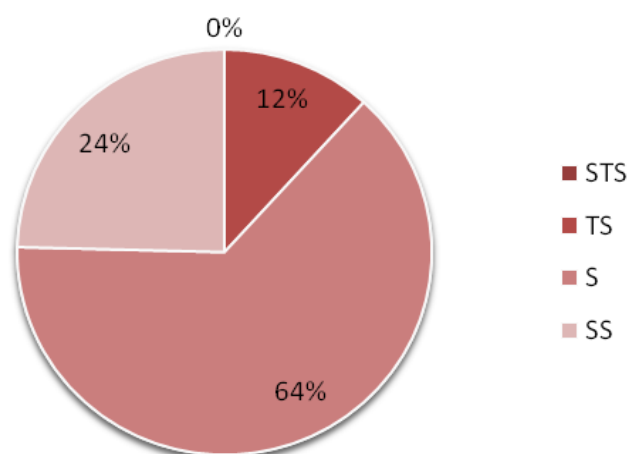


Sumber: Data Primer, diolah 2017

GAMBAR 4.1
Survey Data Tentang Modernisasi Sistem Adm. Perpajakan

2. Sikap Positif Individu Wajib pajak

Proses penyebaran kuesioner terkait sikap positif individu wajib pajak pada penelitian ini sesuai dengan pendapat responden terhadap pernyataan yang diberikan mendapatkan hasil yang dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut:



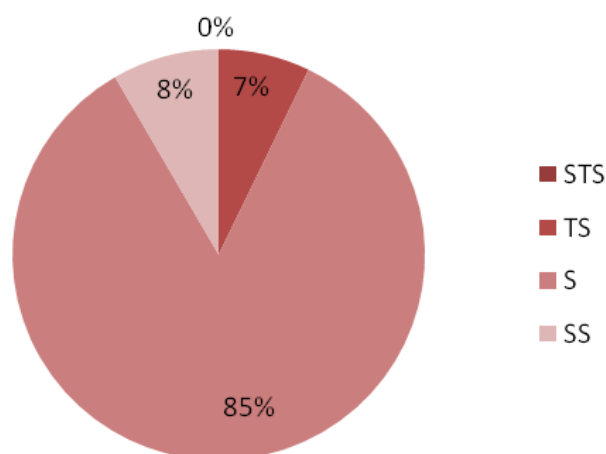
Sumber: Data Primer, diolah 2017

GAMBAR 4.2
Survey Data Tentang Sikap Positif Individu Wajib Pajak

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan terkait sikap positif individu wajib pajak. Dimana 24% responden menunjukkan sangat setuju, 64% setuju, dan 12% yang tidak setuju.

3. Kinerja *Account Representative*

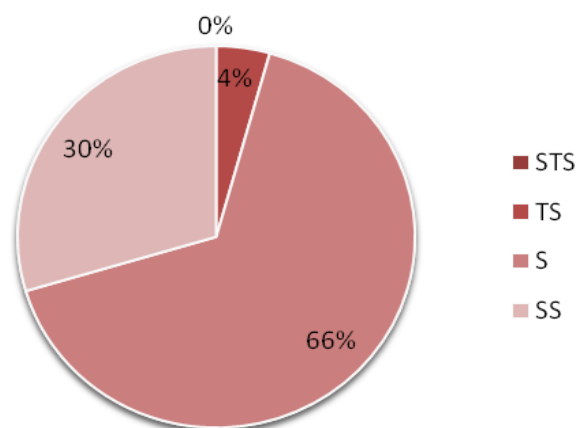
Data yang diperoleh dari pendapat responden pada pernyataan yang terdapat dalam kuesioner terkait kinerja *account representative* pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan terkait kinerja *account representative*. Dimana responden yang ada 85% responden menunjukkan setuju, 8% sangat setuju, dan 7% yang tidak setuju. Persentase dari pendapat responden dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut ini:



Sumber: Data Primer, diolah 2017

GAMBAR 4.3
Survey Data Tentang Kinerja *Account Representative*

4. Kepatuhan Wajib Pajak



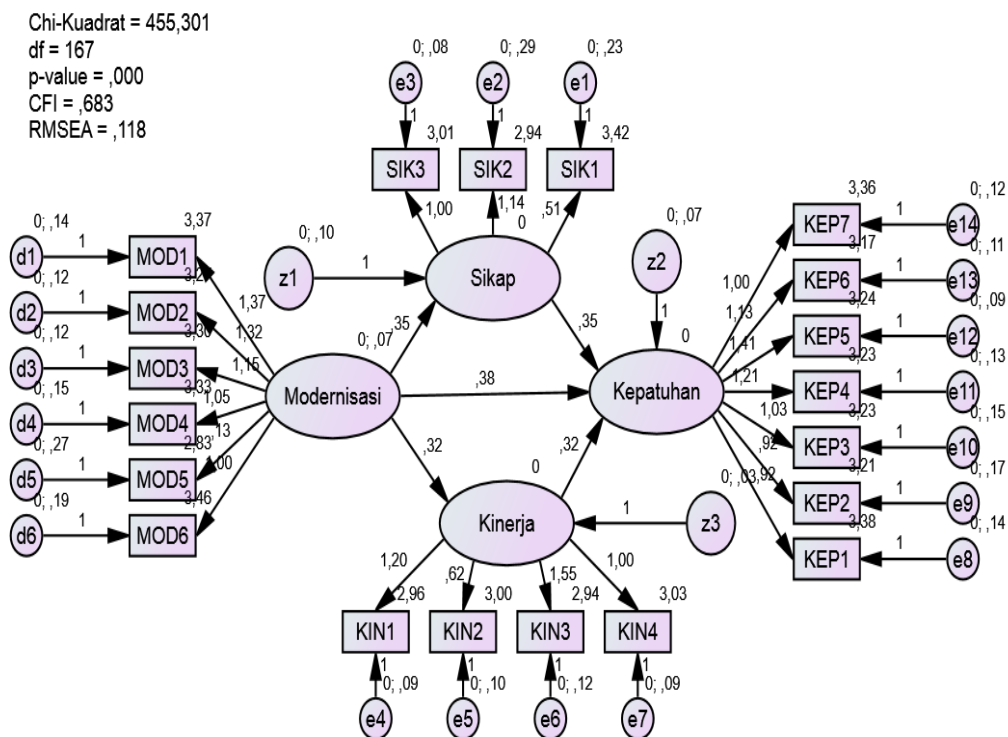
Sumber: Data Primer, diolah 2017

GAMBAR 4.4
Survey Data Tentang Kepatuhan Wajib Pajak

Gambar 4.4 merupakan data hasil pengumpulan data dari pendapat responden mengenai kepatuhan wajib pajak. Dimana dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa menunjukkan sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan terkait kepatuhan wajib pajak yaitu dari 100% data wajib pajak yang dapat diolah 30% responden menunjukkan sangat setuju, 66% setuju, dan 4% yang tidak setuju.

C. Uji Kualitas Instrumen

Setelah dilakukannya analisis data menggunakan pengujian *Structural Equation Model* (SEM) pada penelitian ini, yang menggunakan alat analisis berupa AMOS, gambar 4.5 menunjukkan hasil analisis *full model* yang dilakukan oleh peneliti.



Sumber: Data Primer, diolah 2017

GAMBAR 4.5
Hasil Analisis *Full Model*

Gambar 4.5 menunjukkan hasil akhir dari proses pengolahan data dan setelah dilakukan penghapusan data yang diperkirakan sebagai outlier pada penelitian ini. Sehingga data yang diolah di akhir dapat dipastikan memiliki model yang telah teridentifikasi dan dapat dilakukan proses analisis lebih lanjut. Adapun beberapa analisis yang dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasi Model

Identifikasi model dalam SEM sangat diperlukan sebelum dilakukannya analisis, dimana untuk memastikan terpenuhinya masalah identifikasi atau dapat dikatakan model teridentifikasi. Identifikasi model dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

TABEL 4.5
Identifikasi Model

<i>Number of distinct sample moments:</i>	230
<i>Number of distinct parameters to be estimated:</i>	63
<i>Degrees of freedom (230 - 63):</i>	167
<i>Number of variables in your model:</i>	47
<i>Number of observed variables:</i>	20
<i>Number of unobserved variables:</i>	27
<i>Number of exogenous variables:</i>	24
<i>Number of endogenous variables:</i>	23

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Tabel 4.5 menampilkan identifikasi dari model penelitian ini yang mana terdiri dari 4 variabel yaitu 1 variabel independen, 1 variabel dependen dan 2 variabel mediasi atau intervening. Selain itu penelitian ini juga terdiri dari 20 indikator atau faktor loading dan 20 buah varians error dan 3 buah error struktural.

2. Uji Outlier

Pengujian outlier dilakukan untuk memeriksa data terutama apabila normalitas multivariat tidak terpenuhi. Dalam penelitian ini terdapat beberapa data yang termasuk outlier yaitu terlihat pada tabel 4.6 berikut:

TABEL 4.6
Deteksi Outlier

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
72	76,985	,000	,000
97	44,151	,001	,019
146	40,917	,004	,019
102	38,617	,007	,024
130	37,100	,011	,026
50	37,057	,012	,007
121	35,756	,016	,011
46	34,014	,026	,038
103	32,032	,043	,178

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Dilihat dari hasil olah data bahwa 9 observasi pertama terindikasi sebagai outlier hal ini karena p_1 dan p_2 lebih kecil dari 0,05. Sehingga perlu untuk dihapuskan observasi tersebut.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut dari data yang terkumpul pada kuesioner, terlebih dahulu perlu dilakukan proses pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut perlu dilakukan karena untuk menentukan apakah data yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dilakukannya analisis lebih lanjut setelah dihilangkan beberapa data yang mengandung outlier.

Sesuai dengan proses uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa item yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel setelah dilakukan penghapusan data yang mengandung outlier. Sehingga kuisisioner yang telah dilakukan penghapusan yaitu data yang mengandung *outlier* tidak layak untuk digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini.

Berikut satu per satu hasil pengolahan data menggunakan aplikasi AMOS serta beberapa pengujian dan analisis terkait uji validitas dan uji reliabilitas yang telah dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini.

a. Uji Validitas

Analisis dan uji validitas data menggunakan aplikasi AMOS pada penelitian ini dapat dilihat pada beberapa tabel output yang telah dihasilkan pada pengolahan data.

TABEL 4.7
Hasil Estimasi Tidak Terstandarisir

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Sikap <--- Modernisasi	,354	,099	3,588	***	Diterima
Kinerja <--- Modernisasi	,321	,094	3,405	***	Diterima
Kepatuhan <--- Modernisasi	,379	,152	2,487	,013	Ditolak
Kepatuhan <--- Sikap	,354	,099	3,588	***	Diterima
Kepatuhan <--- Kinerja	,321	,094	3,405	***	Diterima
MOD6 <--- Modernisasi	1,000				
MOD5 <--- Modernisasi	,126	,205	,613	,540	Ditolak
MOD4 <--- Modernisasi	1,054	,235	4,478	***	Diterima
MOD3 <--- Modernisasi	1,152	,241	4,782	***	Diterima
MOD2 <--- Modernisasi	1,317	,265	4,978	***	Diterima
MOD1 <--- Modernisasi	1,366	,279	4,904	***	Diterima
SIK3 <--- Sikap	1,000				
SIK2 <--- Sikap	1,138	,300	3,797	***	Diterima
SIK1 <--- Sikap	,509	,184	2,775	,006	Ditolak
KEP7 <--- Kepatuhan	1,000				
KEP6 <--- Kepatuhan	1,130	,149	7,572	***	Diterima
KEP5 <--- Kepatuhan	1,409	,168	8,379	***	Diterima
KEP4 <--- Kepatuhan	1,206	,160	7,533	***	Diterima
KEP3 <--- Kepatuhan	1,035	,154	6,706	***	Diterima
KEP2 <--- Kepatuhan	,916	,150	6,117	***	Diterima
KEP1 <--- Kepatuhan	,922	,142	6,476	***	Diterima
KIN4 <--- Kinerja	1,000				
KIN3 <--- Kinerja	1,554	,341	4,562	***	Diterima
KIN2 <--- Kinerja	,619	,197	3,138	,002	Ditolak
KIN1 <--- Kinerja	1,200	,269	4,462	***	Diterima

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Tabel output pertama yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk analisis data terdapat pada tabel 4.7, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat beberapa relasi yang tidak signifikan dari tabel tersebut meskipun $p\text{-value} = 0,000$. Dikatakan tidak signifikan karena terdapat beberapa faktor laten yang nilai P nya lebih besar dari 0,000. Namun dengan demikian nilainya masih cukup kecil.

TABEL 4.8
Hasil Estimasi Terstandarisir

			Estimate
Sikap	<---	Modernisasi	,276
Kinerja	<---	Modernisasi	,410
Kepatuhan	<---	Modernisasi	,293
Kepatuhan	<---	Sikap	,352
Kepatuhan	<---	Kinerja	,195
MOD6	<---	Modernisasi	,506
MOD5	<---	Modernisasi	,062
MOD4	<---	Modernisasi	,575
MOD3	<---	Modernisasi	,646
MOD2	<---	Modernisasi	,704
MOD1	<---	Modernisasi	,680
SIK3	<---	Sikap	,767
SIK2	<---	Sikap	,572
SIK1	<---	Sikap	,330
KEP7	<---	Kepatuhan	,686
KEP6	<---	Kepatuhan	,750
KEP5	<---	Kepatuhan	,844
KEP4	<---	Kepatuhan	,746
KEP3	<---	Kepatuhan	,658
KEP2	<---	Kepatuhan	,596
KEP1	<---	Kepatuhan	,634
KIN4	<---	Kinerja	,554
KIN3	<---	Kinerja	,673
KIN2	<---	Kinerja	,370
KIN1	<---	Kinerja	,619

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Selain dilihat menggunakan tabel 4.7, uji validitas dapat dilakukan dengan melihat output yang berupa *Standardized Regression Weights* seperti pada tabel 4.8. *Loading factor* pada setiap indikator ada beberapa yang tidak memenuhi validitas konvergen sebagai pengukur masing-masing konstruk latennya. Namun lebih banyak yang memenuhi persyaratan validitas konvergen yaitu memiliki nilai lebih besar dari 0,45.

Uji validitas selain dapat dilihat menggunakan tabel 4.7 dan tabel 4.8, dapat dilihat juga dengan tabel 4.9 yang menunjukkan hasil estimasi varians sebagai berikut:

TABEL 4.9
Hasil Estimasi Varians

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
MOD6	3,456	,045	76,011	***	Diterima
MOD5	2,832	,046	60,942	***	Diterima
MOD4	3,328	,042	78,936	***	Diterima
MOD3	3,296	,041	80,402	***	Diterima
MOD2	3,272	,043	75,971	***	Diterima
MOD1	3,368	,046	72,913	***	Diterima
SIK3	3,008	,039	78,019	***	Diterima
SIK2	2,944	,059	50,062	***	Diterima
SIK1	3,424	,046	74,975	***	Diterima
KEP7	3,360	,043	77,468	***	Diterima
KEP6	3,168	,045	70,754	***	Diterima
KEP5	3,240	,050	65,280	***	Diterima
KEP4	3,232	,048	67,233	***	Diterima
KEP3	3,232	,047	69,070	***	Diterima
KEP2	3,208	,046	70,241	***	Diterima
KEP1	3,376	,043	77,965	***	Diterima
KIN4	3,032	,032	93,297	***	Diterima
KIN3	2,944	,042	70,806	***	Diterima
KIN2	3,000	,030	99,716	***	Diterima
KIN1	2,960	,035	84,741	***	Diterima

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Tabel 4.9 pada kolom P untuk semua indikator menunjukkan tiga buah asterik (***) yang membuktikan bahwa p-value yang dihasilkan sangat kecil yaitu lebih kecil dari 0,001. Hal ini dapat diartikan bahwa semua indikator dinyatakan signifikan sebagai pengukur masing-masing faktor laten. Sehingga dilihat dari hasil uji

validitas data dikatakan valid, maka proses analisis lanjutan dapat dilaksanakan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu derajat keandalan (konsistensi) instrumen pengukuran, untuk menyakinkan hasil pengukuran tidak bervariasi atau tetap konsisten pada setiap pengukuran di sembarang waktu.

i. Reliabilitas indikator

TABEL 4.10
Squared Multiple Correlations

	Estimate
Kinerja	,168
Sikap	,076
Kepatuhan	,367
KIN1	,383
KIN2	,137
KIN3	,454
KIN4	,307
KEP1	,401
KEP2	,356
KEP3	,432
KEP4	,556
KEP5	,712
KEP6	,563
KEP7	,470
SIK1	,109
SIK2	,327
SIK3	,588
MOD1	,462
MOD2	,495
MOD3	,418
MOD4	,331
MOD5	,004
MOD6	,256

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Reliabilitas indikator dapat dilihat dari tabel SMC yang merupakan kuadrat dari nilai estimasi terstandarisir pada tabel 4.10. SMC pada masing-masing indikator dapat ditafsirkan sebagai reliabilitas indikator. Indikator yang reliabel mempunyai nilai SMC lebih besar dari 0,5. Dari tabel 4.10 dapat dilihat bahwa terdapat indikator yang memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa data tidak mengandung reliabilitas secara keseluruhan. Namun dengan demikian indikator yang lain masih reliabel dimana memiliki nilai lebih besar dari 0,05.

ii. Reliabilitas konstruk

Hasil estimasi terstandarisir pada tabel 4.8 akan digunakan untuk menghitung koefisien reliabilitas komposit atau CR dan AVE (*Average Variance Extracted*) . Dengan rumus menurut Dachlan (2014), sebagai berikut:

$$CR = \frac{[\sum_{i=1}^n y_i]^2}{[\sum_{i=1}^n y_i]^2 + \sum_{i=1}^n \tau_i}$$

$$AVE = \frac{[\sum_{i=1}^n y_i]^2}{n}$$

$$\text{Error} = 1 - \lambda^2$$

Pada persamaan tersebut y menunjukkan loading faktor terstandarisir untuk item ke- i dan τ merupakan varians error atau kesalahan pengukuran untuk item ke- i sedangkan n merupakan banyaknya item indikator.

Rangkuman perhitungan reliabilitas konstruk dengan rumus sebagai berikut:

TABEL 4.11
Reliabilitas Konstruk

	λ dan γ	SMC	ERROR	CR	AVE
MOD1	0,680	0,462	0,538		
MOD2	0,704	0,495	0,504		
MOD3	0,646	0,418	0,583		
MOD4	0,575	0,331	0,669		
MOD5	0,062	0,004	0,996		
MOD6	0,506	0,256	0,744		
	3,173	1,966	4,034	0,714	0,328
SIK1	0,330	0,109	0,891		
SIK2	0,572	0,327	0,673		
SIK3	0,767	0,588	0,412		
	1,669	1,024	1,976	0,585	0,341
KIN1	0,619	0,383	0,617		
KIN2	0,370	0,137	0,863		
KIN3	0,673	0,454	0,547		
KIN4	0,554	0,307	0,693		
	2,216	1,281	2,720	0,644	0,320
KEP1	0,634	0,401	0,598		
KEP2	0,596	0,356	0,645		
KEP3	0,658	0,432	0,567		
KEP4	0,746	0,556	0,443		
KEP5	0,844	0,712	0,288		
KEP6	0,750	0,563	0,438		
KEP7	0,686	0,470	0,529		
	4,914	3,490	3,508	0,873	0,499

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Data dikatakan reliabel ketika hasil perhitungan minimal reliabilitas komposit (CR) 0,60 dan AVE 0,5 sehingga berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas konstruk untuk empat konstruk laten

terdapat beberapa yang tidak memenuhi reliabilitas, namun masih bisa dikatakan cukup baik karena masih terdapat hasil yang memenuhi kriteria. Namun dengan demikian tingkat reliabilitas data pada penelitian ini masih kurang.

Menurut Dachlan (2014), indikator yang tidak reliabel tersebut tidak harus dibuang karena dapat digunakan untuk kepentingan keserbacakupan dalam instrumen pengukuran. Dengan demikian ketika indikator tersebut penting maka harus tetap dipertahankan meskipun tidak reliabel ataupun tidak valid.

4. Uji Asumsi Klasik

Pemeriksaan data melalui uji asumsi klasik dilakukan pada penelitian ini dengan beberapa jenis pengujian antara lain:

a. Uji Normalitas

Proses pengujian normalitas data dapat dilihat dari nilai *c.r.* (*critical ratio*) yang dihasilkan untuk skewness dan kurtosis yang mana pada penelitian ini masih terdapat beberapa yang nilainya lebih besar dari 2,58 sehingga terindikasi tidak memenuhi normalitas univariat. Namun dengan demikian mempertimbangkan nilai *c.r.* untuk koefisien kurtosis multivariat sebesar 2,439 tersebut lebih kecil dari 2,58 (taraf signifikan 1%), sehingga normalitas multivariat terpenuhi. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

TABEL 4.12
Statistik Skewness dan Kurtosis untuk Memeriksa Normalitas Data

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KIN1	2,000	4,000	-,375	-1,713	3,501	7,990
KIN2	2,000	4,000	,000	,000	5,929	13,530
KIN3	2,000	4,000	-,204	-,932	1,579	3,604
KIN4	2,000	4,000	,437	1,995	4,734	10,803
KEP1	3,000	4,000	,512	2,337	-1,738	-3,966
KEP2	2,000	4,000	,273	1,245	,004	,010
KEP3	2,000	4,000	,200	,912	-,207	-,473
KEP4	2,000	4,000	,112	,512	-,255	-,583
KEP5	2,000	4,000	,016	,071	-,355	-,810
KEP6	2,000	4,000	,288	1,314	,346	,790
KEP7	3,000	4,000	,583	2,663	-1,660	-3,788
SIK1	2,000	4,000	,126	,577	-1,545	-3,525
SIK2	2,000	4,000	,061	,278	-,717	-1,636
SIK3	2,000	4,000	,036	,163	1,999	4,561
MOD1	2,000	4,000	,192	,874	-1,167	-2,664
MOD2	2,000	4,000	,582	2,656	-,607	-1,386
MOD3	3,000	4,000	,894	4,080	-1,201	-2,741
MOD4	3,000	4,000	,733	3,344	-1,463	-3,339
MOD5	2,000	4,000	-,204	-,932	,219	,501
MOD6	3,000	4,000	,177	,806	-1,969	-4,493
Multivariate					12,945	2,439

Sumber: Data Primer, diolah 2017

b. Uji Linieritas

Linieritas merupakan aspek dari normalitas multivariat, dimana pemeriksaan linieritas tidak perlu dilakukan ketika normalitas multivariat telah terpenuhi. Metode estimasi dalam SEM tidak mensyaratkan asumsi linieritas (Dachlan, 2014). Sehingga dengan demikian dilihat dari uji normalitas multivariat yang mendapatkan hasil bahwa normalitas terpenuhi, maka dalam penelitian ini asumsi linieritas juga terpenuhi. Artinya hubungan antar variabel mengarah pada hubungan linier.

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan keadaan dimana terdapat hubungan sempurna antara variabel-variabel independen dalam model hubungan dependensi seperti analisis regresi berganda. Dalam SEM ketika untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas dapat dideteksi dengan sederhana menggunakan *squared multiple correlation* (SMC : R^2) pada Tabel 4.10 antar variabel independen yang diperiksa dengan variabel independen lainnya.

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa tidak terdapat nilai yang lebih besar dari 0,90 sehingga dalam penelitian tidak terdapat keadaan yang mengindikasikan adanya multikolinieritas. Artinya dalam penelitian ini terdapat hubungan yang sempurna antara beberapa atau seluruh variabel independen dalam model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam SEM erat kaitannya dengan normalitas data, dimana ketika asumsi normalitas telah terpenuhi maka tidak perlu melakukan pengujian heteroskedastisitas. Sumber heteroskedastisitas dalam SEM yaitu distribusi variabel yang menceng (*skewness*) dapat dilihat pada tabel 4.12 tidak terdapat koefisien skewness yang harga absolutnya lebih besar dari 3 dan tidak ada koefisien kurtosis yang harga absolutnya lebih besar dari 8.

D. Uji Fit Model

Pengujian fit model dilakukan karena banyaknya nilai unik. Pengujian ini dapat dilihat pada gambar 4.1 hasil output dari proses pengolahan data. Selain itu juga dapat dilihat melalui hasil atau output teks seperti berikut ini:

1. CMIN

TABEL 4.13

Statistik Chi-Kuadrat dan *P-Value* untuk Menilai Fit Model

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	63	455,301	167	,000	2,726
Saturated model	230	,000	0		
Independence model	40	1100,469	190	,000	5,792

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Statistik chi-kuadrat yang dihasilkan pada dari data penelitian ini terlihat cukup besar yaitu 455,301 dengan *p-value* 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa *p-value* yang dihasilkan lebih kecil dar 5% sehingga model dikatakan belum cukup fit.

2. CFI

TABEL 4.14

Statistik CFI untuk Menilai Fit Model

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,586	,529	,691	,640	,683
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Sumber: Data Primer, diolah 2017

CFI yang dihasilkan pada penelitian ini yaitu 0,683 dimana lebih kecil dari 0,7 sehingga mengindikasikan bahwa model dalam penelitian ini belum cukup fit.

3. RMSEA

TABEL 4.15
Statistik RMSEA untuk Menilai Fit Model

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,118	,105	,131	,000
Independence model	,197	,185	,208	,000

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Nilai RMSEA yang dihasilkan yaitu 0,118 dimana lebih besar dari 0,10 sehingga model dikatakan belum cukup fit.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini model belum cukup fit karena *p-value* dan statistik chi-kuadrat serta CFI yang dihasilkan cukup kecil sedangkan RMSEA lebih besar. Harga indeks fit suatu model mencerminkan fit model secara keseluruhan dan tidak untuk ditafsirkan pada masing-masing sub bagian pada model penelitian. Sehingga sangat mungkin ketika terdapat model yang tidak fit terhadap datanya meskipun secara keseluruhan hasil penelitian ini bagus.

Menurut Dachlan (2014), fit model yang semakin bagus tidak menunjukkan kemampuan prediktif model tersebut juga semakin bagus, begitupun sebaliknya. Sehingga mungkin saja dalam fit model yang kurang bagus tidak terdapat eror, sedangkan model yang memiliki fit model yang bagus terdapat banyak eror dalam pengukuran. Bagus tidaknya fit model dapat dipengaruhi atau berkaitan dengan derajat bebas dan ukuran sampel.

E. Hasil Penelitian

Proses pengujian hasil penelitian ini dilakukan melalui beberapa pengujian hipotesis karena model dalam penelitian ini memiliki variabel intervening atau mediasi sehingga menyebabkan terdapat lebih dari satu macam pengaruh yang ada. Dimana terdapat pengaruh dari variabel yang langsung mempengaruhi variabel dependen dan terdapat pengaruh yang terjadi melalui perantara. Berikut ini terdapat tiga hasil pengujian dan analisis terkait uji hipotesis dalam penelitian ini.

1. Uji Hipotesis Parameter Model (Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Sikap Positif Individu Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Account Representative, Sikap Positif Individu Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)

P-value yang dihasilkan pada tabel *regression weight* atau uji hipotesis parameter model dalam penelitian ini yaitu 0,000 kecuali untuk hubungan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,013. Namun nilai tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur signifikan untuk taraf 5% atau nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis diterima. Adapun untuk rincian pengaruh yang terjadi secara individu antar satu variabel ke variabel lain dapat dilihat pada tabel 4.16.

TABEL 4.16
Hasil Uji Hipotesis Parameter Model

Hubungan Antar Variabel	p-value	Hipotesis
Sikap ← Modernisasi	*** (<0,01)	H2a: Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap sikap positif individu WP
Kinerja ← Modernisasi	***(<0,01)	H3a: Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kinerja AR
Kepatuhan ← Modernisasi	,013(<0,05)	H1 : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WP
Kepatuhan ← Sikap	***(<0,01)	H2a: Sikap positif individu WP berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP
Kepatuhan ← Kinerja	***(<0,01)	H3a: Kinerja AR berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP

Sumber: Data Primer, diolah 2017

2. Uji Hipotesis Pengaruh Tak Langsung (Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sikap Positif Individu Wajib Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kinerja *Account Representative*)

Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis yang memiliki pengaruh tak langsung yang ada yaitu:

H₂: Terdapat pengaruh tak langsung dari modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sikap positif individu wajib pajak.

H₃: Terdapat pengaruh tak langsung dari modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kinerja *Account Representative*.

Model penelitian ini hanya memiliki satu relasi antar variabel yang bersifat tidak langsung yaitu dari Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hubungan tidak langsung tersebut terjadi karena adanya variabel mediasi Sikap Positif Individu Wajib Pajak dan Kinerja *Account Representative*. Dengan demikian estimasi pengaruh tak langsung dihasilkan untuk relasi antar kedua variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak saja sedangkan untuk relasi yang lain 0. Tampilan hasil estimasi total pengaruh tak langsung terlihat pada tabel 4.17.

TABEL 4.17
Total Pengaruh Tak Langsung Tersetandarisir

	Modernisasi	Kinerja	Sikap	Kepatuhan
Kinerja	,000	,000	,000	,000
Sikap	,000	,000	,000	,000
Kepatuhan	,229	,000	,000	,000

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Koefisien pengaruh tak langsung sebesar 0,229 ditampilkan pada tabel 4.17. hal tersebut merupakan pengaruh total sedangkan untuk pengaruh individual tidak ditampilkan pada AMOS. Namun untuk mengetahui pengaruh individualnya dapat dihitung dari tabel 4.7. Modernisasi ke Kepatuhan melalui Sikap yaitu $0,354 \times 0,354 = 0,125$, sedangkan Modernisasi ke Kepatuhan melalui Kinerja yaitu $0,321 \times 0,321 = 0,103$.

Sehingga ketika dijumlahkan hasil sama dengan pengaruh tak langsung total.

Kedua pengaruh tak langsung individual tersebut selanjutnya juga akan diestimasi secara manual, karena untuk pengujian hipotesis pengaruh tak langsung tidak terdapat dalam hasil oleh data menggunakan AMOS. Dalam penelitian ini akan digunakan metode estimasi sobel yaitu dengan persamaan $SE_{ab} = \sqrt{b^2SE_a^2 + a^2SE_b^2}$. Dari tabel 4.7 dan perhitungan dengan persamaan tersebut maka diperoleh nilai yang tampak pada tabel 4.18 berikut ini:

TABEL 4.18
Metode Sobel Untuk Pengaruh Tak Langsung Individual

Relasi	a	b	SE _a	SE _b	ab	SE _{ab}	CR
Mod ← Sik ← Kep	,354	,354	,099	,099	,125	,049	2,551
Mod ← Kin ← Kep	,321	,321	,094	,094	,103	,042	2,452

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Dari tabel 4.18 dapat dilihat bahwa dengan taraf signifikan 5% taraf maka hipotesis diterima. Dimana nilai CR untuk kedua hubungan tak langsung tersebut lebih besar dari taraf signifikan 5% atau 1,96. Artinya bahwa

- a. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sikap Positif Individu Wajib Pajak
- b. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kinerja *Account Representative*)

3. Uji Hipotesis Pengaruh Total (Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)

H₁: Terdapat pengaruh total dari modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

TABEL 4.19
Pengaruh Total

	Estimate	S.E.	C.R.	P Label
Kepatuhan <--- Modernisasi	,379	,152	2,487	,013

Sumber: Data Primer, diolah 2017

Dari nilai pada tabel 4.19 dapat dihitung

$$C.R = \frac{Estimate}{S.E} = \frac{0,379}{0,152} = 2,493$$

Dengan menggunakan taraf signifikan 5% = 1,96 maka 2,493 > 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima.

F. Pembahasan

1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh estimasi untuk pengujian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan nilai CR sebesar 2,487 dengan probabilitas sebesar 0,013 dimana untuk taraf signifikan 1% nilai tersebut lebih besar namun untuk taraf signifikan 5% nilainya masih lebih kecil. Arti makna pernyataan tersebut, peneliti menjelaskan bahwa dengan dilakukannya modernisasi sistem administrasi perpajakan menjadikan responden yaitu wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan serta

mendapatkan pelayanan yang memadai dan akurat sesuai dengan indikator penelitian ini. Begitupun indikator kepatuhan wajib pajak yaitu kemauan mencatat, menghitung, membayar, dan melapor serta taat dan patuh kepada aturan dapat terlaksana dengan baik

Hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan AMOS menunjukkan adanya kesesuaian dengan analisis diskriptif yang ada. Dimana sebagian besar responden menunjukkan keadaan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang telah ada dalam kuesioner. Dimana hanya 5% responden dari jumlah keseluruhan responden yang tidak setuju dengan adanya modernisasi sistem perpajakan. Hal ini terjadi karena ada sebagian wajib pajak yang dijadikan sampel belum melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan secara patuh secara sukarela sehingga belum menikmati dan memanfaatkan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan yang ada.

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu terbukti bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sarunan, 2015), (Arifin, 2015), (Astana & Merkusiwati, 2017), (Prananti & Rasmini, 2014), dan (Pratiwi & Supadmi, 2016). Selain itu memang ketika suatu sistem dilakukan modernisasi maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kemudahan sistem yang digunakan sehingga meningkatkan kemauan wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

2. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sikap Positif Individu Wajib Pajak.

Pengaruh estimasi untuk pengujian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sikap Positif Individu Wajib Pajak menunjukkan hasil perhitungan yang telah dilakukan $0,354 \times 0,354 = 0,125$. Artinya Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat 0,125 ketika dipengaruhi oleh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan setelah melalui Sikap Positif Individu Wajib Pajak.

Penggunaan indikator dalam penelitian ini sesuai dengan pernyataan tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan. Ketika modernisasi sistem administrasi perpajakan yaitu dengan indikator wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan serta mendapatkan pelayanan yang memadai dan akurat maka akan berpengaruh terhadap sikap positif individu wajib pajak. Dimana sikap positif individu wajib pajak yaitu dengan indikator keinginan membayar pajak sesuai aturan dan perasaan adanya transparansi dan dimudahkan oleh sistem. Selain itu pengaruh tersebut juga sejalan dengan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu kemauan mencatat, menghitung, membayar, dan melapor serta taat dan patuh kepada aturan.

Analisis dengan AMOS tersebut sesuai dengan analisis diskriptif yang telah dilakukan peneliti. Sampel yang ada menunjukkan pernyataan setuju dan sangat setuju terhadap kondisi yang ada dalam pernyataan di

kuesioner. Dimana persentase yang ada menunjukkan kesesuaian dengan hasil analisis yang ada.

Kesimpulan yang dapat ditarik bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sikap Positif Individu Wajib Pajak. Dengan demikian ketika dilakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan maka akan meningkatkan sikap positif dari individu Wajib Pajak dimana hal tersebut nantinya juga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang terkait hubungan sikap positif individu dengan Kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan dan hasilnya signifikan (Budiyati, 2014), (Estiningsih & Purba, 2014), (Aryati, 2012), (Mintje, 2016), dan (Bobek, Hageman, & Kelliher, 2013).

3. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kinerja *Account Representative*

Pengaruh estimasi untuk pengujian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil perhitungan yang telah dilakukan $0,321 \times 0,321 = 0,103$. Artinya Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat 0,103 ketika dipengaruhi oleh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan setelah melalui Kinerja *Account Representative*.

Makna dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa indikator yang ada terkait dengan Kinerja *Account Representative* yaitu pelayanan dan pengawasan yang baik, kesesuaian dengan kode etik, serta tanggung jawab kepada wajib pajak dan atasan dapat dipengaruhi oleh modernisasi administrasi perpajakan yang memiliki indikator kemudahan dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakan serta mendapatkan pelayanan yang memadai dan akurat. Selain itu hubungan tersebut juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu berupa kemauan mencatat, menghitung, membayar, dan melapor serta taat dan patuh kepada aturan yang telah ditetapkan.

Hasil analisis menggunakan aplikasi AMOS sesuai dengan analisis disriptif yang telah dilakukan oleh peneliti di awal. Responden menunjukkan bahwa sebagian besar setuju terhadap kondisi yang ada yaitu terkait dengan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, serta Kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian kesimpulannya Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui *Account Representative*. Sehingga ketika dilakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan maka akan meningkatkan Kinerja *Account Representative* yang secara tidak langsung juga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan kewajibannya secara sukarela.

Penelitian terdahulu terkait hubungan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan Kinerja *Account Representative* yang memiliki hasil signifikan juga telah dilakukan oleh Saleh & Septiyeni (2014). Sedangkan penelitian mengenai hubungan Kinerja *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib pajak telah dilakukan dan hasilnya signifikan (Novriyany, 2014), (Kiswara & Jati, 2016), (Alfiansyah, 2012), (Farikha & Praptoyo, 2016), (Irawan & Sadjiarto, 2013), dan (Nurmiati & Yuliyanti, 2016).