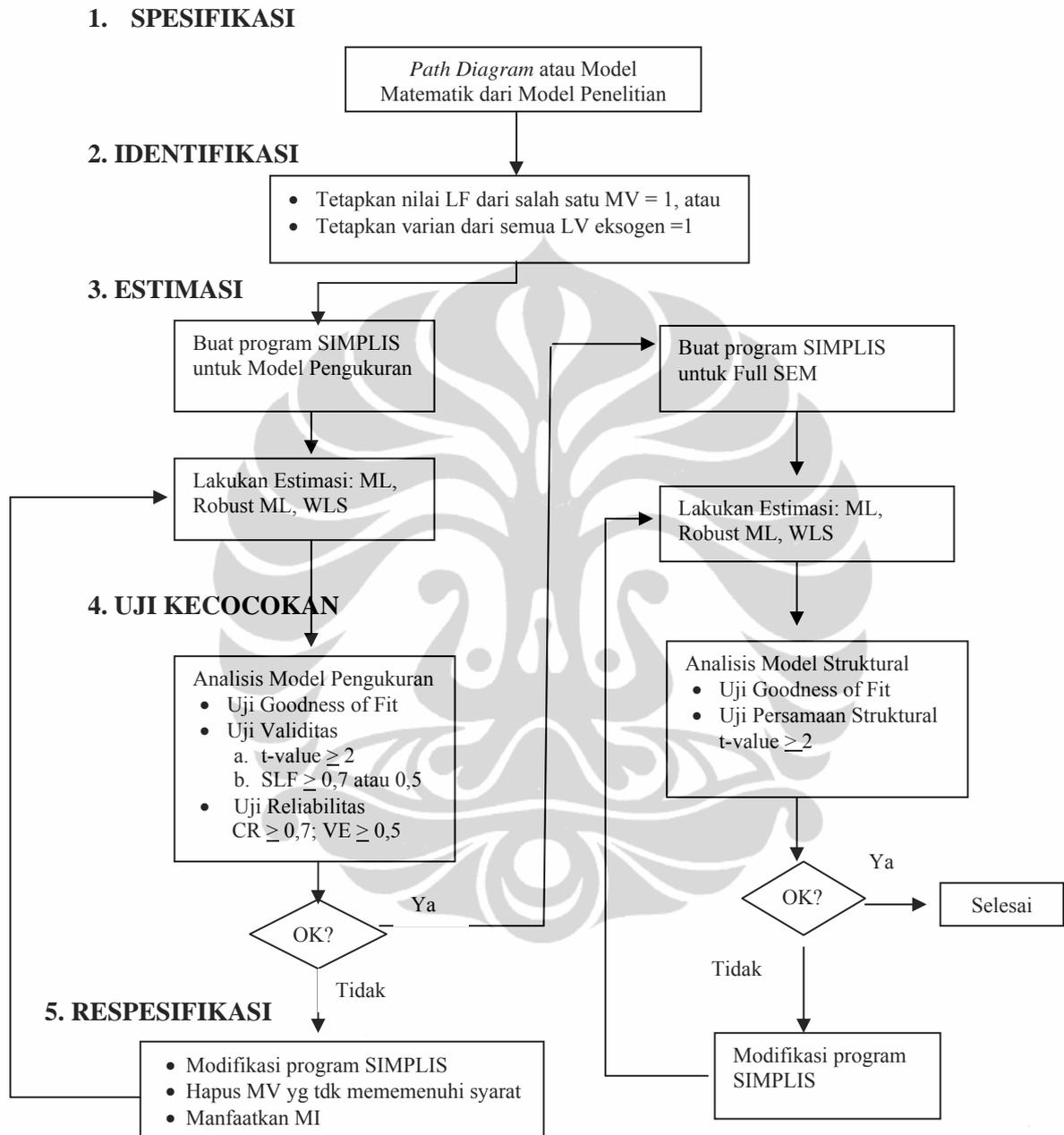


## Lampiran 1 :

### IKHTISAR PROSEDUR SEM



#### Keterangan:

LF: Loading Factor

SLF: Standardized Loading Factor; MV: Measured Variables; LV: Latent Variables

CR: Construct Reliability; VE: Variance Extracted; CFA: Confirmatory Factor Analysis

ML: Maximum Likelihood; WLS: Weighted Least Square; MI: Modification Index

Sumber: Wijanto (2008)

## Lampiran 2

### Uji Asumsi Statistik

Dari data awal yang berasal jawaban responden atas kuesioner yang disebar, kemudian dianalisis dengan program Lisrel.8.7. Hasil yang diperoleh dari program Lisrel.8.7 adalah:

Output:

```
W_A_R_N_I_N_G: Matrix to be analyzed is not positive definite,
                ridge option taken with ridge constant = 0.100
```

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat data pencilan (*outlier*), terjadi multikolinieritas dan data tidak normal. Sebelum dilakukan proses lebih lanjut dengan program Lisrel, terlebih dulu harus dilakukan uji asumsi statistik yang meliputi: uji *Multivariat Outliers*, uji normalitas Data dan uji multikolinieritas,

Uji asumsi statistik perlu dilakukan dalam persamaan pengukuran dan persamaan struktural agar proses estimasi dapat dilakukan dengan baik dan *output* yang dihasilkan tidak bersifat bias. Ada tiga macam uji asumsi statistik yang harus dilakukan, yaitu:

#### a. Uji *Multivariat Outliers*

*Outliers* atau data pencilan adalah data yang mempunyai nilai ekstrim yang menyimpang dari data-data lain pada umumnya. Menurut Hair (2006), jika dalam suatu model terdapat data *outliers*, maka akan menyebabkan bias pada analisis selanjutnya. Oleh karena itu, data *outliers* harus dikeluarkan dari model.

Cara untuk mendeteksi adanya *multivariat outliers* adalah dengan membandingkan hasil statistik  $d^2$  (*Mahalanobis Distance*) dengan nilai  $\chi^2$  dengan tingkat kesalahan 0.001, df sebanyak variabel yang dianalisis.

Jika  $d^2 > \chi^2, 0.001, df=16$  maka terdapat multivariat outliers.

Jika  $d^2 < \chi^2, 0.001, df=16$  maka tidak terdapat multivariat outliers.

*Output* uji *multivariat outliers* dengan SPSS 16 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel a. Uji *Multivariat outliers*Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22.79	66.24	50.50	10.772	100
Std. Predicted Value	-2.572	1.461	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	7.222	20.559	11.752	3.018	100
Adjusted Predicted Value	18.96	94.45	50.99	13.418	100
Residual	-55.892	56.969	.000	26.937	100
Std. Residual	-1.900	1.936	.000	.916	100
Stud. Residual	-2.336	2.119	-.007	1.011	100
Deleted Residual	-84.515	68.245	-.488	33.132	100
Stud. Deleted Residual	-2.402	2.166	-.008	1.019	100
<b>Mahal. Distance</b>	<b>4.975</b>	<b>47.357</b>	<b>15.840</b>	<b>9.178</b>	<b>100</b>
Cook's Distance	.000	.164	.014	.025	100
Centered Leverage Value	.050	.478	.160	.093	100

a. Dependent Variable: RESP

Tabel b. Data *Mahalanobis Distance*

RESP	MAH_1	RESP	MAH_1	RESP	MAH_1	RESP	MAH_1
1	1.446.097	16	1.409.206	31	4.735.732	46	4.975.472
2	4.975.472	17	1.405.001	32	9.897.362	47	1.446.097
3	1.047.688	18	1.998.524	33	1.612.609	48	1.016.686
4	1.016.686	19	3.393.437	34	3.624.482	49	391.545
5	729.355	20	3.890.098	35	1.536.751	50	1.405.001
6	1.016.686	21	1.606.681	36	1.328.394	51	1.016.686
7	3.253.822	22	1.235.277	37	2.996.139	52	1.606.681
8	2.012.317	23	391.545	38	1.612.609	53	2.091.423
9	2.346.709	24	4.068.059	39	1.606.681	54	729.355
10	2.314.242	25	216.058	40	1.235.277	55	9.127.096
11	7.931.608	26	7.653.948	41	9.897.362	56	8.517.289
12	2.435.134	27	8.517.289	42	1.536.751	57	216.058
13	2.091.423	28	620.144	43	1.016.686	58	1.536.751
14	1.718.708	29	620.144	44	1.409.206	59	1.778.018
15	1.778.018	30	9.127.096	45	1.409.206	60	2.012.317

(lanjutan)

RESP	MAH_1	RESP	MAH_1	RESP	MAH_1	RESP	MAH_1
61	7.653.948	71	1.405.001	81	3.890.098	91	9.127.096
62	1.328.394	72	1.235.277	82	1.612.609	92	1.235.277
63	729.355	73	7.653.948	83	1.328.394	93	7.653.948
64	7.931.608	74	4.975.472	84	1.328.394	94	1.778.018
65	1.235.277	75	9.127.096	85	9.897.362	95	9.127.096
66	7.653.948	76	1.328.394	86	7.653.948	96	1.405.001
67	1.446.097	77	3.624.482	87	1.235.277	97	4.975.472
68	8.517.289	78	1.998.524	88	2.346.709	98	7.653.948
69	2.435.134	79	1.612.609	89	1.552.155	99	1.536.751
70	2.346.709	80	1.328.394	90	1.405.001	100	7.653.948

Dari data Tabel a dan b di atas diketahui bahwa *Mahalanobis Distance* ( $d^2$ ) *maximum*: 47.357; sedangkan data *outliers* jika  $d^2 > \chi^2$ , 0.001, df=16. Jumlah data awal observasi adalah 100 responden. Dalam pengujian *multivariat outliers* ditemukan dua data responden yang *outliers* yaitu responden nomor 24 dengan  $\chi^2$ : 40.68059 dan nomor 31 dengan  $\chi^2 = 47.35732$ . Kedua data responden tersebut harus dikeluarkan dari data observasi, agar dalam pengolahan data tidak terdapat *multivariat outliers*.

#### b. Uji Normalitas

Salah satu asumsi yang harus dipenuhi dalam SEM adalah normalitas data. Normalitas data diperlukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting agar estimasi parameter yang dihasilkan tidak bias sehingga kesimpulan yang diambil tepat.

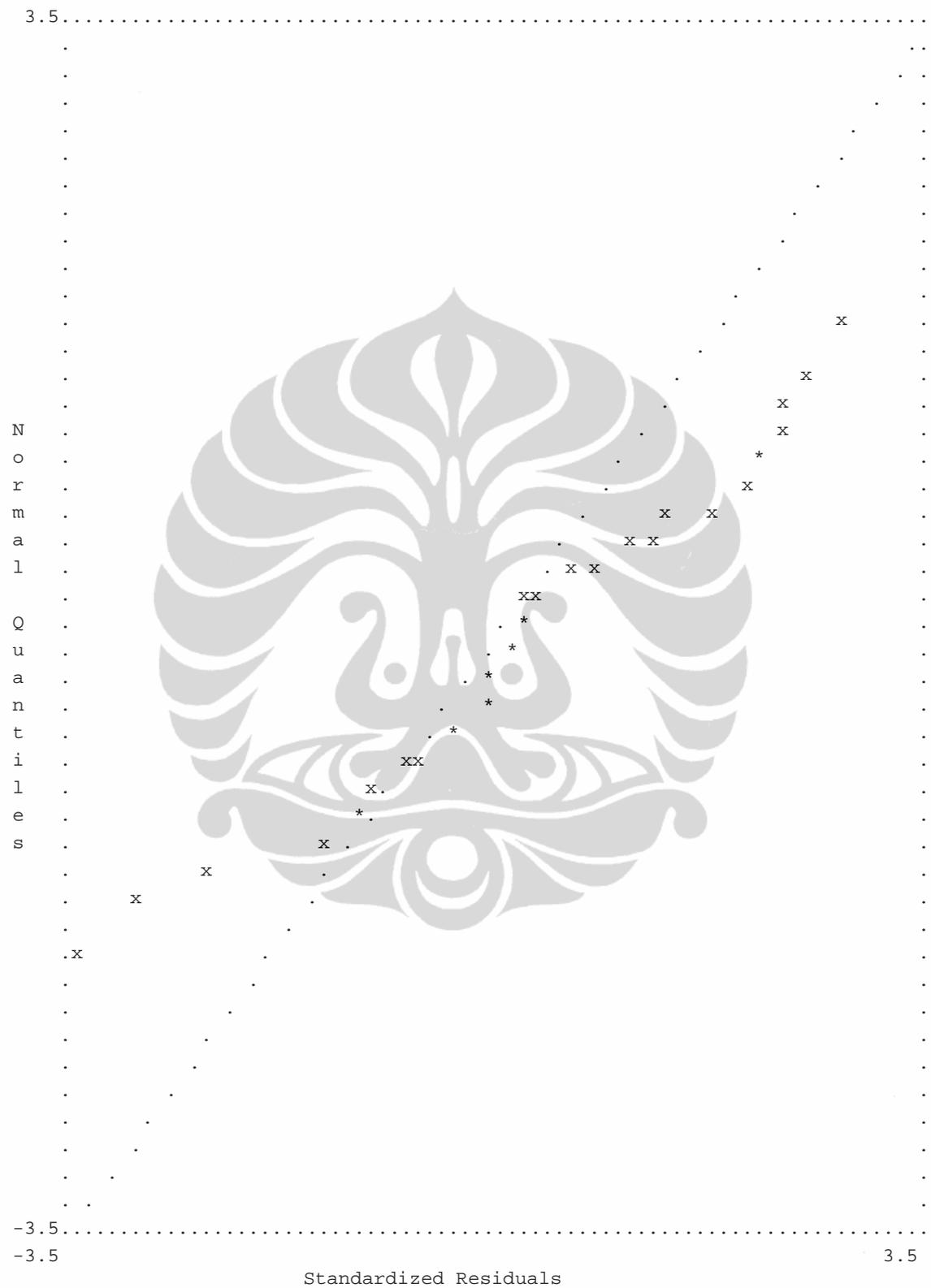
Dalam LISREL cara untuk menguji normalitas suatu data dapat dilakukan dengan melihat hasil *output* dan grafik Qplot sebagai berikut:

```

Largest Negative Standardized Residuals
Residual for      X14 and      X8  -2.90
Residual for      X15 and      X8  -3.38
Largest Positive Standardized Residuals
Residual for      X14 and      X6   2.81

```

Grafik a. Qplot of Standardized Residuals



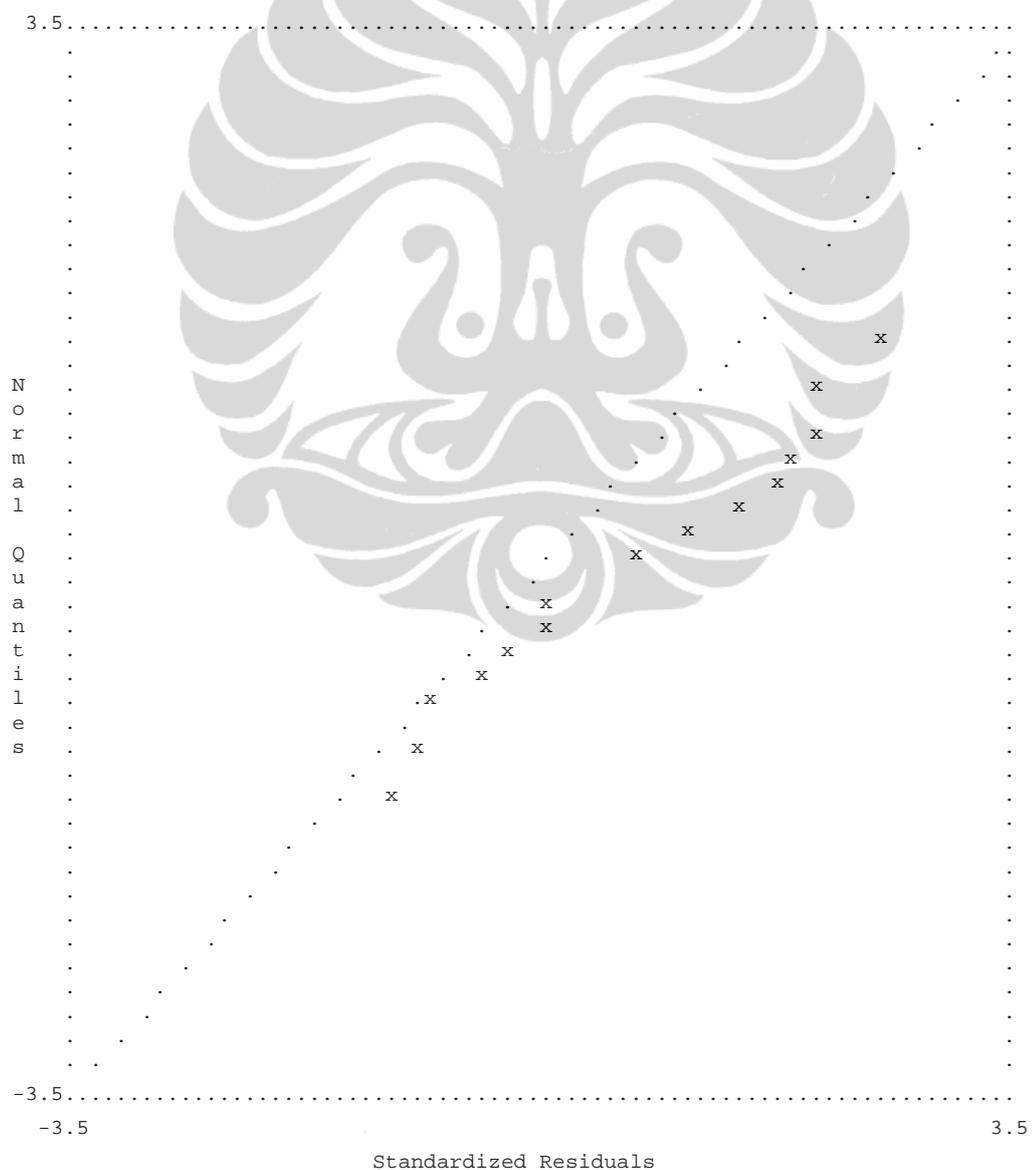
Dari output Lisrel ada peringatan “Largest Negative Standardized Residuals dan Largest Positive Standardized Residuals”. Ini menunjukkan adanya data yang

tidak normal. Hal ini bisa dilihat dari Grafik a. QPlot bahwa data *standardized residual* banyak yang menyimpang dari garis diagonal sebagai acuan normalitas data.

Kemudian dilakukan modifikasi dalam Lisrel , yaitu dengan menambahkan *asymptotic covariance matrix* pada input data, sehingga diperoleh hasil output sebagai berikut:

```
Smallest Standardized Residual = -1.09
Median Standardized Residual = 0.00
Largest Standardized Residual = 2.52
```

Grafik b. Qplot of Standardized Residuals



Hasil output setelah modifikasi tidak lagi ada peringatan “Largest Negative Standardized Residuals dan Largest Positive Standardized Residuals”, dan dari Grafik b. Qplot menunjukkan sebaran data *standardized residual* sudah searah dan mendekati garis diagonal. Dengan demikian data sudah dinyatakan normal dan dapat diteruskan dengan analisis berikutnya.

### c. Multikolinieritas

Dalam model persamaan struktural, asumsi secara empiris yang tidak boleh dilanggar adalah multikolinieritas. Adanya multikolinieritas dapat memberikan efek yang fatal yaitu model menjadi *non identified* yang artinya parameter dalam model tidak dapat diestimasi dan keluaran dalam bentuk diagram jalur tidak dapat ditampilkan atau jika parameter berhasil diestimasi dan output diagram jalur berhasil ditampilkan, tetapi hasilnya dapat bias. Hal ini dapat ditunjukkan dengan besaran hasil estimasi parameter model pengukuran dan struktural yang distandarkan (*standardized loading factor*) ada yang bernilai lebih besar dari satu, atau besaran koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang sangat tinggi tetapi secara individual hasil estimasi parameter model secara statistik tidak signifikan.

Dalam LISREL adanya multikolinieritas dapat diidentifikasi dengan *output* yang dihasilkan berupa :

```
W_A_R_N_I_N_G: Matrix to be analyzed is not positive definite,
                ridge option taken with ridge constant = 0.100
```

yang artinya matriks yang akan diolah adalah matriks singular yang memiliki determinasi ( $R^2$ ) mendekati nol atau sama dengan nol. Dalam hal korelasi dalam nilai solusi standar melebihi nilai 1 atau dua estimasi berkorelasi tinggi maka perlu dipertimbangkan untuk mengeleminasi salah satunya (Wijanto, 2008 : 48).

Usaha yang bisa dilakukan untuk mengatasi adanya multikolinearitas menurut Kusnendi (2007), adalah: 1) mengeluarkan variabel yang menyebabkan multikolinearitas, 2) mengidentifikasi dan mengeluarkan data observasi yang bersifat *outliers*, 3) menambah jumlah observasi.

Dari uji multikolinearitas maka variabel-variabel yang harus dikeluarkan adalah: X4 memiliki  $\text{errorvar} = 0.10$  dan  $R^2 = 0.90$ ; X13 memiliki  $\text{errorvar} = 0.07$  dan  $R^2 = 0.93$ ; X15 memiliki  $\text{errorvar} = -0.02$  dan  $R^2 = 1.02$ . Sedangkan variabel X8 dibuang karena  $\text{Loading X8} = 0.32 < 0.50$ .



### Lampiran 3: Analisis Model Pengukuran

#### 1. Model Pengukuran

Di dalam proses penelitian dengan SEM terdapat dua analisis model, yaitu analisis model pengukuran dan model struktural. Untuk memperoleh hasil model struktural yang baik sangat ditentukan oleh hasil analisis model pengukuran, sesuai dengan pendekatan dua tahap (*Two Step Approach*).

Pertama dilakukan analisis model pengukuran dengan uji kecocokan keseluruhan model (*Goodness of Fit Indices*), uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah hasil ketiga uji tersebut menyatakan *good fit*, maka baru bisa dilanjutkan dengan analisis model struktural.

Setelah dilakukan uji *multivariate outliers* dengan SPSS, data responden tinggal 98 dan variabel teramati X4, X8, X13 dan X15 dikeluarkan karena menyebabkan multikolinieritas. Selanjutnya model pengukuran siap dianalisis.

Analisis pengukuran terdiri dari tiga tahap, yang meliputi analisis kecocokan keseluruhan model yang dilihat dari hasil *Goodness of Fit Indices (GOFI)*, analisis validitas dan analisis reliabilitas. Model yang dikatakan mempunyai tingkat kecocokan yang baik adalah hasil penghitungan GOFI model dibandingkan dengan nilai standar GOFI. Setelah hasil GOFI untuk keseluruhan model dinyatakan *fit*, langkah selanjutnya adalah analisis validitas dan reliabilitas.

Menurut Bollen (1989:197) definisi validitas yang digunakan dalam SEM adalah validitas untuk mengukur variabel dalam suatu konstruk/variabel laten yang mempunyai tingkat hubungan langsung antara variabel laten dan teramati.

Validitas yang baik menurut Wijanto (2008) adalah variabel laten yang mempunyai ukuran:

1. Nilai t (t-value)  $\geq 1.96$
2. Nilai muatan faktor (Standardized Loading Factor/SLF)  $\geq 0.50$
3. Reliabilitas dari model pengukuran menggunakan dua kriteria yaitu Construct reliability (CR) dan Variance Extracted (VE) yang nilainya dapat dihitung dengan rumus seperti dibawah ini :

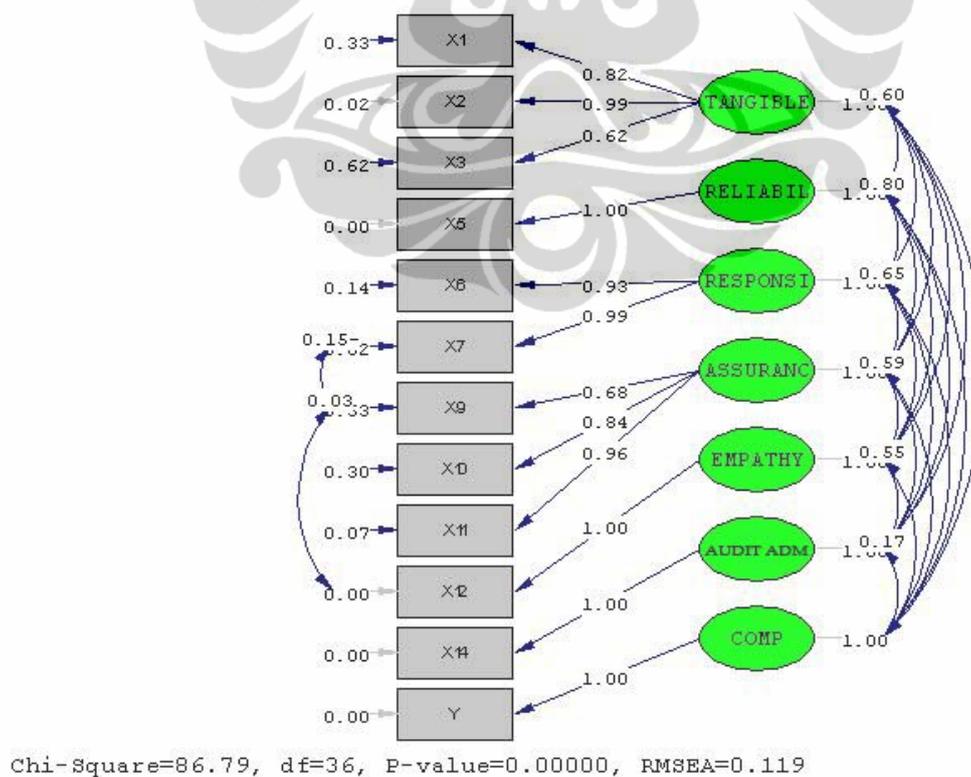
$$CR = \frac{(\sum \text{Standardized Loading Factor})^2}{(\sum \text{Standardized Loading Factor})^2 + \sum \text{error}}$$

$$VE = \frac{\sum \text{Standardized Loading Factor}^2}{\sum \text{Standardized Loading Factor}^2 + \sum \text{error}}$$

Kriteria reliabilitas yang baik menurut Hair et.al. (1998) adalah jika composite reliability (CR) > 0.70 dan nilai variance extracted (VE) > 0.50.

## 2. Analisis Model Pengukuran

Dari hasil *output* pengolahan terhadap model pengukuran secara langsung atas semua variabel laten dan indikator yang ada, ditunjukkan pada diagram lintasan (*path diagram*) yang telah di-*standardize*, berikut ini:



Gambar a. Diagram Lintasan Variabel Laten dan Variabel Teramati

Tabel c. Nilai GOFI variabel laten *Compliance*

GOFI	Nilai Hasil Hitung	Nilai Standar untuk Kecocokan Baik	Kesimpulan
RMSEA	0.12	$\leq 0,08$	Kecocokan marginal
NFI	0.97	$\geq 0.90$	Kecocokan baik
NNFI	0.96	$\geq 0.90$	Kecocokan baik
CFI	0.98	$\geq 0.90$	Kecocokan baik
IFI	0.98	$\geq 0.90$	Kecocokan baik
RFI	0.94	$\geq 0.90$	Kecocokan baik

Dari hasil uji GOFI ada yang menunjukkan kecocokan marginal, yaitu RMSEA. Sedangkan nilai GOFI yang lain menyatakan kecocokan baik. Secara keseluruhan dapat disimpulkan model pengukuran tersebut *Compliance* beserta variabel laten dan juga variabel teramati adalah baik.

Tabel d. Validitas dan Reliabilitas Model *Compliance*

Dimensi dan Indikator	SLF $\geq$ 0.50	t-value $\geq$ 1.96	CR $\geq$ 0.70	VR $\geq 0.50$	r <sup>2</sup>	Kesimpulan
Compliance			0,98	0,82		Reliabilitas Baik
X1	0,82	13,46			0,67	Validitas Baik
X2	0,99	19,68			0,98	Validitas Baik
X3	0,62	8,19			0,38	Validitas Baik
X5	1,00	19,90			1,00	Validitas Baik
X6	0,93	25,90			0,86	Validitas Baik
X7	0,99	38,12			0,98	Validitas Baik
X9	0,68	9,14			0,47	Validitas Baik
X10	0,84	20,89			0,70	Validitas Baik
X11	0,96	34,74			0,93	Validitas Baik
X12	1,00	19,72			1,00	Validitas Baik
X14	1,00	19,90			1,00	Validitas Baik

Berdasarkan Tabel d. dapat dilihat bahwa semua nilai  $t \geq 1.96$ . dan *Standardized Loading Factor* (SLF) dari variabel teramati terhadap variabel latennya  $\geq 0.50$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa validitas dari model pengukuran adalah baik dan signifikan sebagai indikator konstruk. Demikian juga dengan nilai CR dari model pengukuran  $\geq 0.70$  dan nilai VE  $\geq 0.50$ , yang berarti reliabilitas model pengukuran variabel laten *compliance* adalah baik.

Selanjutnya analisis model struktural antara variabel laten eksogen dan endogen yang merupakan hasil akhir dari penelitian pengaruh pelayanan prima di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat akan dibahas pada BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.



**Lampiran 4 :**  
**Tabulasi Jawaban Responden**

No	Dimensi/Indikator	Jawaban										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<i>Tangible</i>												
<b>X1</b>	<b>Suasana dan kenyamanan ruangan</b>	Sangat Tidak Baik Sekali <-----> Sangat Baik Sekali										
1	Ketersediaan lahan parkir					1	2	12	43	34	8	
2	Kenyamanan tempat lapor SPT						1	5	20	52	15	7
3	Keadilan dengan sistem antrian						1	0	32	29	18	20
4	Jumlah loket sudah ideal				2			11	40	39	6	2
5	Kesejukan udara (AC)						1		32	35	19	13
<b>X2</b>	<b>Kebersihan</b>	Sangat Tidak Bersih Sekali <-----> Sangat Bersih Sekali										
6	Kebersihan ruangan dan toilet						2	6	46	24	14	8
<b>X3</b>	<b>Fasilitas Pendukung</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
7	Layanan Pojok Pajak Mandiri						3		18	40	34	5
8	Layanan Smoking Area	1	3	2		8	2		14	38	25	7
9	Layanan Hotspot (WiFi)						2		10	38	17	33
10	Layanan Kantin Kejujuran						1		25	49	9	16
<i>Reliability</i>												
<b>X4</b>	<b>Kemudahan Informasi</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
11	Adanya brosure/leaflet perpajakan telah membantu WP					2	1		36	36	18	7
12	Kemudahan memperoleh formulir SPT dan SSP.					1	1		25	40	23	10
13	Petugas telah memberikan informasi yang mudah dimengerti.						1		25	34	20	20
14	WP telah mengisi SPT tanpa bantuan konsultan pajak.					1	1	16	11	21	35	15
<b>X5</b>	<b>Keadilan dalam layanan</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
15	Semua layanan telah dirasakan adil oleh semua WP.						1	1	18	41	26	13
<i>Responsiveness</i>												
<b>X6</b>	<b>Kemudahan berkonsultasi</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
16	WP mudah menemui AR untuk konsultasi.						1	2	12	35	25	25
<b>X7</b>	<b>Kemampuan petugas memberi layanan</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
17	Petugas mampu memberikan solusi atas masalah perpajakan.						1		12	53	22	12

(lanjutan)

18	AR sering menginformasikan perubahan peraturan perpajakan terbaru.						4	8	28	41	8	11
<i>Assurance</i>												
<b>X8</b>	<b>Jaminan Kecepatan layanan</b>	Sangat Lambat Sekali <-----> Sangat Cepat Sekali										
19	Penyelesaian Pendaftaran NPWP						7		33	43	10	7
20	Penyelesaian Permohonan PKP						7		24	31	8	5
21	Penyelesaian Permohonan Restitusi PPN						1	7	19	20	1	2
22	Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)						3	1	38	6	0	2
23	Penerusan Permohonan Keberatan Penetapan Pajak						2	10	20	10	0	2
24	Penyelesaian Pemberian Ijin Prinsip PPh Ps 22 Impor						1	0	5	7	0	2
25	Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Ps 22 Impor						1	0	5	9	4	2
26	Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB					1	0	0	5	7	0	2
27	Penyelesaian Permohonan Pengangsuran Tunggakan Pajak						2	0	5	7	0	2
28	Penyelesaian Permohonan Pengurangan PPh Ps 25						2	0	8	10	3	2
29	Penyelesaian Permohonan Mutasi Subjek/ objek PBB					1	0	0	5	7	0	2
30	Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Objek PBB					1	0	0	5	7	0	2
31	Penyelesaian Penelitian SSB					1	0	0	5	14	0	2
<b>X9</b>	<b>Jaminan tidak ada pungutan</b>	Sangat Tidak Setuju Sekal <-----> Sangat Setuju Sekali										
32	Adanya jaminan bahwa setiap layanan tidak dipungut biaya							1	12	28	24	35
<b>X10</b>	<b>Keahlian petugas pemberi layanan</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
33	Kemampuan pegawai pajak atas peraturan yang ada							4	32	28	22	14
<b>X11</b>	<b>Keramahan petugas</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
34	Keramahan petugas ketika memberikan layanan					1		4	28	35	24	8

(lanjutan)

<i>Emphaty</i>												
<b>X12</b>	<b>Tindak lanjut keluhan atas layanan</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
35	WP merasakan adanya tindak lanjut atas keluhan yang dirasakan					1	1	4	23	39	17	15
<b>X13</b>	<b>Simpati atas keluhan WP</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
36	WP merasakan simpati atas masalah yang dihadapi WP					1	0	2	27	39	17	14
<b>Audit Administration</b>												
<b>X14</b>	<b>Kepastian pemeriksaan sesuai peraturan</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
37	Pelaksanaan pemeriksaan sudah sesuai dengan aturan						1	6	22	37	9	9
<b>X15</b>	<b>Kepastian pengembalian dokumen</b>	Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
38	Berkas yang dipinjam sudah dikembalikan tepat waktu						2	4	27	29	13	9
39	Pemeriksa sudah bertanggung jawab atas berkas yang dipinjam						2	4	27	29	13	9
<b>Kepatuhan Pajak</b>		Sangat Tidak Setuju Sekali <-----> Sangat Setuju Sekali										
40	WP Patuh adalah WP yang telah melaporkan SPT tepat waktu							7	8	26	36	23
41	WP Patuh adalah WP yang telah membayar pajak tepat waktu								14	28	35	23
42	SPT yang dilaporkan sudah sesuai laporan keuangan yang dibuat								9	32	26	33
43	SPT yang dilaporkan sudah mencerminkan usaha WP								17	24	30	29
44	Kesedian WP untuk memberikan data sehubungan dengan pemeriksaan								17	22	34	27
45	Menjadi Wajib Pajak patuh adalah suatu kebanggaan.									30	34	36
46	Membayar pajak adalah kewajiban sebagai warga negara.									33	20	42

**Keterangan Jawaban:**

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 0 = Sangat Tidak Baik/Setuju Sekali | 6 = Agak Baik/Setuju           |
| 1 = Sangat Tidak Baik/Setuju        | 7 = Hampir Baik/Setuju         |
| 2 = Tidak Baik/Setuju               | 8 = Baik/Setuju                |
| 3 = Hampir Tidak Baik/Setuju        | 9 = Sangat Baik/Setuju         |
| 4 = Agak Tidak Baik/Setuju          | 10 = Sangat Baik/Setuju Sekali |
| 5 = Cukup/Netral/Ragu-ragu          |                                |

