BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah pajak mula-mula berasal dari negara Perancis pada jaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada jamannya beliau terkenal dengan nama *"Cope Napoleon"*. Pada masa itu negara Belanda dijajah oleh negara Perancis. Sistem pajak yang diterapkan Perancis kepada Belanda diterapkan pula oleh Belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia, yang pada saat itu dikenal dengan *"Oor Logs-Overgangs Blasting"* (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia di saat Indonesia masih diduduki tentara Jepang.

Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana dikemudian hari penjajah Jepang ditarik kembali dari Indonesia.

Pemungutan pajak ini oleh pemerintah Belanda dilaksanakan oleh suatu badan yaitu *"Deinspetie van Vinancian"*, yang kemudian diganti dengan nama *"Zeinenbu"* oleh pemerintah Jepang pada tanggal 15 Maret 1942. Lima bulan kemudian, 15 Agustus 1942, nama tersebut diubah mrnjadi "Kantor Inspeksi Keuangan" dan berkantor di Gedung Concordia (sekarang Gedung Merdeka) Jalan Asia Afrika.

Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda I, Kantor Inpeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Bandung Selatan di Kabupaten Soreang, bersama-sama dengan Tentara Keamanan Rakyat berevakuasi. Setelah Agresi Militer Belanda II menyerang lagi pada tanggal 19 Desember 1948, Kantor Inpeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Tasikmalaya. Bersamaan dengan kejadian tersebut, kekuasaan Republik Indonesia terpecah menjadi dua yaitu :

1. Kelompok *Cooperative*, yaitu kelompok anti republik yang tidak ikut evakuasi dan yang bekerja sama dengan NICA.
2. Kelompok Non-*Cooperative*, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergeriliya di daerah kantong-kantong yang tidak dikuasai oleh Belanda.

Setelah berakhirnya Agresi Militer II, Kantor Inpeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan ke Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inpeksi Keuangan Bandung pada saat itu diserahterimakan oleh menteri yang pertama, Mr. Safrudin Prawiranegara, dan kemudian menteri negara ini menunjuk Bapak Sahid Koesoemosarminto sebagai kepala Kantor Inpeksi Keuangan Bandung yang pertama, periode 1947-1950, berkantor di km “0” *(Groofpostweg)*, saat ini di Jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

Sejak tahun 1968, Kantor Inpeksi Keuangan berganti nama menjadi Kantor Inpeksi Pajak Bandung. Pada tanggal 1 Agustus 1980, Kantor Inpeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Kantor Inpeksi Pajak Bandung Barat yang berkedudukan di Jalan Soekarno Hatta No. 118 Bandung.
2. Kantor Inpeksi Pajak Bandung Timur yang berkedudukan di Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-48/KMK.01/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inpeksi Bandung Tengah beralamat di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung dan dengan berlakunya keputusan menteri tersebut maka di Bandung dibagi atas tiga kantor inpeksi pajak, yakni :

1. Kantor Inpeksi Pajak Bandung Timur
2. Kantor Inpeksi Pajak Bandung Tengah
3. Kantor Inpeksi Pajak Bandung Barat

Dengan keluarnya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 94/KMK/MK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994, tentang organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak, terjadi perubahan nama dan batas-batas wilayah Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.
2. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegallega.
3. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.

4. Serta penambahan satu Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonegara yang merupakan pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah.

KPP Pratama Cimahi adalah KPP baru yang diantaranya KPP Pratama dimana KPP, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan penyelidikan yang semula memiliki kantor yang terpisah, dilebur menjadi satu dan memiliki fungsi penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan penagihan. Selain itu, dijelaskan pula mengenai pemecahan KPP Cimahi ke dalam 3 wilayah sehingga menjadi KPP Pratama Majalaya, KPP Pratama Soreang, dan KPP Pratama Cimahi

KPP tersebut semuanya adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah pengawasan dan bimbingan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan bidang Perpajakan dengan pelayanan kelas dunia dengan penerapan sistem administrasi modern, serta berusaha menerapkan trisukses yaitu sukses data, sukses pelayanan, dan sukses penerimaan, dalam mendukung tercapainya sasaran ”Terlaksananya Optimalisasi Penerimaan Dalam Negeri dari Sektor Pajak Sehingga Dapat Tercapainya Target *Tax Ratio* 19% Sampai Dengan Tahun 2009” dan mengamankan tugas-tugas lain yang diamanatkan oleh APBN.

Karakteristik dari KPP Pratama *(Small Taxpayers Office)* yang telah mengalami modernisasi antara lain :

1. KPP Pratama merupakan penggabungan dari tiga unit kantor (KPP, KPPPB, dan Karipka).

2. Struktur organisasi sama dengan struktur organisasi KPP WP Besar, dengan penambahan satu seksi yaitu seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
3. Sistem Administrasi Perpajakan yang digunakan merupakan penggabungan SIDJP dan SISMIOP.
4. Mengadministrasikan seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB, dan BPHTB)
5. *Account Repesentative* ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu yang berada dalam wilayah kerja KPP yang bersangkutan.

Melalui modernisasi ini diharapkan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak menjadi lebih efisien karena dilaksanakan di satu tempat dan juga diharapkan dengan modernisasi ini pendapatan negara dari sektor perpajakan akan mengalami peningkatan sehingga dapat menunjang pembiayaan pembangunan.

Modernisasi perpajakan dilakukan dengan berdasar kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 12/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/OMK.01/2007.

Visi dan Misi

KPP Pratama Cimahi mempunyai visi dan misi diantaranya :

1. Visi

   Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mengacu pada visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu: "Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang modern, efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi." Menjadikan

KPP Pratama Cimahi menjadi pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2. Misi
   a. Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.
   b. Mendukung kebijakan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan eknomi bangsa dengan kebijakan yang *minimizing distortioni*.
   c. Mendukung proses demokrayisasi bangsa.
   d. Senantiasa memperbaharui diri, selararas dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi menempati gedung sendiri yang terletak di Jalan Jenderal H. Amir Machmud No.574 Cimahi, terdiri dari 4 (empat) lantai masing-masing lantai ditempati oleh :

Lantai I : 1. Ruang Tempat Pelayanan Terpadu
2. Ruang Kerja Seksi Pelayanan
3. Ruang Kerja Seksi Pengolah Data dan Informasi

Lantai II : 1. Ruang Kerja Kepala Kantor
2. Ruang Rapat Kepala Kantor
3. Ruang Kerja Sub Bagian Umum
4. Ruang Aula

5. Ruang Dokter

Lantai III : 1. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

2. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

3. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

4. Ruang Kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

Lantai IV : 1. Ruang Kerja Seksi Penagihan

2. Ruang Kerja SeksiEkstensifikasi Perpajakan

3. Ruang Kerja Seksi Pemeriksaan

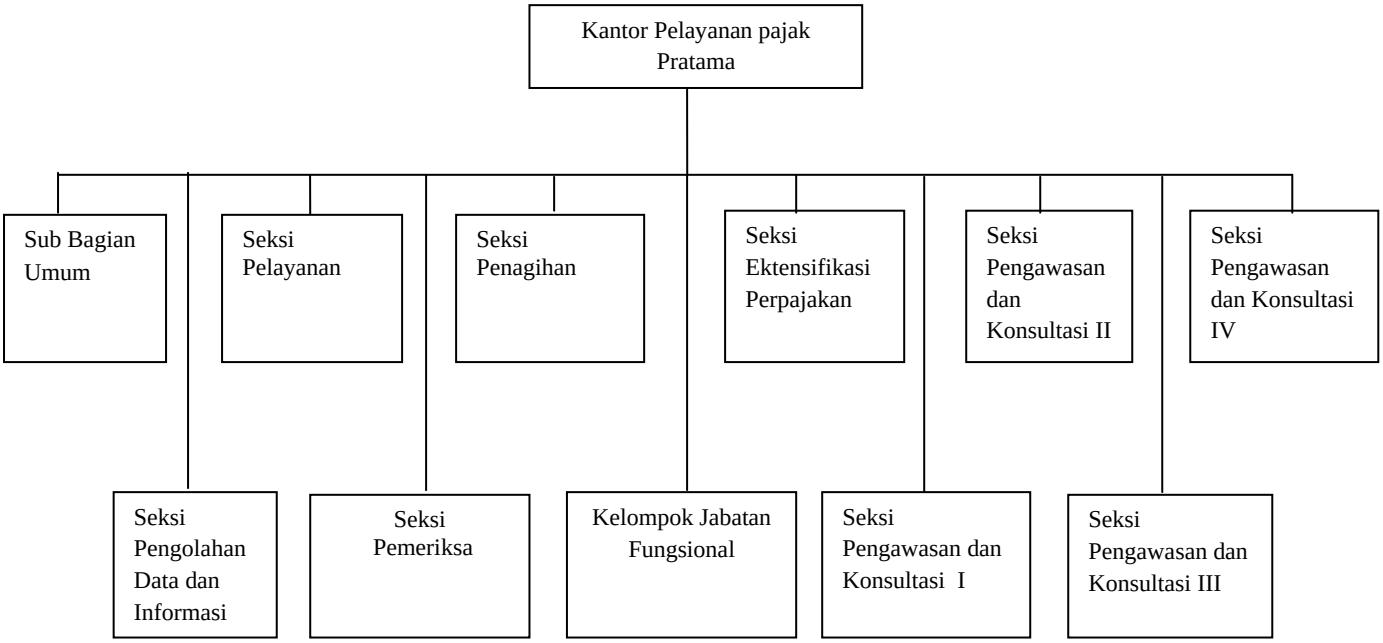
4. Ruang Kerja Kelompok Fungsional Pemeriksa

4.1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah merupakan suatu hal yang penting di KPP Pratama Cimahi, karena dengan adanya struktur dapat terlihat dengan jelas tanggung jawab seseorang pemangku jabatan di KPP Pratama Cimahi, sehingga dengan adanya tangung jawab yang jelas diharapkan dapat terciptanya kelancaran kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan di KPP Pratama Cimahi.

Struktur organisasi dibuat sebagai landasan agar masing-masing elemen didalam sebuah perusahaan dapat berperan sesuai dengan fungsi dan posisinya masing-masing. Struktur organisasi juga mencerminkan adanya keteraturan kinerja pegawai atau karyawan dimana satu sama lain saling berhubungan, dengan tujuan untuk menciptakan kondisi kerja yang terencana, terarah, dan teratur.

Struktur Organisasi KPP Pratama Cimahi



Sumber : KPP Pratama Cimahi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KPP Pratama Cimahi

4.1.1.3 Uraian Tugas

KPP Pratama Sumedang terdiri atas unit kerja. Adapun tugas pokok dari setiap unit kerja yang ada di KPP Pratama Cimahi adalah sebagai berikut :

1. Kepala KPP Pratama

   Orang yang mengepalai KPP Pratama dan bertanggung jawab atas kegiatan pada KPP Pratama.

2. Sub Bagian Umum

   Membantu Kepala KPP Pratama dalam mengurus urusan rumah tangga KPP Pratama seperti administrasi, surat menyurat, gaji pegawai, dan lainnya. Sub Bagian Umum terdiri dari :

a. Kepegawaian.

b. Keuangan.

c. Tata Usaha.

d. Rumah Tangga.

3. Seksi Pengolahan Data Informasi

   Merupakan jantung dari KPP Pratama karena merupakan pusat perekaman data dari SPT yang disampaikan Wajib Pajak.

4. Seksi Pelayanan

   Merupakan ujung tombak KPP Pratama yang bertugas untuk melayani Wajib Pajak. Tugas Seksi Pelayanan antara lain :

   a. Menerbitkan produk hukum.

   b. Administrasi dan penyimpanan berkas.

   c. Penyuluhan perpajakan.

   d. Penerimaan SPT dan surat-surat permohonan Wajib Pajak.

   e. Penerbitan NPWP / NPPKP.

   f. Menjawab konfirmasi.

5. Seksi Ekstensifikasi

   Tugas Seksi Ekstensifikasi antara lain :

   a. Pengamatan potensi perpajakan.

   b. Pendataan subjek dan objek pajak.

   c. Penilaian objek pajak.

   d. Penguasaan wilayah.

   e. Pendataan monografi fiskal.

f. Ekstensifikasi wajib pajak.

6. Seksi Penagihan

   Bertugas untuk melakukan penagihan terhadap Wajib Pajak atas tunggakan pajaknya. Selain itu juga bertugas untuk melaksanakan penagihan aktif. Tugas Seksi Penagihan antara lain :

   a. Penata usahaan piutang pajak.
   b. Proses permohonan penundaan dan angsuran tunggakan pajak.
   c. Penagihan aktif.

7. Seksi Pemeriksaan

   Tugas Seksi Pemeriksaan antara lain :

   a. Penyusunan rencana pemeriksaan.
   b. Pengawasan aturan pemeriksaan.
   c. Penerbitan dan penyaluran SP3.
   d. Administrasi pemeriksaan pajak.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) I, II, III, IV

   Terdiri atas para *Account Repesentatives* (AR) yang ditugaskan pada wilayah-wilayah tertentu. *Account Repesentatives* ini bertugas untuk mengawasi kewajiban Wajib Pajak, melayani penyelesaian hak Wajib Pajak dan sebagai tempat konsultasi Wajib Pajak. Jadi *Account Repesentatives* ini bertugas untuk menjembatani atau mediator antara Wajib Pajak dan KPP (Kantor Pelayanan Pajak).

   Tugas Seksi Pengawasan dan Konsultasi antara lain :

   a. Bimbingan atau himbauan terhadap Wajib Pajak.

b. Konsultasi teknis perpajakan.

c. Pengawasan perpajakan.

d. Analisis kepatuhan.

e. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.

f. Penyusunan profile Wajib Pajak.

4.1.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan-pelayanan di bidang Pelayanan Perpajakan dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak.

Dalam menyelenggarakan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Melakukan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan.
2. Melakukan urusan tata usaha Wajib Pajak.
3. Melakukan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa, serta memantau dan menyusun Laporan Pembayaran Masa PPh, PPN, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).
4. Melakukan urusan tata usaha penerimaan, penagihan, penyelesaian, keberatan, dan restitusi PPh, PPN, dan PTLL.

5. Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Cimahi.
6. Verifikasi dan penerapan sanksi perpajakan.
7. Pengurusan pemberian Surat Ketetapan Pajak.
8. Penyuluhan dan pelayanan konsultasi perpajakan.

4.1.2 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 20 responden. Data mengenai karakteristik responden adalah sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

   Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Pria	10
Wanita	10
Jumlah	**20**

Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karyawan KPP Pratama Cimahi berdasarkan jenis kelamin. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria dengan jumlah 10 responden, berjenis kelamin wanita berjumlah 10 responden, jadi responden pria dan wanita sama sebanyak 10 orang.

Tabel 4.2
Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Skor Aktual	Skor Ideal	SkorAktual (%)	Kriteria
Pria	437	500	87,4 %	Sangat Baik
Wanita	443	500	88,6 %	Sangat Baik
Jumlah	880	1000	88 %	Sangat Baik

Sumber : diolah dari kuesioner, 2010

Berdasarkan tabel 4.2 hasil rekapitulasi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin pria menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 87,4 % sedangkan jenis kelamin wanita menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 88,6 %, presentase skor aktual jenis kelamin wanita menunjukan bahwa jenis kelamin wanita lebih baik dalam menjawab pertanyaan kuesioner yang penulis sebarkan sedangkan jumlah keduanya menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 88 %.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan Usia dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden
24-35 Tahun	10
36-47 Tahun	8
47-50 Tahun	2
Jumlah	**20**

Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karyawan atau pegawai KPP Pratama Cimahi berdasarkan usia. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang

telah diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berusia 24-35 tahun berjumlah 10 responden, berusia 36-47 tahun berjumlah 8 responden, dan berusia 47-50 tahun berjumlah 2 responden, jadi responden paling banyak berdasarkan usia adalah 24-35 tahun.

Tabel 4.4
Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Usia

Usia	Skor Aktual	Skor Ideal	SkorAktual (%)	Kriteria
24-35 tahun	432	500	86,4 %	Sangat Baik
36-47 tahun	359	400	89,75 %	Sangat Baik
47-50 tahun	89	100	89 %	Sangat Baik
Jumlah	880	1000	88 %	Sangat Baik

Sumber : diolah dari kuesioner, 2010

Berdasarkan tabel 4.4 hasil rekapitulasi jawaban responden berdasarkan usia, usia 24-35 tahun menunjukan sangat baik dengan presentase skor aktual 86,4 %, usia 36-47 tahun menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 89,75 %, usia 47-50 % menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 89 %, presentase skor aktual usia antara 36-47 tahun menunjukan presentase sangat baik dalam menjawab pertanyaan kuesioner yang penulis sebarkan, sedangkan jumlah keduanya menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 88 %.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden
Akademi	5
Diploma 3 (D3)	5
Strata I (SI)	10
Jumlah	**20**

Sumber: diolah dari data primer

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa karyawan KPP Pratama Cimahi berdasarkan pendidikan terakhir. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang pendidikan terakhir pendidikan terakhri Akademi berjumlah 5 responden, D3 berjumlah 5 responden, dan pendidikan terakhir SI berjumlah 10 responden, jadi responden paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah S1.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Skor Aktual	Skor Ideal	SkorAktual (%)	Kriteria
Akademi	224	250	89,6 %	Sangat Baik
Diploma 3 (D3)	225	250	90 %	Sangat Baik
Strata I (SI)	431	500	86,2 %	Sangat Baik
Jumlah	880	1000	88 %	Sangat Baik

Sumber : diolah dari kuesioner, 2010

Berdasarkan tabel 4.6 hasil rekapitulasi jawaban responden berdasarkan pendidikan terakhir, pendidikan terakhir akademi menunjukan sangat baik dengan presentase skor aktual 89,6 %, pendidikan terakhir diploma 3 menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 90 %, pendidikan terakhir strata I menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 86,2 %,

presentase skor aktual pendidikan terakhir akademi menunjukan presentase sangat baik dalam menjawab pertanyaan kuesioner yang penulis sebarkan, sedangkan jumlah ketiganya menunjukan kriteria sangat baik dengan presentase skor aktual 88 %.

4.2 Pembahasan

Pada point ini penulis akan membahas mengenai prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi dan pelaksanaan pengurangan pembayaran di KPP Pratama Cimahi.

4.2.1 Analisis prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi

Pelaksanaan suatu pekerjaan harus sesuia dengan SOP yang dimilki oleh KPP Pratama Cimahi dimana SOP adalah standar yang diberlakukan oleh Ditjen Pajak untuk bekerja sesuia prosedur. Berikut ini akan disajikan tabel jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner mengenai analisis prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi.

Tabel 4.7
Jawaban Responden
SOP adalah pedoman dan standar Bapak/Ibu dalam melaksanakan pekerjaan di KPP Pratama

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	18	92 %	90
Setuju	4	2	8 %	8
Ragu – ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	98

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden sebanyak 18 responden dengan presentase 92 % menjawab sangat setuju sedangkan sebanyak 8 responden dengan presentase 8 % menjawab setuju. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\%\text{ skor tanggapan responden} = \frac{98}{1x5x20} \text{ x } 100\ \%$$

$$\%\text{ skor tanggapan responden} = \frac{98}{100} \text{ x } 100\ \% = 98\ \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 98 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria sangat baik.

Tabel 4.8
Jawaban Responden
Untuk mengetahui informasi tentang kebijakan pajak terbaru Bapak/Ibu dapat meng-update dari situs pajak

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	5	31,2 %	25
Setuju	4	10	50 %	40
Ragu – ragu	3	5	18,8 %	15
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	80

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa responden sebanyak 5 responden dengan presentase 31,2 % menjawab sangat setuju, sebanyak 10 responden dengan presentase 50 % menjawab setuju, dan sebanyak 5 responden dengan

presentase 18,8 % menjawab ragu – ragu. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{80}{1x5x20} \text{ x } 100\ \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{80}{100} \text{ x } 100\ \% = 80\ \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 80 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria baik.

Tabel 4.9
Jawaban Responden
Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 362/KMK.04/1999 berisi tentang permohonan pengurangan pembayaran adalah wewenang Kepala KPP atau wewenang Kepala Kantor Wilayah

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	5	30,4 %	25
Setuju	4	12	58,6 %	48
Ragu – ragu	3	3	11 %	9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	82

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden sebanyak 5 responden dengan presentase 30,4 % menjawab sangat setuju, sebanyak 12 responden dengan presentase 58,6 % menjawab setuju, sedangkan sebanyak 3 responden dengan presentase 11 % menjawab ragu – ragu. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{82}{1x5x20} x\ 100\ \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{82}{100} x\ 100\ \% = 82\ \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 82 % menunjukan skor aktual masuk kedalam baik.

Tabel 4.10
Jawaban Responden
Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-10/PJ.6/1999 tentang acuan dalam tata cara pemberian pengurangan pajak PBB

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	7	42,7 %	35
Setuju	4	8	39 %	32
Ragu – ragu	3	5	18,3 %	15
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	82

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.10 dapat diketahui bahwa sebanyak 7 responden dengan presentase 42,7 % menjawab sangat setuju, sebanyak 8 responden dengan presentase 39 % menjawab setuju, sedangkan sebanyak 5 responden dengan presentase 18,3 % menjawab ragu-ragu. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{82}{1x5x20} x\ 100\ \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{82}{100} x\ 100\ \% = 82\ \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 82 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria baik.

Tabel 4.11
Jawaban Responden
Bagian atau petugas pelayanan terpadu bertugas dalam mencetak formulir LAPD dan BPS untuk para wajib pajak PBB yang akan melakukan permohonan pengurangan

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	10	57,4 %	50
Setuju	4	7	32,2 %	28
Ragu – ragu	3	3	10,4 %	9
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	87

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa sebanyak 10 responden dengan presentase 57,4 % menjawab sangat setuju, sebanyak 7 responden dengan presentase 32,2 % menjawab setuju, sedangkan sebanyak 9 responden dengan presentase 10,4 % menjawab ragu-ragu. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{87}{1x5x20} \text{ x } 100\ \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{87}{100} \text{ x } 100\ \% = 87\ \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 87 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kritria sangat baik. Berikut tabel

hasil rekapitulasi dari jawaban responden tentang analisis prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi sebagai berikut.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Prosedur Pengurangan Pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi

No	Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	SkorAktual (%)	Kriteria
1	SOP adalah pedoman dan standar Bapak/Ibu dalam melaksanakan pekerjaan di KPP Pratama.	98	100	98 %	Sangat Baik
2	Untuk mengetahui informasi tentang kebijakan pajak terbaru Bapak/Ibu dapat meng-update dari situs pajak.	80	100	80 %	Baik
3	Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 362/KMK.04/1999 berisi tentang permohonan pengurangan pembayaran adalah wewenang Kepala KPP atau wewenang Kepala Kantor Wilayah.	82	100	82 %	Baik
4	Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-10/PJ.6/1999 tentang acuan dalam tata cara pemberian pengurangan pajak PBB.	82	100	82 %	Baik
5	Bagian atau petugas pelayanan terpadu bertugas dalam mencetak formulir LAPD dan BPS untuk para wajib pajak PBB yang akan melakukan permohonan pengurangan.	87	100	87 %	Sangat Baik
Jumlah		**429**	**500**	**85,80 %**	**Sangat Baik**

Sumber : diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.12 dan kelima butir pertanyaan dalam kuesioner maka presentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\,\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\%\ \text{skor tanggapan responden} = \frac{429}{5x5x20}\ x\ 100\ \%$$

$$\%\ \text{skor tanggapan responden} = \frac{429}{500}\ x\ 100\ \% = 85{,}80\ \%$$

Responden yang menjawab kuesioner di KPP Pratama Cimahi tentang prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi sudah jelas, hal ini tercermin dari persentase total skor tanggapan responden (85,80 %) termasuk dalam kriteria sangat baik. Presentase ini menunjukan bahwa responden prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi sangat baik dalam menjalankan prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi.

Melalui tabel hasil rekapitulasi dari jawaban responden persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kelima butir pernyataan yang diajukan mengenai prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi termasuk dalam kategori sangat baik.

4.2.2 Analisis pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi.

SDM adalah hal yang terpenting dalam melaksanakan SOP yang berlaku dimana dibutuhkan SDM yang kompeten dalam pelaksanaan SOP tersebut dan SDM yang ada harus sebanding dengan jumlah wajib pajak khususnya pemohon

pengurangan pembayaran PBB terutang, agar kinerjanya semakin baik pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi harus dilaksanakan secara baik. Berikut ini akan disajikan tabel jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner mengenai analisis pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi.

Tabel 4.13
Jawaban Responden
Formulir LAPD adalah formulir yang akan digabungkan dengan berkas permohonan pengurangan PBB yang akan diberikan kepada seksi pengawas dan konsultasi

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	9	54 %	45
Setuju	4	8	24 %	20
Ragu – ragu	3	6	22 %	18
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	83

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa sebanyak 9 responden dengan presentase 54 % menjawab sangat setuju, sebanyak 5 responden dengan presentase 24 % menjawab setuju, sedangkan sebanyak 6 responden dengan presentase 22 % menjawab ragu-ragu. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{83}{1x5x20} \text{ x } 100 \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{83}{100} \text{ x } 100 \% = 83 \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 83 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria baik.

Tabel 4.14
Jawaban Responden
***Account Representative* adalah orang yang memiliki wewenang dan bertugas meneliti keputusan atas permohonan pembayaran PBB**

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	15	79 %	75
Setuju	4	5	21 %	20
Ragu – ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	95

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa sebanyak 15 responden dengan presentase 79 % menjawab sangat setuju, sebanyak 5 responden dengan presentase 21 % menjawab setuju. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{95}{1x5x20} \text{ x } 100\ \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{95}{100} \text{ x } 100\ \% = 95\ \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 95 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria sangat baik.

Tabel 4.15
Jawaban Responden
Jangka waktu penyelesaian dalam permohonan pengurangan PBB terutang paling lambat 2 bulan sejak surat permohonan diterima lengkap sesuai dengan surat edaran Direktur Jenderal Pajak

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	16	85,1 %	80
Setuju	4	2	8,5 %	8
Ragu – ragu	3	2	6,4 %	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	94

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.15 dapat diketahui bahwa sebanyak 16 responden dengan presentase 85,1 % menjawab sangat setuju, sebanyak 8 responden dengan presentase 8,5 % menjawab setuju, sedangkan sebanyak 5 responden dengan presentase 6,4 % menjawab ragu-ragu. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{94}{1x5x20} \text{ x } 100 \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{94}{10} \text{ x } 100 \% = 94 \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 94 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria sangat baik.

Tabel 4.16
Jawaban Responden
Kepala Kantor Pelayanan Pajak adalah orang yang berhak memberikan persetujuan untuk pemberian pengurangan pembayaran PBB terutang

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	20	100 %	100
Setuju	4	0	0	0
Ragu – ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100 %	100

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa sebanyak 20 responden dengan presentase 100 % menjawab sangat setuju. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{100}{1x5x20} \text{ x } 100\ \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{100}{100} \text{ x } 100\ \% = 100\ \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 100 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria sangat baik.

Tabel 4.17
Jawaban Responden
Dasar hukum dalam pelaksanaan pajak PBB adalah Undang-undang nomor 12 th 1994 yang didalamnya membahas tentang PBB

Responden	Bobot	Frekuensi	(%)	Skor
Sangat Setuju	5	5	32 %	25
Setuju	4	9	45 %	36
Ragu – ragu	3	6	23 %	18
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		20	100%	79

Sumber: diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.17 dapat diketahui bahwa sebanyak 5 responden dengan presentase 32 % menjawab sangat setuju dengan kriteria tidak baik, sebanyak 9 responden dengan presentase 45 % menjawab setuju dengan kriteria kurang baik, sedangkan sebanyak 6 responden dengan presentase 23 % menjawab ragu-ragu dengan kriteria tidak baik. Berikut perhitungan presentase skor aktual atau presentase skor tanggapan responden.

$$\%\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{79}{1x5x20} \text{ x } 100 \%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{79}{100} \text{ x } 100 \% = 79 \%$$

Jadi skor aktual untuk jawaban responden tentang pertanyaan diatas adalah 79 % menunjukan skor aktual masuk kedalam kriteria baik.

Berikut tabel hasil rekapitulasi dari jawaban responden tentang pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi sebagai berikut.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Pelaksanaan Pengurangan Pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi

No	Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	SkorAktual (%)	Kriteria
1	Formulir LAPD adalah formulir yang akan digabungkan dengan berkas permohonan pengurangan PBB yang akan diberikan kepada seksi pengawas dan konsultasi	83	100	83%	Baik
2	*Account Representative* adalah orang yang memiliki wewenang dan bertugas meneliti keputusan atas permohonan pembayaran PBB	95	100	95 %	Sangat Baik
3	Jangka waktu penyelesaian dalam permohonan pengurangan PBB terutang paling lambat 2 bulan sejak surat permohonan diterima lengkap sesuai dengan surat edaran Direktur Jenderal Pajak	94	100	94 %	Sangat Baik
4	Kepala Kantor Pelayanan Pajak adalah orang yang berhak memberikan persetujuan untuk pemberian pengurangan pembayaran PBB terutang	100	100	100 %	Sangat Baik
5	Dasar hukum dalam pelaksanaan pajak PBB adalah Undang-undang nomor 12 th 1994 yang didalamnya membahas tentang PBB	79	100	79 %	Baik
Jumlah		**451**	**500**	**90,20 %**	**Sangat Baik**

Sumber : diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.18 dan kelima butir pertanyaan dalam kuesioner maka presentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\,\text{skor tanggapan responden} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\%\ \text{skor tanggapan responden} = \frac{451}{5x5x20}\ x\ 100\%$$

$$\%\ \text{skor tanggapan responden} = \frac{451}{500}\ x\ 100\% = 90{,}20\%$$

Responden yang menjawab kuesioner di KPP Pratama Cimahi dalam pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi sudah sangat jelas, hal ini tercermin dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 90,20% termasuk dalam kriteria sangat baik. Presentase ini menunjukan bahwa responden di KPP Pratama Cimahi tentang pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi sangat baik dalam melaksanakan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kelima butir pernyataan yang diajukan mengenai pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi termasuk dalam kategori sangat baik.

Dari kesepuluh pertanyaan yang responden sebarkan dan kedua tabel rekapitulasi penulis dapat menganalisis tentang variabel penelitian penulis yaitu analisis prosedur pengurangan pembayaran di KPP Prtama Cimahi. Berikut tabel hasil rekapitulasi keseluruhan tentang indikator prosedur pengurangan

pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi dan pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi.

Tabel 4.19
Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Analisis Prosedur Pengurangan Pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi

No	Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	SkorAktual (%)	Kriteria
1	SOP adalah pedoman dan standar Bapak/Ibu dalam melaksanakan pekerjaan di KPP Pratama.	98	100	98 %	Sangat Baik
2	Untuk mengetahui informasi tentang kebijakan pajak terbaru Bapak/Ibu dapat meng-update dari situs pajak.	80	100	80 %	Baik
3	Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 362/KMK.04/1999 berisi tentang permohonan pengurangan pembayaran adalah wewenang Kepala KPP atau wewenang Kepala Kantor Wilayah.	82	100	82 %	Baik
4	Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-10/PJ.6/1999 tentang acuan dalam tata cara pemberian pengurangan pajak PBB.	82	100	82 %	Baik
5	Bagian atau petugas pelayanan terpadu bertugas dalam mencetak formulir LAPD dan BPS untuk para wajib pajak PBB yang akan melakukan permohonan pengurangan.	87	100	87 %	Sangat Baik
6	Formulir LAPD adalah formulir yang akan digabungkan dengan berkas permohonan pengurangan PBB yang akan diberikan kepada seksi pengawas dan konsultasi	83	100	83 %	Baik

7	*Account Representative* adalah orang yang memiliki wewenang dan bertugas meneliti keputusan atas permohonan pembayaran PBB	95	100	95 %	Sangat Baik
8	Jangka waktu penyelesaian dalam permohonan pengurangan PBB terutang paling lambat 2 bulan sejak surat permohonan diterima lengkap sesuai dengan surat edaran Direktur Jenderal Pajak	94	100	94 %	Sangat Baik
9	Kepala Kantor Pelayanan Pajak adalah orang yang berhak memberikan persetujuan untuk pemberian pengurangan pembayaran PBB terutang	100	100	100 %	Sangat Baik
10	Dasar hukum dalam pelaksanaan pajak PBB adalah Undang-undang nomor 12 th 1994 yang didalamnya membahas tentang PBB	79	100	79 %	Baik
Jumlah		**880**	**1000**	**88,00 %**	**Sangat Baik**

Sumber : diolah dari kuesioner, 2010

Dari tabel 4.19 hasil rekapitulasi keseluruhan analisis prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi bahwa dari sepuluh pertanyaan kuesioner yang penulis sebarkan di KPP Pratama Cimahi dengan indikator prosedur pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi dan pelaksanaan pengurangan pembayaran PBB di KPP Pratama Cimahi menunjukan kriteria yang sangat baik dimana SDM di KPP Pratama Cimahi menjalankan prosedur dan pelaksanaan dengan sangat baik sesuai SOP *(Standar Operating System)* yang berlaku di KPP Pratama Cimahi.