BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden sebagai sumber data utama dalam penelitian ini, selain upaya perolehan data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka untuk melengkapi data utama. Kuesioner terdiri dari 14 butir pernyataan dengan perincian 4 butir pernyataan mengenai pemanfaatan teknologi informasi, 6 butir pernyataan mengenai persepsi wajib pajak dan 4 butir pernyataan efisiensi sistem pajak pajak.

4.1.1 Sejarah KPP Pratama Bandung Tegallega

Sejarah pajak mula-mula berasal dari Negara Perancis pada zaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada zamannya 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 ada saat itu dikenal dengan “Oor Logs-Overgangs Blasting” (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia 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 nama menjadi "Zeinenbu" oleh pemerintah Jepang pada tanggal 15 Maret 1942. Lima bulan kemudian, 15 Agustus 1942, nama tersbut diganti menjadi "Kantor Inspeksi Keuangan" dan berkantor di Gedung Concordia (sekarang Gedung Merdeka) di Jalan Asia Afrika.

Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Berlanda 1, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung di pindahkan 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 Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Tasikmalaya. Bersamaan dengan kejadian tersebut, kekkuasaan Republik Indonesia terpecah menjadi dua, yaitu :

1. Kelompok yang bekerja dengan Belanda dan menolak pindah ke Tasikmalaya. Kelompok ini disebut menganut sistem "cooperative" (inspeksi Keuangan Bandung).
2. Kelompok yang menganut non-cooperative, yang mana kelompok ini pindah ke Tasikmalaya dan tidak bekerjasama dengan Belanda.

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan di Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inspeksi Keungan Bandung pada saat itu diserah terimakan oleh Menteri yang pertama, Mr. Safrudin Prawiwanegara, dan kemudian menteri Negara ini menunjuk Bapak

Sahid Koesoemosarminto sebagai Kepala Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang pertama, periode 1957-1950, berkantor di km "0" (Groofpostweg), saat ini di Jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

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

1. Inspeksi Pajak Bandung Barat yang meliputi : Kota Praja Bandung sebelah Barat berbatasan dengan Inspeksi Pajak sebelah Timur, Kabupaten Bandung, dan Kota Administatif Cimahi dan berkantor di Jl.Soekarno Hatta.
2. Inspeksi Pajak Timur, meliputi : Bandung sebelah Timur yang terbelah oleh Jl.Moch.Toha, Jl.Otto Iskandardinata, Jl. Cicendo, Jl. Cihampelas bagian Selatan, Jl.Pasteur bagian Timur, Jl. Cipaganti, dan Jl. Setiabudi yang berkantor di Jl. Asia Afrika No. 114 Bandung (termasuk Kabupaten Sumedang).

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-148/KMK.01/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah beralamatkan Jalan Purnawarman No. 21 Bandung dengan Drs. Untung Rivai sebagai kepala kantornya. Sejak berlakunya Keputusan Menteri Keuangan tersebut maka di Bandung dibagi atas tiga Kantor Inspeksi Pajak, yaitu : Kantor Inspeksi Bandung Timur, Kantor Inspeksi Bandung Tengah, dan Kantor Inspeksi Bandung Barat. Dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.0112001

tanggal 23 Juli 2001, terhitung mulai tanggal 1 Februari 2002 KPP Bandung dibagi menjadi:

1. KPP Cimahi yang beralamatkan di Ji. Raya Barat Cimahi
2. KPP Bandung Tegallega yang beralamatkan di 11. Soekamo Hatta No.2 16 Bandung
3. KPP Bandung Cibeunying yang beralamatkan di Ji. Purnawarman No.3 72 Bandung
4. KPP Bandung Karees yang beralamatkan di Ji. Kiaracondong No.372 Bandung
5. KPP Bandung Cicadas yang beralamatkan di Ji. Soekarno Hatta No.718 Bandung
6. KPP Bandung Bojonegara yang beralamatkan di 31. Asia Afrika No.114 Bandung

4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Tegallega

Struktur organisasi merupakan suatu bagian dan uraian tugas yang menggambarkan hubungan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap karyawan yang ada dalam perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, maka seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik dan mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan oleh KPP Pratama Tegallega Bandung.

Stuktur Organisasi yang ada dalam KPP Pratama Bandung Tegallega berbentuk organisasi fungsi karena disusun atas dasar kegiatan dari tiap-tiap fungsi sesuai dengan kepentingan Kantor Pelayanan Pajak, dimana tiap-tiap fungsi atau kegiatan seolah-olah terpisah berdasarkan atas bidang keahliaanya.

Sekalipun demikan tiap-tiap fungsi atau kegiatan tidak dapat berdiri sendiri, karena antara satu fungsi dengan fungsi yang lainnya saling ketergantungan. Bentuk organisasi di KPP Pratama Bandung Tegallega yaitu berbentuk organisasi lini atau garis, dimana otoritas mengalir dari puncak organisasi dilimpahkan kepada unit-unit organisasi dibawahnya dalam semua sektor pekerjaan dari pertanggung jawaban juga mengalir dari bawah hingga ke tingkat yang paling tinggi secara bertahap berdasarkan hirarki.

Setiap aktivitas organisasi yang memiliki tujuan dan sasaran pasti menhghasilkan output, berupa keberhasilan penerimaan pajak yang melebihi target yang diinginkan. Output yang diberikan oleh KPP Pratma Tegallega yaitu berupa pelayanan kepada wajib pajak. Keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan sasaran-sasarannya bergantung dari dan ditentukan oleh kemampuan manajemennya dan dalam hal ini kemampuan para kepala kantor untuk mendayagunakan sumber daya manusia dan materil. Setiap organisasinya sedang berlangsung selalu membutuhkan adanya prodesur dan tata kerja organisasi. Prosedur kerja yang dijalankan oleh KPP Pratama Bandung Tegallega yaitu sesuai dengan SOP yang ada dan sesuai dengan kewengan yang mengalir dari atas hingga ke tinggkat yang paling bawah dan pertanggungjawabannya juga mengalir dari bawah hingga ketingkat yang paling atas.

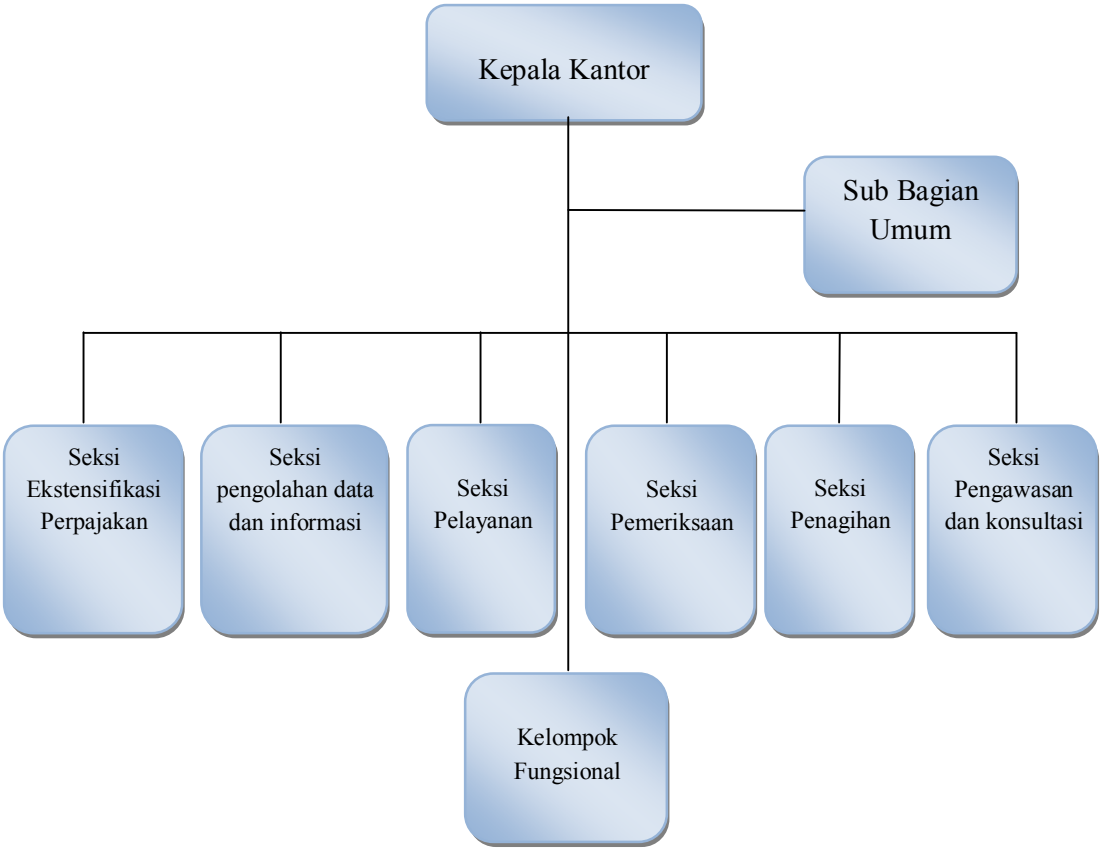
Dilihat dari bentuk organisasi, maka wewenang tertinggi dalam KPP Pratama Bandung Tegallega berada pada Kepala Kantor merupakan pimpinan utama yang dibantu oleh para Kepala Seksi dan bagian-bagiannya

KPP Pratama Bandung Tegallega dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, dan Kepala kantor melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa Kepala Seksi ,yaitu :

1. Kepala Sub Bagian Umum
2. Kepala Seksi Pengolahan Data & Informasi

3. Kepala Seksi Pelayanan
4. Kepala Seksi Penangihan
5. Kepala Seksi Pemeriksaan
6. Kelompok Jabatan Fungsional
7. Kepala Seksi Ekstentisifikasi
8. Kepala Seksi Pengawasan Dan Konsultasi

Adapun Struktur organisasi yang ada pada KPP Pratama Bandung Tegallega dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Tegallega

4.1.3 Uraian Tugas KPP Pratama Bandung Tegallega

Sesuai dengan Keputusan Mentri Keuangan Republik Indonesia Nomor 431KMK.Ol/2001, Uraian jabatan instansi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   a. Melakukan penyuluhan (membina karyawan yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya);
   b. Melakukan peningkatan pelayanan;
   c. Melakukan pengawasan (pemeriksaan dan penagihan), termasuk mengawasi jalannya kegiatan oprasional perpajakannya yaitu:
      (1) Pajak Penghasilan (PPh);
      (2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN);
      (3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM);
      (4) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
      (5) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB); dan
      (6) Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL);
      (7) Menerima laporan kerja dan setiap seksi dan membuat kegiatan oprasional Kantor Pelayanan Pajak Jawa Barat

2. Sub Bag Umum

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   a. Kepala Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian, mempunyai tugas melakukan tata usaha, kepegawaian dan laporan,

b. Kepala Urusan Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan;

c. Kepala Urusan Rumah Tangga, mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   a. Subseksi PDI I, mempunyai tugas melakukan urusan pengolahan data dan penyajian informasi dan pembuatan monografi pajak;

   b. Subseksi PDI II, mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan teknis computer;

   c. Subseksi PDI III, mempunyai tugas melakukan urusan penggalian potensi perpajakan dan ekstensifikasi Wajib Pajak.

4. Seksi Pelayanan

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   a. Subseksi Pelayanan Terpadu, mempunyai tugas melaksanakan urusan penerimaan Surat Pemberitahuan, Surat Wajib Pajak Lainnya, serta melakukan penatausahaan pendaftaran, pemindahan, dan pencabutan identitas Wajib Pajak;

   b. Subseksi Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), mempunyai tugas melaksanakan urusan penelitian SPT Tahunan PPh dan penyeleseian penundaan penyampaian SPT Tahunan PPh;

c. Subseksi Ketetapan dan Arsip Wajib Pajak, mempunyai tugas melaksanakan urusan tata usaha penerbitan ketetapan pajak dan kearsipan berkas Wajib Pajak.

5. Seksi Penagihan

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Subseksi Tata Usaha Piutang Pajak (TUPP), mempunyai tugas melaksanakan urusan piñata usahaan piutang pajak, usul penghapusan piutang pajak, penundaan dan angsuran;
b. Subseksi Penagihan Aktif, mempunyai tugas melaksanakan urusan Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan, usulan lelang dan dukungan penagihan lainnya.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV

Memiliki tugas dan tanggunga jawab sebagai berikut:

a. Melakukan pengawasan keputusan perpajakan wajib pajak, melalui pemanfaatan data dan Sistem Aministrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) atau Sistem Informasi DJP (SIDJP);
b. Bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak;
c. Konsutasi teknis perpajakan kepada wajib pajak;
d. Analisis kerja wajib pajak;
e. Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi;
f. Memonitor penyeleseian pemeriksaan pajak dan proses keberatan;
g. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku;

h. Membantu wajib pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan;
i. Melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan membuat company profile;
j. Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada wajib pajak;
k. Melakukan pemutakhiran data wajib pajak dalam membuat *company profile*; dan
l. Menyeleseikan permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak.

7. Seksi Pemeriksaan

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   a. Penyusunan rencana pemeriksaan,
   b. Pengawasan antara pelaksanaan emeriksaan,
   c. Penerbitan dan penyaluran SP3 (Surat Perintah Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak), dan
   d. Administrasi perpajakan lainnya.

8. Seksi Ekstensifikasi

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

   a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan,
   b. Pendataan objek dan subjek pajak,
   c. Penilaian objek pajak, dan
   d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan.

9. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari:
   (a) Pejabat Fungsional pemeriksa, mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan.
   (b) Pejabat fungsional penilai, mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkoordinasi dengan seksi ekstensifikasi.

4.1.4 Aktivitas KPP Pratama Bandung Tegallega

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega memberikan pelayanan publik dengan baik kepada wajib pajak dengan memenuhi semua kebutuhan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan prosedur dan tata kerja organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegallega Bandung, juga aspek kegiatan yang tidak dapat dilupakan yaitu antara lain terdiri dari:

1. Pelayanan terhadap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melaksanakan kegiatan oprasional perpajakan dibidang pengolahan data dan informasi, tata usaha perpajakan, pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak tidak langsung lainnya serta penagihan pajak.
3. Kegiatan dan pegawasan dan pemeriksaan atas PPh dan PPN serta penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data maupun keterangan lain dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penata

usahaan surat pemberitahuannya dan lampirannya termasuk penelitian kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh dan PPN.

4. Mengadakan kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan serta melakukan kegiatan yang bersifat meningkatkan jumlah wajib pajak.
5. Secara berkala, Kepala Kantor Pelayanan Pajak melaporkan hasil kegitan oprasional kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak setempat

4.2 Karakterisrik Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah wajib pajak. Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin dan pendidikan

1. Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk dapat mengetahui karakteristik resonden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1

Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pria	63	63
2	Wanita	37	37
	Total	**100**	**100**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.1 dapat diketahui berdasarkan jenis kelaminnya jumlah responden pria pada kantor pelayanan pajak pratama bandung tegallega berjumlah 63 orang pria atau sebesar 63%, sedangkan untuk responden wanita berjumlah 37 orang atau sebesar 37%, dapat disimpulkan bahwa responden yang mengisi kuesioner penelitian ini lebih banyak pria.

2. Profil responden berdasarkan Pendidikan

Untuk dapat mengetahui karakteristik resonden berdasarkan pendidikan dapat dilihat dari tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2

Profil Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMA	12	12
2	D3	34	34
3	S1	43	43
4	S2	11	11
5	S3	-	-
	Total	**100**	**100**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir wajib pajak pada kantor pelayanan pajak bandung tegallega yang menjadi responden adalah berpendidikan sarjana (S1), yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 43% dari total responden. Disusul kemudian responden yang berpendidikan diploma (D3) sebanyak 34 orang atau sebesar 34% dari total responden, dan responden yang berpendidikan SMA sebanyak 12 orang atau sebesar 12%. Sedangkan responden yang berpendidikan S2 hanya ada sebanyak 11 orang atau sebesar 11% dari total responden. Hal ini berarti sebagian besar wajib pajak pada KPP Pratama Bandung

Tegallega merupakan sumber daya manusia yang memiliki pendidikan tinggi seiring dengan tuntutan profesionalitas dalam melakukan pekerjaannya

4.3 Analisis Deskriptif

Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterprestasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden menurut Umi Narimawati (2011:45) yaitu berdasarkan persentase skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:45)

Keterangan:
Skor aktual = jumlah skor jawaban responden
Skor ideal = jumlah skor maksimum (jumlah responden × jumlah pernyataan × 5)

Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Kriteria Presentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1.	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2.	36.01% - 52.00%	Kurang Baik
3.	52.01% - 68.00%	Cukup Baik
4.	68.01% - 84.00%	Baik
5.	84.01% - 100%	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati (2011:46)

4.3.1 Analisis Deskriptif Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pada penelitian ini pemanfaatan teknologi informasi diukur menggunakan 2 (dua) indikator dan terbagi menjadi 4 butir pernyataan. Sesuai dengan skala penilaian skor jawaban yaitu dengan menggunakan skala likert dengan 5 jawaban mulai 1 s/d 5, maka skor akhir akan berkisar antara 20%-100% dari skor maksimum. Untuk mengetahui gambaran secara menyeluruh tentang pemanfaatan teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Intensitas Pemanfaatan	687	1000	68,7	Cukup Baik
2	Jumlah Aplikasi/perangkat lunak yang digunakan	752	1000	75,2	Baik
	Total	**1439**	**2000**	**71,9**	**Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel pemanfaatan teknologi informasi 71,9% berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega secara umum sudah dalam kategori baik.

Untuk lebih jelas penulis juga akan menyajikan gambaran pemanfaatan teknologi informasi pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 2 (dua) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 4 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

(1) Intensitas Pemanfaatan

Indikator intensitas pemanfaatan dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap butir pernyataan pada indikator intensitas pemanfaatan.

Tabel 4.5
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Intensitas Pemanfaatan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase
			5	4	3	2	1			
1.	Dalam pekerjaan anda menggunakan komputer	F	17	30	35	18	0	346	500	69,20%
		%	17	30	35	18	0			
2.	Penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat membatu pekerjaan anda	F	19	25	34	22	0	341	500	68,20%
		%	19	25	34	22	0			
Total Skor								**687**	**1000**	**68,70%**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.5 melalui persentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 68,70% termasuk dalam kategori baik. Dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 69,20% mengenai pernyataan dalam pekerjaan anda menggunakan komupter dapat diketahui sebesar 35,00% responden menanggapi bahwa dalam pekerjaan cukup sering menggunakan komputer. Sebesar 30,00% responden menanggapi bahwa dalam pekerjaan sering menggunakan komputer, 17,00% responden menjawab sangat sering, dan sisanya 18,00% menjawab jarang.

Kemudian, hasil tanggapan responden tentang penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat membatu pekerjaan sebesar 34,00% responden menanggapi cukup membantu, sebesar 25,00% responden menanggapi membantu, 19,00% responden menjawab sangat membantu, dan sisanya 22,00% responden menjawab tidak selalu membantu.

Berdasarkan tanggapan responden diatas, maka masalah yang selama ini terjadi yaitu bahwa Penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh wajib pajak belum dimanfaatkan secara efisien, jauh dibawah kemampuan dan fungsinya yang tercermin dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 35,00% responden menanggapi bahwa dalam pekerjaan cukup sering menggunakan computer, sebesar 18,00% menanggapi bahwa dalam pekerjaan jarang menggunakan computer. Oleh karena itu permasalahan atau fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Tegallega sudah terjawab.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.5 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pemanfaatan teknologi informasi mengenai intensitas pemanfaatan. Pada indikator intensitas pemanfaatan dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 100 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 68,70% sehingga melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui tingkat tanggapan responden terhadap indikator intensitas pemanfaatan termasuk dalam kategori baik.

(2) Indikator Jumlah Aplikasi / Perangkat Lunak yang digunakan

Indikator jumlah aplikasi/perangkat lunak yang digunakan dioperasionalisasikan menjadi 2 (dua) butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap butir pernyataan pada indikator jumlah aplikasi/perangkat lunak yang digunakan.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Jumlah Aplikasi/*Software* yang digunakan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase
			5	4	3	2	1			
1.	Banyaknya aplikasi atau *software* yang digunakan dalam pengisian dan pelaporan pajak membuat anda kesulitan.	F	30	31	27	12	0	379	500	75,8%
		%	30	31	27	12	0			
2.	Pengguaan Aplikasi atau *software* lebih dari satu mempermudah dalam pengisian dan pelaporan pajak.	F	26	29	37	8	0	373	500	74,6%
		%	26	29	37	8	0			
Total Skor								**752**	**1000**	**75,2%**

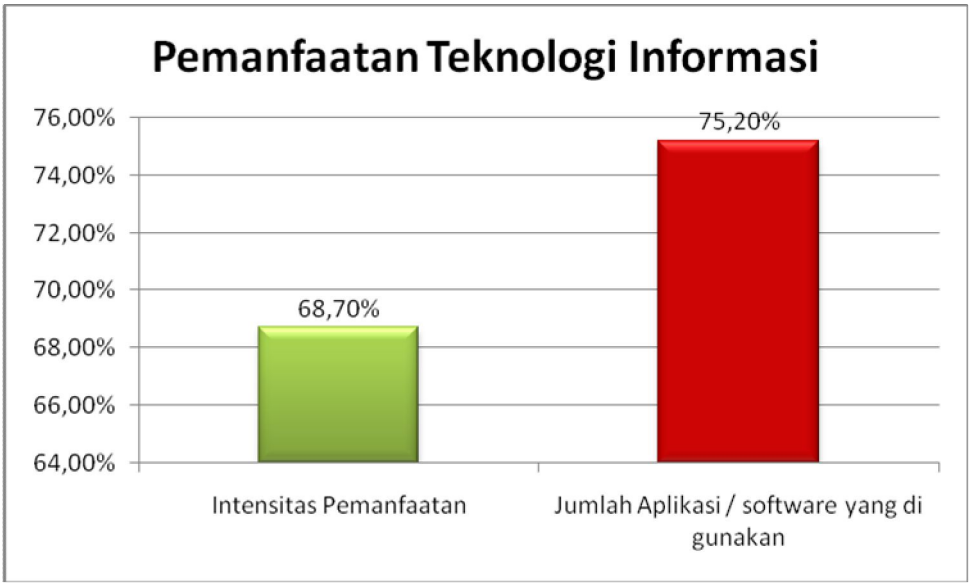
(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.6 melalui persentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 75,2% termasuk dalam kategori baik. Dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 75,8% dapat diketahui sebesar 27,00% responden menanggapi bahwa banyaknya aplikasi atau *software* yang digunakan cukup membuat kesulitan. Sebesar 31,00% responden menanggapi tidak kesulitan, 30,00% responden menanggapi sangat tidak kesulitan, dan sisanya 12,00% menanggapi kesulitan dengan banyaknya aplikasi atau *software* yang digunakan.

Kemudian, hasil tanggapan responden tentang Pengguaan Aplikasi atau *software* lebih dari satu dapat mempermudah mengisi SPT sebesar 37,00% responden menanggapi cukup mempermudah, sebesar 39,00% responden

menanggapi mempermudah, 26,00% responden menjawab sangat mempermudah, dan sisanya 8,00% responden menjawab tidak mempermudah.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pemanfaatan teknologi informasi mengenai jumlah aplikasi atau *software* yang digunakan. Pada indikator jumlah aplikasi atau *software* yang digunakan dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 100 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 75,2% sehingga melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui tingkat tanggapan responden terhadap indikator jumlah aplikasi atau *software* yang digunakan termasuk dalam kategori baik. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada KPP Pratama Bandung Tegallega dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2
Histrogram Tanggapan Responden terhadap Pemanfaatan teknologi Informasi

4.3.2 Analisis Deskriptif Persepsi Wajib Pajak

Pada penelitian ini persepsi wajib pajak diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berdasarkan tanggapan responden, diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Persepsi Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Pengalaman dalam pelayanan petugas pajak	731	1000	73,1%	Baik
2	Pengetahuan tentang prosedur administrasi perpajakan	569	1000	56,9%	Cukup Baik
3	Memahami sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah	708	1000	70,8%	Baik
	Total	**2008**	**3000**	**66,9%**	**Cukup Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel persepsi wajib pajak sebesar 66,9% berada di antara interval 52 – 68. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega secara umum cukup baik. Selanjutnya bila dilihat berdasarkan indikator tampak bahwa persentase skor tanggapan responden pada indikator Pengetahuan tentang prosedur administrasi perpajakan sebesar 56,9% yang termasuk dalam kategori cukup baik, jadi masih ada wajib pajak yang belum mengetahui atau merasa kesulitan dengan prosedur administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang mengakibatkan wajib pajak berpresepsi negatif terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Hal itu sesuai dengan fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega

yaitu persepsi masyarakat terhadap lembaga-lembaga pemerintah masih teramat negatif hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah Akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasakan sulit (Budi, 2012).

Agar lebih jelas penulis juga akan menyajikan gambaran persepsi wajib pajak pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

(1) Indikator Pengalaman Dalam Pelayanan Petugas Pajak

Indikator pengalaman dalam pelayanan petugas pajak dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator pendidikan.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pengalaman Dalam Pelayanan Petugas Pajak

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase
			5	4	3	2	1			
1.	Pegawai pajak bemberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak	F	32	21	38	7	2	374	500	74,8%
		%	32	21	38	7	2			
2.	pegawai pajak bekerja dengan baik dan optimal sesuai dengan tugasnya masing-masing	F	32	26	10	31	1	357	500	71,4%
		%	32	26	10	31	1			
Total Skor								**731**	**1000**	**73,1%**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.8 melalui persentase jumlah skor tanggapan responden atas indikator pengalaman dalam pelayanan petugas pajak sebesar 73,1% termasuk dalam kategori baik. Dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 74,8% dapat diketahui sebesar 38,00% responden menanggapi bahwa petugas pajak cukup memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, sebesar 21,00% responden menjawab selalu memberikan pelayanan yang baik, 32,00% responden menjawab sangat meberikan pelayanan yang baik, sebesar 7,00% responden menjawab tidak selalu memberikan pelayanan yang baik, dan sisanya 2,00% menjawab tidak pernah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Kemudian, hasil tanggapan responden tentang pegawai pajak bekerja dengan baik dan optimal sesuai dengan tugasnya masing-masing sebesar 71,4% dapat diketahui sebesar 10,00% responden menganggap cukup baik dan optimal sesuai dengan tugasnya masing-masing, sebesar 26,00% responden menjawab baik, sebesar 32,00% responden menjawab selalu bekerja dengan baik dan optimal sesuai dengan tugasnya masing-masing, sebesar 31,00% responden menjawab tidak selalu bekerja dengan baik dan optimal, dan sisanya 1,00% responden menjawab petugas pajak tidak pernah bekerja dengan baik dan optimal sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.8 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai indikator pengalaman dalam pelayanan petugas pajak dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 100 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah sebesar 73,1% sehingga melalui persentase jumlah

skor tanggapan responden dapat diketahui tingkat tanggapan responden terhadap indikator pengalaman dalam pelayanan petugas pajak termasuk dalam kategori baik.

(2) Indikator Pengetahuan Tentang Prosedur Administrasi Perpajakan

Indikator pengetahuan tentang pengetahuan prosedur administrasi perpajakan dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator integritas.

Tabel 4.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pengetahuan Tentang Prosedur Administrasi Perpajakan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase
			5	4	3	2	1			
1.	Prosedur yang diterapkan di KPP Pratama Bandung Tegallega.	F	8	13	44	26	9	285	500	57,0%
		%	8	13	49	26	9			
2.	Pegawai sudah menyampaikan prosedur yang harus dilakukan oleh wajib pajak dengan benar.	F	8	21	23	43	5	284	500	56,8%
		%	8	21	23	43	5			
Total Skor								**569**	**1000**	**56,9%**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.9 melalui persentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 56,9% termasuk dalam kategori cukup baik. Dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 57,0% dapat diketahui sebesar 19,00% responden menanggapi bahwa prosedur yang diterapkan di KPP Pratama Bandung Tegallega cukup sulit, sebesar 13,00% responden menjawab mudah, 8,00% responden menjawab sangat mudah, 14,00% responden menjawab sulit, dan sisanya 9,00% menjawab sangat sulit.

Kemudian, hasil tanggapan responden tentang pegawai sudah menyampaikan prosedur yang harus dilakukan oleh wajib pajak dengan benar sebesar 32,00% responden menanggapi cukup menyampaikan, sebesar 21,00% responden menanggapi sudah disampaikan, 8,00% responden menjawab selalu disampaikan, 26,00% responden menjawab kurang di sampaikan dan sisanya 5,00% responden menjawab tidak pernah disampaikan.

Berdasarkan tanggapan responden diatas, maka masalah yang selama ini terjadi yaitu bahwa persepsi masyarakat terhadap lembaga-lembaga pemerintah masih teramat negatif hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasakan sulit, tanggapan responden tentang indikator pengetahuan prosedur administrasi perpajakan sebesar 56,9% yang dikategorikan cukup baik, jadi dari 100% masih ada sebesar 43,1% wajib pajak yang berpresepsi negatif. Oleh karena itu permasalahan atau fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Tegallega sudah terjawab.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.9 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai persepsi wajib pajak. Pada indikator pengetahuan tentang administrasi perpajakan dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 100 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah sebesar 56,9% sehingga melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui tingkat tanggapan responden terhadap indikator pengetahuan tentang administrasi perpajakan termasuk dalam kategori cukup baik.

(3) Indikator Memahami Sosialisasi Pajak Yang Dilakukan Pemerintah

Indikator memahami sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator pengalaman.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Memahami Sosialisasi Pajak Yang Dilakukan Pemerintah

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase
			5	4	3	2	1			
1.	Anda dapat memahami sosialisai pajak yang dilakukan KPP	F	34	32	19	14	1	384	500	76,8%
		%	34	32	19	14	1			
2.	Memahami sosialisasi yang dilakukan KPP	F	8	34	32	26	0	324	500	64,8%
		%	8	34	32	26	0			
Total Skor								**708**	**1000**	**70,8%**

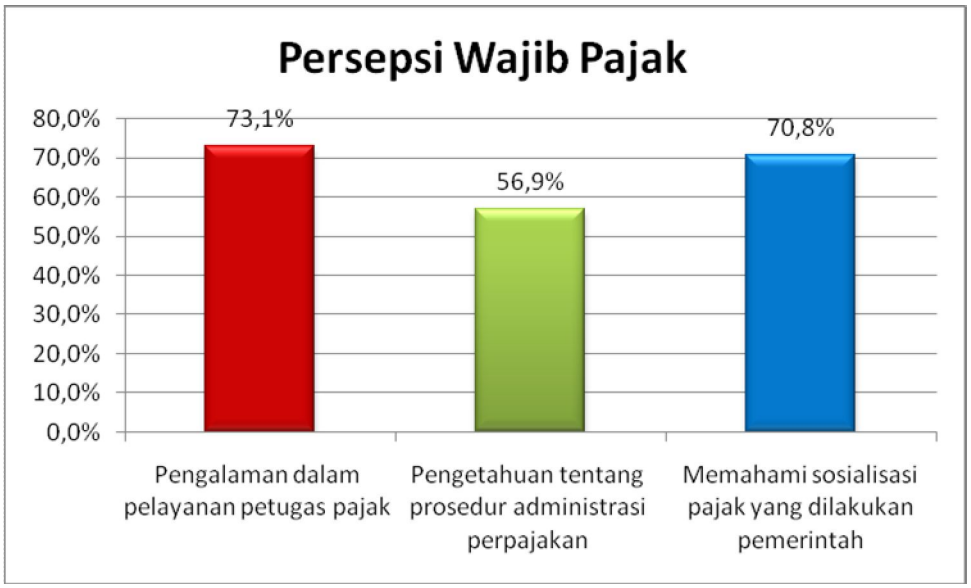
(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.10 melalui persentase jumlah skor tanggapan responden atas indikator memahami sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah sebesar 70,8% termasuk dalam kategori baik. Dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 76,8% dapat diketahui sebesar 19,00% responden cukup memahami sosialisasi pajak yang dilakukan KPP, sebesar 32,00% responden menjawab memahami, 34,00% responden menjawab sangat memahami, 14,00% menjawab tidak memahami dan sisanya 1,00% menjawab sangat tidak memahami.

Kemudian, hasil tanggapan responden tentang memahami sosialisasi yang dilakukan KPP sebesar 64,8% dapat diketahui sebesar 32,00% responden menganggap cukup penting memahami sosialisasi yang dilakukan KPP, sebesar 34,00% responden menganggap penting, 8,00% responden menjawab sangat

penting, dan sisanya 26,00% responden menjawab tidak penting memahami sosialisasi yang dilakukan KPP.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.10 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai indikator pengetahuan tentang administrasi perpajakan dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 100 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah sebesar 70,8% sehingga melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui tingkat tanggapan responden terhadap indikator memahami sosialisasi pajak yang dilakukan pemerintah termasuk dalam kategori baik. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden terhadap persepsi wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3
Histrogram Tanggapan Responden terhadap Persepsi Wajib Pajak

4.3.3 Analisis Deskriptif Efisiensi Sistem Pajak

Pada penelitian ini efisiensi sistem pajak diukur menggunakan 2 (dua) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 4 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Efisiensi Sistem Pajak

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	*Administrative Cost*	702	1000	70,2	Baik
2	*Compliance Cost*	673	1000	67,3	Cukup Baik
	Total	**1375**	**2000**	**68,75**	**Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel efisiensi sistem pajak sebesar 68,75% berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega secara umum sudah baik. Selanjutnya bila dilihat berdasarkan indikator tampak bahwa persentase skor tanggapan responden pada indikator *Compliance Cost* sebesar 67,3% yang termasuk dalam kategori cukup baik, jadi masih ada wajib pajak yang merasa diberatkan dengan biaya kepatuhan yang dikeluarkan dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal itu sesuai dengan

fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yaitu Tingginya biaya kepatuhan pajak *compliance of taxation*, menyebabkan orang enggan untuk membayar pajak. Idealnya biaya kepatuhan pajak tidak memberatkan dan menghambat wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. (Budi 2012).

Agar lebih jelas penulis juga akan menyajikan gambaran efisiensi sistem pajak pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 2 (dua) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 4 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

(1) Indikator *Administrative Cost*

Indikator *administrative cost* dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator *administrative cost*.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Administrative cost*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase
			5	4	3	2	1			
1.	Biaya yang dikeluarkan pemerintah agar sistem perpajakan berjalan dengan efisien.	F	4	39	49	8	0	339	500	67,8%
		%	4	39	49	8	0			
2.	Biaya yang dikeluarkan pemerintah lebih besar untuk belanja oprasional daripada untuk pelayanan publik	F	13	39	46	2	0	363	500	72,6%
		%	13	39	46	2	0			
Total Skor								**702**	**1000**	**70,2%**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.12 melalui persentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 70,2% termasuk dalam kategori baik. Dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 67,8% dapat diketahui sebesar 49,00% responden menanggapi bahwa biaya yang dikeluarkan pemerintah agar sistem berjalan dengan efisien cukup besar. Sebesar 39,00% responden menjawab besar, sebesar 4,00% responden menjawab sangat besar, dan sisanya 8,00% responden menjawab biaya yang dikeluarkan pemerintah agar sistem berjalan efisien adalah kecil.

Sedangkan hasil tanggapan responden mengenai biaya yang dikeluarkan pemerintah lebih besar untuk belanja oprasional dari pada untuk pelayanan publik dapat dilihat mayoritas responden sebesar 46,00% menanggapi bahwa biaya yang dikeluarkan pemerintah memang cukup lebih besar untuk belanja operasional dari pada untuk pelayanan publik.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.12 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai efisiensi sistem pajak. Pada indikator *administrative cost* dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 100 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 70,2% sehingga melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui tingkat tanggapan responden terhadap indikator *administrative cost* termasuk dalam kategori baik.

(2) Indikator *Compliance Cost*

Indikator *Compliance Cost* dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator *Compliance Cost*.

Tabel 4.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Compliance Cost*

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase
			5	4	3	2	1			
1.	Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan anda selalu mengeluarkan biaya yang tidak sedikit	F	8	20	66	6	0	330	500	66,0%
		%	8	20	66	6	0			
2.	Jumlah biaya yang anda keluarkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan	F	7	37	48	8	0	343	500	68,6%
		%	7	37	48	8	0			
Total Skor								**673**	**1000**	**67,3%**

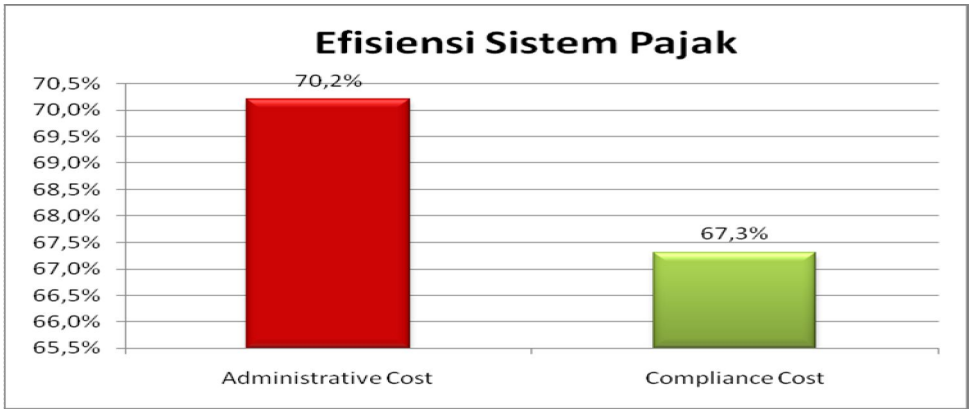
(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.13 melalui persentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 67,3% termasuk dalam kategori cukup baik. Dari jumlah skor tanggapan responden sebesar 66,0% dapat diketahui sebesar 66,00% responden menanggapi bahwa dalam pemenuhan kewajiban perpajakan selalu mengeluarkan biaya yang cukup tidak sedikit. Sebesar 20,00% responden menanggapi bahwa dalam pemenuhan kewajiban perpajakan selalu mengeluarkan biaya yang tidak sedikit, sebesar 8,00% responden menjawab seringkali mengeluarkan biaya yang tidak sedikit dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, dan sisanya 6,00% tidak selalu mengeluarkan biaya yang tidak sedikit dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Kemudian, hasil tanggapan responden tentang jumlah biaya yang dikeluarkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sebesar 48,00% responden menanggapi jumlah biaya yang dikeluarkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan cukup besar, sebesar 37,00% responden menanggapi besar, 7,00% responden menjawab sangat besar, dan sisanya 8,00% responden menjawab jumlah biaya yang dikeluarkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sedikit.

Berdasarkan tanggapan responden diatas, maka masalah yang selama ini terjadi yaitu bahwa tingginya biaya kepatuhan pajak *compliance of taxation*, menyebabkan orang enggan untuk membayar pajak. Idealnya biaya kepatuhan pajak tidak memberatkan dan menghambat Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. karena tanggapan responden tentang indikator *compliance cost* sebesar 67,3% yang dikategorikan cukup baik, jadi dari 100% masih ada sebesar 32,7% orang yang enngan membayar pajak karena tingginya biaya kepatuhan. Oleh karena itu permasalahan atau fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Tegallega sudah terjawab.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.13 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai efisiensi sistem pajak. Pada indikator *compliance cost* dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 100 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 67,3% sehingga termasuk dalam kategori cukup baik. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden terhadap efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4
Histrogram Tanggapan Responden terhadap Efisiensi Sistem Pajak

4.4 Analisis Verifikatif

Setelah diuraikan gambaran data variabel penelitian, selanjutnya untuk menguji pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak terhadap efisisensi sistem pajak maka dilakukan pengujian statistik secara parsial, namun sebelum data pemanfaatan teknologi informasi, persepsi wajib pajak dan efisiensi sistem pajak diolah terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval menggunakan *Method Succesive Interval*. Berdasarkan hasil pentransformasian data ordinal menjadi data interval menggunakan bantuan program komputer yaitu *Microsoft Office Excel 2007* (*Analize*) diperoleh hasil uji msi dari data ordinal menjadi data interval.

Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut, pengujian uji asumsi klasik, analisis regresi linier, koefisien korelasi parsial, koefisien korelasi secara simultan serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software *PASW 18 for windows* dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini :

A. Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regressi linier berganda, ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari regressi tersebut tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas (untuk regressi linear berganda), uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi (untuk data yang berbentuk deret waktu). Pada penelitian ini hanya tiga asumsi yang disebutkan diatas tersebut diuji karena data yang dikumpulkan tidak mengandung unsur deret waktu maka tidak dilakukan uji autokorelasi.

1) Hasil Pengujian Normalitas

Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi, apabila model regresi tidak berdistribusi normal maka kesimpulan dari uji F dan uji t masih meragukan, karena statistik uji F dan uji t pada analisis regresi diturunkan dari distribusi normal. Pada penelitian ini digunakan uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas model regresi.

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

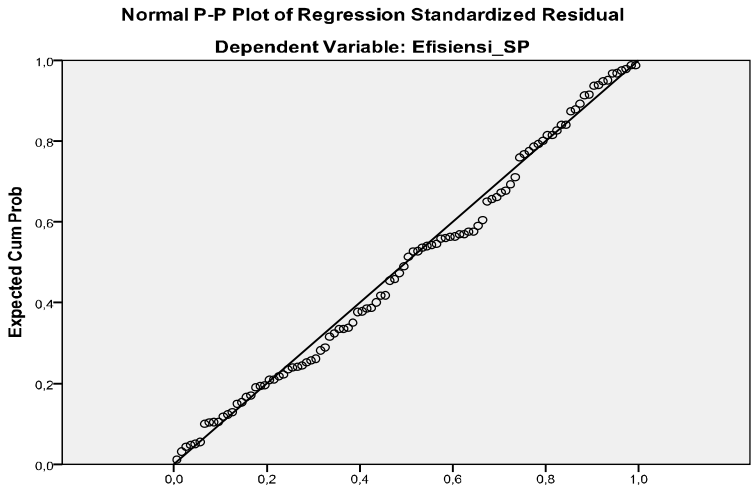
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,50895101
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,062
	Negative	-,052
Kolmogorov-Smirnov Z		,619
Asymp. Sig. (2-tailed)		,838

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada tabel 4.14 dapat dilihat nilai probabilitas (signifikansi) yang diperoleh dari uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,838. Karena nilai probabilitas pada uji Kolmogorov-Smirnov masih lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka disimpulkan bahwa model regressi berdistribusi normal. Secara visual gambar grafik normalitas dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut :



Gambar 4.5
Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas)

Grafik diatas mempertegas bahwa model regressi yang diperoleh berdisitribusi normal, dimana titik-titik nilai residual masing-masing menyebar disekitar garis diagonal. Karena model regresi berdistribusi normal maka pengujian dapat dilanjutkan.

2) Hasil Pengujian Multikolinearitas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas.

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pemanfaatan_TI	,942	1,062
	Persepsi_WP	,942	1,062

a. Dependent Variable: Efisiensi_SP

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Melalui nilai VIF yang diperoleh seperti pada Tabel 4.15 diatas menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas masih lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas.

3) Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji rank Spearman, yaitu dengan mengkorelasikan variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error). Apabila koefisien korelasi dari masing-masing variabel independen ada yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Pada tabel 4.16 berikut dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing koefisien korelasi variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error).

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Correlations

		ABSOLUTE_ERROR
ABSOLUTE_ERROR	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
Pemanfaatan_TI	Pearson Correlation	-,118
	Sig. (2-tailed)	,241
	N	100
Persepsi_WP	Pearson Correlation	,125
	Sig. (2-tailed)	,214
	N	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

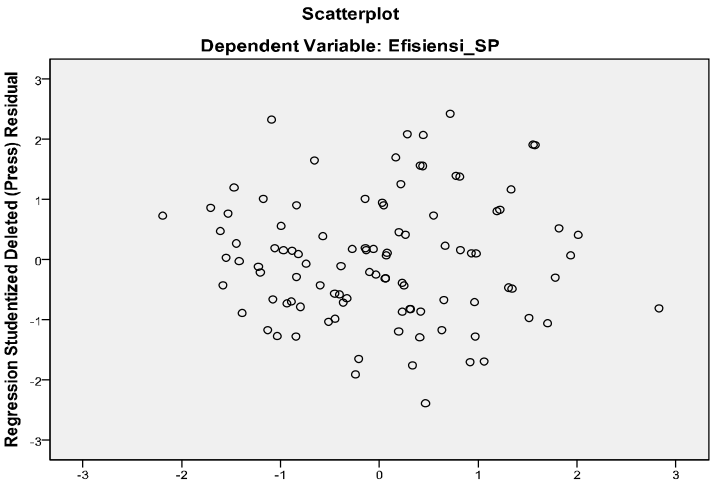
Berdasarkan hasil korelasi yang diperoleh seperti dapat dilihat pada tabel 4.16 diatas memberikan suatu indikasi bahwa residual (error) yang muncul dari persamaan regresi mempunyai varians yang sama (tidak terjadi heteroskedastisitas), dimana nilai signifikansi (sig) dari masing-masing koefisien korelasi kedua variabel bebas dengan nilai absolut error (0,241 dan 0,214) masih lebih besar dari 0,05.

Selain itu cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat pula dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Analisis pada gambar Scatterplot yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika :

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Hasil pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.6
Grafik Uji Heterokedastisitas

Diperoleh titik-titik data tersebar di atas dan dibawah 0, sehingga disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada persamaan regresi yang diperoleh.

B. Estimasi Model Regressi

Pada bagian ini akan diestimasi koefisien regresi pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak terhadap efisiensi sistem pajak menggunakan regressi linear berganda. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan karena variabel yang menjadi kajian dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu dua variabel independen yaitu penerapan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel X1 dan persepsi wajib pajak

sebagai variabel X2 dan satu variabel dependen yaitu efisiensi sistem pajak sebagai variabel y. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil regresi sebagai berikut :

Tabel 4.17
Hasil Perhitungan Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,878	,296		2,964	,004
	Pemanfaatan_TI	,194	,078	,207	2,480	,015
	Persepsi_WP	,525	,084	,520	6,231	,000

a. Dependent Variable: Efisiensi_SP

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Dari tabel diatas dibentuk persamaan regresi linier sebagai berikut :

Y = 0,878+ 0,194 X1 + 0,525 X2

Dimana :

Y = Efisiensi Sistem Pajak
X1 = Pemanfaatan Teknologi Informasi
X2 = Persepsi Wajib Pajak

Berdasarkan persamaan prediksi diatas, maka dapat diinterpretasikan koefisien regressi dari masing-masing variabel independen sebagai berikut:

- Koefisien pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,194 menunjukkan bahwa setiap peningkatan penerapan pemanfaatan teknologi informasi

diprediksi akan meningkatkan efisiensi sistem pajak sebesar 0,194 satuan dengan asumsi persepsi pajak tidak berubah.

- Koefisien persepsi wajib pajak sebesar 0,525 menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi wajib pajak diprediksi akan meningkatkan efisiensi sistem pajak sebesar 0,525 satuan dengan asumsi pemanfaatan teknologi informasi tidak berubah..
- Nilai konstanta sebesar 0,878 menunjukan nilai prediksi rata-rata efisiensi sistem pajak apabila pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak sama dengan nol.

C. Analisis Korelasi

Menggunakan nilai koefisien kolerasi antara pemanfaatan teknologi informasi dengan efisiensi sistem pajak, persepsi wajib Pajak dengan efisiensi sistem pajak, dan pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak yang telah diketahui, dapat diperoleh nilai korelasi parsial antar variabel melalui perhitungan sebagai berikut.

a. Korelasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dengan Efisiensi Sistem Pajak Ketika Persepsi Wajib Pajak Tidak Berubah

Koefisien korelasi antara Pemanfaatan Teknologi Informasi Dengan Efisiensi Sistem Pajak Ketika Persepsi Wajib Pajak tidak berubah dapat dilihat dari Hasil perhitungan dengan perhitungan *PASW 18 for windows* sebagai berikut:

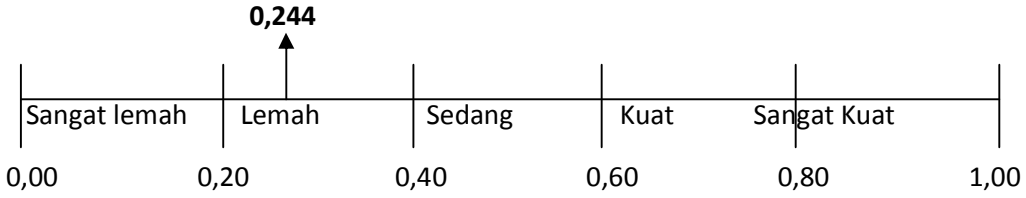
Tabel 4.18
Koefisien Korelasi Parsial Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Efisiensi Sistem Pajak

Correlations

Control Variables			Pemanfaatan_TI	Efisiensi_SP
Persepsi_WP	Pemanfaatan_TI	Correlation	1,000	,244
		Significance (2-tailed)	.	,015
		df	0	97
	Efisiensi_SP	Correlation	,244	1,000
		Significance (2-tailed)	,015	.
		df	97	0

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan efisiensi sistem pajak ketika pesepsi wajib pajak tidak berubah adalah sebesar 0,244 dengan arah positif. Artinya hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan efisiensi sistem pajak termasuk lemah ketika persepsi wajib pajak tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika pemanfaatan teknologi informasi semakin baik, sementara persepsi wajib pajak tidak berubah maka akan meningkatkan efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Secara visual dapat dilihat pada garis kontinum berikut:



Gambar 4.7
Skala Koefisien Korelasi pemanfaatan teknologi informasi dengan efisiensi sistem pajak

Kemudian besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dengan efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega ketika persepsi wajib

pajak tidak berubah adalah Kd = $(r)^2$ x 100% yaitu $(0,244)^2 \times 100\% = 5,95\%$. sementara sisanya 94,05% di pengaruhi oleh faktor lain seperti faktor struktur organisasi yaitu susunan yang stabil dari jabatan-jabatan baik itu struktural maupun fungsional. Faktor sumber daya manusia seperti tenaga kerja, kemampuan kerja, maupun sumber daya fisik seperti peralatan kerja, tempat bekerja serta dana keuangan. Faktor dukungan kepada aparatur dan pelaksanaanya baik pimpinan maupun masyarakat. (Davis, 1989).

b. Korelasi Persepsi Wajib Dengan Efisiensi Sistem Pajak Ketika Pemanfaatan Teknologi Informasi Tidak Berubah

Koefisien korelasi antara Persepsi Wajib Dengan Efisiensi Sistem Pajak Ketika Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak berubah dapat dilihat dari hasil perhitungan dengan perhitungan *PASW 18 for windows* sebagai berikut :

Tabel 4.19
Koefisien Korelasi Persepsi Wajib Dengan Efisiensi Sistem Pajak

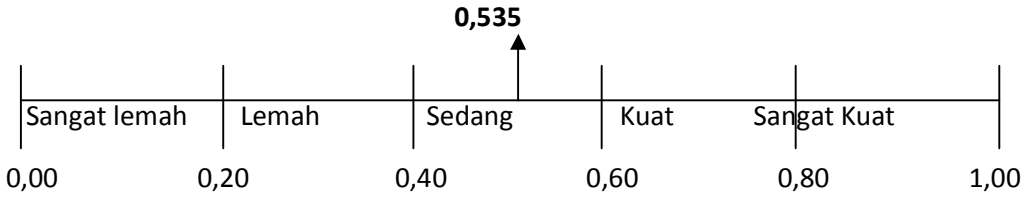
Correlations

Control Variables			Persepsi_WP	Efisiensi_SP
Pemanfaatan_TI	Persepsi_WP	Correlation	1,000	,535
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	97
	Efisiensi_SP	Correlation	,535	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	97	0

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Hubungan antara Persepsi Wajib Dengan Efisiensi Sistem Pajak Ketika Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak berubah adalah sebesar 0,535 dengan arah positif. Artinya Persepsi Wajib dengan Efisiensi Sistem Pajak termasuk sedang

ketika pemanfaatan teknologi informasi tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika persepsi wajib pajak semakin tinggi, sementara pemanfaatan teknologi informasi tidak berubah maka akan meningkatkan efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Kemudian besar pengaruh persepsi wajib pajak dengan efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega ketika pemanfaatan teknologi informasi tidak berubah adalah $(0,535)^2 \times 100\% = 28,6\%$. Secara visual dapat dilihat pada garis kontinum berikut:



Gambar 4.8
Skala Koefisien Korelasi Persepsi Wajib Dengan Efisiensi Sistem Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan besar pengaruh/kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap efisiensi sistem pajak dapat diketahui bahwa diantara kedua variabel bebas, persepsi Wajib Pajak memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap efisiensi sistem pajak dibanding pemanfaatan teknologi informasi.

Ini terbukti karena pada umumnya masyarakat belum menyadari benar arti dan pentingnya membayar pajak dan belum memahami sepenuhnya peraturan-peraturan dalam perpajakan. Masyarakat masih memandang pajak sebagai sesuatu yang bersifat membebani dan memaksa, belum memandang pajak sebagai bentuk perwujudan pengabdian serta peran serta warga negara dalam pembangunan.

Seperti yang telah diungkapkan (John:2002) sistem pajak dianggap sebagai efisien ketika memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pola yang

berbeda dari persepsi pembayar pajak. Perlu dicatat bahwa ada perbedaan antara efisiensi pajak sebenarnya dan dalam penampilan. Efisiensi dalam penampilan berarti bahwa sistem pajak terdiri dari aturan yang efisien, item, dan peraturan, ketika diterapkan. Hal ini tidak memadai untuk menjadi benar-benar efisien, tetapi lebih penting untuk menjadi efisien dalam pikiran wajib pajak, atau akan dirasakan oleh wajib pajak sebagai efisien.

c. Korelasi Secara Simultan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efisiensi Sistem Pajak dan Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak terhadap efisiensi sistem pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.20
Model Summary Untuk Korelasi X1 dan X2 Terhadap Y Pada KPP Pratam Tegallega

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604[a]	,365	,352	,51417

a. Predictors: (Constant), persepsi, pemanfaatan

b. Dependent Variable: efisiensi

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Nilai R (0,604) pada tabel 4.30 menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel independen (teknologi informasi dan persepsi wajib pajak) secara simultan dengan efisiensi sistem pajak. Jadi diketahui bahwa secara simultan kedua variabel independen (teknologi informasi dan persepsi wajib pajak)

memiliki hubungan yang cukup kuat dengan efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Nilai korelasi *r* hanya menyatakan erat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y), digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$Kd = r_2 \times 100\ \%$
$Kd = (0{,}604)^2 \times 100\ \%$
$Kd = 0{,}364816 \times 100\%$
$Kd = 36{,}4816$
Kd = 36,4% (Pembulatan)

Sedangkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS 18 for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,604[a]	,365	,352	,51417

a. Predictors: (Constant), persepsi, pemanfaatan

b. Dependent Variable: efisiensi

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Nilai R-Square sebesar 0,365 atau 36,5% menunjukkan bahwa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, variabel pemanfaatan

teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada efisiensi sistem pajak 36,5%. Dengan kata lain pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 36,5% terhadap efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Sementara sisanya sebesar 63,5% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati diluar variabel pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak seperti pajak promosi, pelatihan personil dan pembayar pajak dapat menjadi faktor efektif untuk efisiensi sistem pajak. Seperti yang telah di ungkapkan oleh (Seyed Mohammad, 2010) bahwa faktor-faktor seperti hukum pajak, pemanfaatan jasa sektor swasta, denda pajak, denda peradilan dan prosedur formal (yang tidak perlu birokrasi formalitas) tidak dapat dianggap sebagai faktor-faktor yang efektif dalam efisiensi sistem pajak. Tetapi pemanfaatan TI dalam sistem pajak, pajak promosi, pelatihan personil sistem pajak dan pembayar pajak dapat menjadi faktor efektif untuk efisiensi sistem pajak.

D. Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk menguji apakah pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak terhadap efisiensi sistem pajak signifikan, baik secara bersama-sama (simultan) maupun secara parsial (individual), dilakukan uji signifikansi. Pengujian dimulai dari pengujian parsial, dan apabila hasil pengujian parsial signifikan dilanjutkan dengan pengujian simultan.

1. Pengajuan Hipotesis Regresi Secara Parsial Melalui Uji t

Pada pengujian koefisien regresi secara parsial akan diuji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh signifikan secara parsial dilakukan pengujian koefisien regresi dengan menggunakan statistik Uji t. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Nilai t_{tabel} dengan taraf kesalahan 5% dan db = n–k–1 = 100-2-1 = 97 adalah 1,985.

Tabel 4.22
Hasil Uji Parsial Regresi X terhadap Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,878	,296		2,964	,004
	Pemanfaatan_TI	,194	,078	,207	2,480	,015
	Persepsi_WP	,525	,084	,520	6,231	,000

a. Dependent Variable: Efisiensi_SP

Sumber : Lampiran Output SPSS

4.4.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kinerja dan efisiensi sistem pajak, Teknologi informasi juga telah dikembangkan oleh Direktur Jendral Pajak (DJP) dalam upaya untuk efisiensi system pajak. Seperti yang di kemukakan oleh (Nikchehreh: 2002) terdapat beberapa faktor efektif dalam efisiensi sistem perpajakan, termasuk teknologi informasi, regulasi, *tax fraud*,

layanan sektor swasta dan pendidikan. Sedangkan menurut (Seyed Mohammad: 2010) pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pajak, pajak promosi, pelatihan personil sistem pajak dan pembayar pajak dapat menjadi faktor efektif untuk efisiensi sistem pajak.

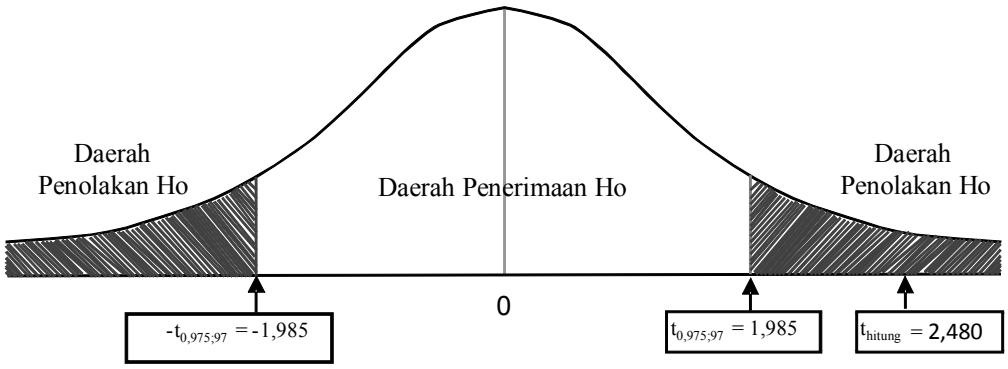
Dugaan sementara pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap efisiensi sistem pajak, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

Ho :$\beta_1 = 0$ Pemanfaatan Teknologi Informasi Tidak Berpengaruh Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Ha: $\beta_1 \neq 0$ Pemanfaatan Teknologi Informasi Berpengaruh Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Untuk menguji hipotesis diatas terlebih dahulu dicari nilai t_{hitung} variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi, dari keluaran *software* SPSS.18 *for windows* seperti terlihat pada tabel 4.22 diperoleh hasil perhitungan nilai t-hitung untuk variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_1) diperoleh sebesar 2,480 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,015 lebih besar dari 1,985, maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap efisiensi sistem pajak.

Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap efisiensi sistem pajak. dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 4.9
Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Berdasarkan gambar 4.5 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 2,480 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.

Dapat dilihat dari hasil hipotesis di atas menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap efisiensi sistem pajak. Persentase total skor tanggapan menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sudah baik, sehingga sebaiknya wajib pajak yang terdaftar di KPP pratama bandung tegallega bisa memanfaatkan dan lebih menigkatkan penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi agar lebih efektif dan efisien.

4.4.2 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Menurut (John:2002) sistem pajak dianggap sebagai efisien ketika memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pola yang berbeda dari persepsi pembayar pajak. Perlu dicatat bahwa ada perbedaan antara efisiensi pajak sebenarnya dan dalam penampilan. Efisiensi dalam penampilan berarti bahwa

sistem pajak terdiri dari aturan yang efisien, item, dan peraturan, ketika diterapkan. Hal ini tidak memadai untuk menjadi benar-benar efisien, tetapi lebih penting untuk menjadi efisien dalam pikiran wajib pajak, atau akan dirasakan oleh wajib pajak sebagai efisien.

Sedangkan menurut (Mohammed Ibrahim Sultan dan Mohammed Abdullah 2009) mengungkapkan bahwa persepsi wajib pajak mempengaruhi efisiensi sistem pajak, dan sistem pajak yang efisien digunakan untuk mengubah perilaku wajib pajak terhadap pajak.

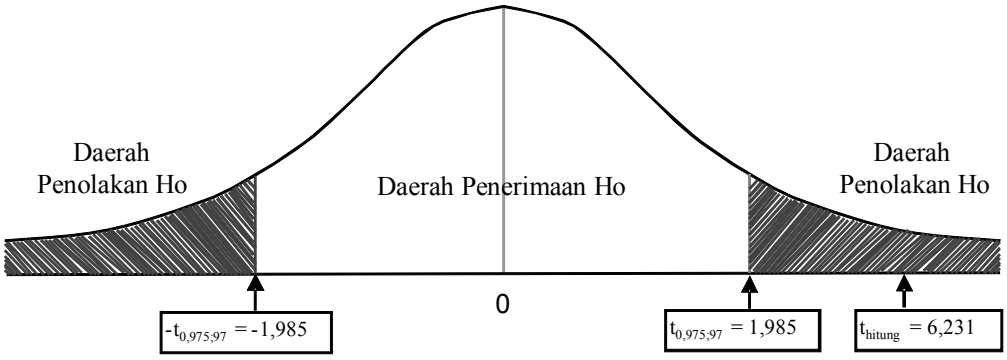
Dugaan sementara persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap efisiensi sistem pajak, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H_{02} :$\beta_1 = 0$ Persepsi Wajib Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Ha_2 : $\beta_1 \neq 0$ Persepsi Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Hasil perhitungan nilai t-hitung untuk variabel persepsi wajib pajak (X_2) diperoleh sebesar 6,231 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000. Maka dapat di simpulkan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi sistem pajak.

Secara visual daerah penolakan/penerimaan hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) pada pengujian parsial dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 4.10
Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Berdasarkan gambar 4.6 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 6,231 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efisiensi Sistem Pajak pada Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega.

Dapat dilihat dari hasil hipotesis di atas menyatakan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap efisisensi sistem pajak. Persentase skor total tanggapan responden menyatakan bahwa persepsi wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bandung tegallega cukup baik. Sehingga kantor pelayanan pajak pratama bandung tegallega harus bisa mempertahankan persepsi wajib pajak dan lebih ditingkatkan dengan cara sosialsi kepada wajib pajak ataupun dengan penyuluhan yang baik.

4.4.3 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Pengujian secara simultan bertujuan untuk membuktikan apakah pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara simultan

berpengaruh signifikan terhadap efisiensi sistem Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega dengan rumusan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho_1 : pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak tidak
$\beta_1 = \beta_2 = 0$ berpengaruh signifikan terhadap efisiensi sistem Pajak

Ha_1 : pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak
Ada $\beta_i \neq 0$ berpengaruh signifikan terhadap efisiensi sistem Pajak

Untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan nilai F_{tabel}. Dari tabel F diperoleh nilai F_{tabel} dengan $db_1 = 2$ dan $db_2 = 100-2-1= 97$ sebesar 3,090. Nilai statistik uji F diperoleh dalam tabel Anova hasil SPSS pada tabel berikut:

Tabel 4.23
Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,719	2	7,360	27,838	,000[a]
	Residual	25,644	97	,264		
	Total	40,364	99			

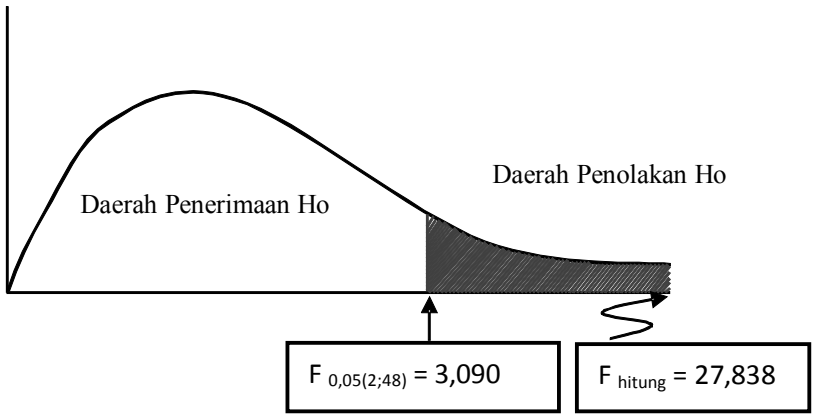
a. Predictors: (Constant), Persepsi_WP, Pemanfaatan_TI

b. Dependent Variable: Efisiensi_SP

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel anova di atas dapat dilihat nilai F_{hitung} dari hasil pengolahan data sebesar 27,838 dan nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel. Dari tabel F pada $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas (2;97) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,090. Karena F_{hitung} (27,838) lebih besar dari F_{tabel} (3,090) maka pada tingkat kekeliruan 5% ($\alpha = 0.05$) diputuskan untuk

menolak Ho dan menerima Ha. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap efisiensi sistem pajak dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4.11
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Simultan

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa F_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Bandung Tegallega. Artinya pemanfaatan dan persepsi wajib pajak jika dilakukan bersama-sama dapat meningkatkan efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Dapat dilihat dari hasil hipotesis di atas menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap efisiensi sistem pajak. Persentase skor tanggapan responden menyatakan bahwa efisiensi sistem pajak pada kantor pelayanan pratama bandung tegallega baik. Sehingga kantor pelayanan pajak pratama bandung tegallega harus bisa mempertahankan efisiensi sistem pajak tersebut dan lebih ditingkatkan lagi.

4.5 Pembahasan

Pada bagian ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak terhadap efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data hasil penelitian adalah analisis deskriptif dan pengujian hipotesis. Pada analisis deskriptif digunakan persentase jumlah skor jawaban untuk merepresentasikan tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Pada pengujian hipotesis digunakan analisis regressi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan, dan regresi yang digunakan adalah regressi linier berganda. Karena hasil skoring jawaban responden pada semua variabel masih merupakan data ordinal maka agar data dapat diolah menggunakan analisis regressi terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunkan *method of succesive interval*.

4.5.1 Analisis Deskriptif Pemanfaatan Teknologi Informasi

Dari hasil pengujian perumusan masalah deskriptif diketahui bahwa pemanfaatan teknologi ifnormasi pada KPP Pratama Bandung Tegallega menurut respon responden termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari

indikator nampak bahwa indikator intensitas pemanfaatan berada dalam kategori cukup, hal ini dikarenan pada KPP Bandung Tegallega penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh wajib pajak belum dimanfaatkan secara efisien, jauh dibawah kemampuan dan fungsinya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukan oleh (Pandu Kawula, 2012) bahwa Penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh wajib pajak belum dimanfaatkan secara efisien, jauh dibawah kemampuan dan fungsinya.

Meskipun sudah banyak masyarakat yang sudah menggunakan teknologi informasi dalam membantu pekerjaannya tetapi masih ada sebagian masyarakat atau wajib pajak yang belum memanfaatkan teknologi informasi secara efisien berdasarkan dengan kemampuan dan fungsinya. Agar teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega sebagai pelopor memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau wajib pajak tentang manfaatnya teknologi informasi dan agar dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik sesuai dengan fungsi dan kegunaanya.

4.5.2 Analisis Deskriptif Persepsi Wajib Pajak

Dari hasil pengujian perumusan masalah deskriptif diketahui bahwa persepsi wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega menurut responden termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya bila dilihat dari indikator nampak bahwa indikator pengetahuan tentang administrasi perpajakan berada dalam kategori cukup. Hal ini dikarenakan masih ada wajib pajak berpresepsi negatif terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega yang disebabkan

wajib pajak yang belum mengetahui atau merasa kesulitan dengan prosedur administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Dapat disimpulkan bahwa Petugas pajak sudah cukup baik dalam usahanya untuk membuat wajib pajak agar tidak berpresepsi negatif terhadap kantor pajak, akan tetapi masih ada wajib pajak yang berpresepsi negatif terhadap kantor pajak yang di sebabkan karena akses atau perolehan informasi perpajakan dan ketentuannya yang terkadang dirasakan sulit. Sebaiknya petugas pajak lebih meningkatkan sosialisasi kepada wajib pajak tentang administrasi perpajakan yang ada di KPP Prtama Bandung Tegallega agar kesadaran wajib pajak meningkat dan tidak lagi berpresesi negatif terhadap kantor pajak.

4.5.3 Analisis Deskriptif Efisiensi Sistem Pajak

Dari hasil pengujian perumusan masalah deskriptif diketahui bahwa efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega menurut respon responden termasuk dalam kategori baik, namun jika dilihat dari indikator nampak bahwa indikator compliance cost berada dalam kategori cukup hal ini dikarenkan tingginya biaya kepatuhan pajak compliance of taxation, menyebabkan orang enggan untuk membayar pajak. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi pada KPP Pratama Bandung Tegallega bahwa tingginya biaya kepatuhan pajak *compliance of taxation*, menyebabkan orang enggan untuk membayar pajak. Idealnya biaya kepatuhan pajak tidak memberatkan dan menghambat Wajib Pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. (Budi 2012).

Biaya kepatuhan wajib pajak atau *compliance cost* yang dikeluarkan oleh wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega termasuk tinggi. Idealnya biaya kepatuhan tidak memberatkan wajib pajak. Sebaiknya wajib pajak melakukan tax planning atau perencanaan pajak yang baik, wajib pajak dapat meminimalisasi biaya kepatuhan pajak, karena jika *compliance cost* rendah tidak akan begitu memberatkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

4.5.4 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

1) Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan efisiensi sistem pajak dengan arah positif. Artinya hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan efisiensi sistem pajak termasuk lemah ketika persepsi wajib pajak tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika pemanfaatan teknologi informasi semakin baik, sementara persepsi wajib pajak tidak berubah maka akan meningkatkan efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

Melalui data yang terkumpul dilapangan, terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari pemanfaatan teknologi informasi terhadap efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Melalui uji t diperoleh hasil bahwa hipotesis yang menyatakan pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kinerja dan efisiensi sistem pajak, seperti yang di kemukakan oleh (Nikchehreh: 2002) terdapat beberapa faktor efektif dalam efisiensi sistem perpajakan, termasuk teknologi informasi, regulasi, *tax fraud*, layanan sektor swasta dan pendidikan. Sedangkan menurut (Seyed Mohammad: 2010) pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pajak, pajak promosi, pelatihan personil sistem pajak dan pembayar pajak dapat menjadi faktor efektif untuk efisiensi sistem pajak.

2) Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Terhadap Efisiensi Sistem Pajak

Hubungan antara Persepsi Wajib Dengan Efisiensi Sistem Pajak dengan arah positif. Artinya Persepsi Wajib dengan Efisiensi Sistem Pajak termasuk sedang ketika pemanfaatan teknologi informasi tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika persepsi wajib pajak semakin tinggi, sementara pemanfaatan teknologi informasi tidak berubah maka akan meningkatkan efisiensi sistem pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega.

Berdasarkan hasil perhitungan besar pengaruh/kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap efisiensi sistem pajak dapat diketahui bahwa diantara kedua variabel bebas, persepsi Wajib Pajak memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap efisiensi sistem pajak dibanding pemanfaatan teknologi informasi.

Ini terbukti karena pada umumnya masyarakat belum menyadari benar arti dan pentingnya membayar pajak dan belum memahami sepenuhnya peraturan-peraturan dalam perpajakan. Masyarakat masih memandang pajak sebagai sesuatu

yang bersifat membebani dan memaksa, belum memandang pajak sebagai bentuk perwujudan pengabdian serta peran serta warga negara dalam pembangunan.

Seperti yang telah diungkapkan (John:2002) :

> **"Sistem pajak dianggap sebagai efisien ketika memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pola yang berbeda dari persepsi pembayar pajak. Perlu dicatat bahwa ada perbedaan antara efisiensi pajak sebenarnya dan dalam penampilan. Efisiensi dalam penampilan berarti bahwa sistem pajak terdiri dari aturan yang efisien, item, dan peraturan, ketika diterapkan. Hal ini tidak memadai untuk menjadi benar-benar efisien, tetapi lebih penting untuk menjadi efisien dalam pikiran wajib pajak, atau akan dirasakan oleh wajib pajak sebagai efisien."**

3) Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak terhadap efisiensi sistem pajak

Hubungan kedua variabel menunjukkan variabel independen (teknologi informasi dan persepsi wajib pajak) secara simultan dengan efisiensi sistem pajak dalam criteria kuat. Jadi diketahui bahwa secara simultan kedua variabel independen (teknologi informasi dan persepsi wajib pajak) memiliki hubungan yang cukup kuat dengan efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Nilai R-Square sebesar 0,365 atau 36,5% menunjukkan bahwa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega, variabel pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada efisiensi sistem pajak 36,5%. Dengan kata lain pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 36,5% terhadap efisiensi sistem pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

Sementara sisanya sebesar 63,5% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati diluar variabel pemanfaatan teknologi informasi dan persepsi wajib pajak seperti pajak promosi, pelatihan personil dan pembayar pajak dapat menjadi faktor efektif untuk efisiensi sistem pajak. Seperti yang telah di ungkapkan oleh (Seyed Mohammad, 2010) :

> **" bahwa faktor-faktor seperti hukum pajak, pemanfaatan jasa sektor swasta, denda pajak, denda peradilan dan prosedur formal (yang tidak perlu birokrasi formalitas) tidak dapat dianggap sebagai faktor-faktor yang efektif dalam efisiensi sistem pajak. Tetapi pemanfaatan TI dalam sistem pajak, pajak promosi, pelatihan personil sistem pajak dan pembayar pajak dapat menjadi faktor efektif untuk efisiensi sistem pajak."**