BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan hasil yang peneliti dapatkan selama melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Hasil tersebut berupa data-data dan informasi yang mendukung penelitian yang peneiti lakukan.

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Seiring dengan tuntutan kepada pemerintah untuk meningkatkan akuntabilitasnya menuju *Good Government Governance*, maka pelayanan kepada masyarakatpun juga senantiasa ditingkatkan, salah satunya dengan perubahan menjadi sistem pelayanan pajak saat ini yang memiliki konsep pelayanan satu atap. Dimana wajib pajak dapat menyelesaikan segala jenis pajak yang harus dibayarnya dalam satu tempat. Tempat yang menjadi jawaban dari semua itu adalah Kantor Pelayanan Pajak Modern.

Kantor Pelayanan Pajak Modern merupakan kantor pajak yang telah menggunakan sistem administrasi modern. Kantor Pelayanan Pajak Modern memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

1. Struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi
2. Adanya pemisahan fungsi yang jelas antar Kanwil dan KPP
   a. KPP bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (pemeriksaan dan penagihan).

b. Kanwil bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding serta penyidikan.

3. Di dalam organisasi KPP dikenal adanya *Account Representative* (*AR*) yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak.
4. Mengembangkan *Call Center* (dengan nomor telepon khusus dan didukung dengan *"Knowledge Base"* yang baku) untuk menjawab setiap pertanyaan masyarakat, yang dilayani oleh petugas khusus.
5. Menyediakan staf khusus di tempat pelayanan terpadu (TPT) yang mampu melayani pertanyaan dan konsultasi masalah perpajakan (*Help Desk*).
6. Menyediakan media informasi perpajakan berbasis komputer (misal: *Touch Screen)* pada setiap TPT.

KPP modern ini terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I

   Adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak. Kantor Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala. Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, evaluasi, dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang perpajakan

berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I melakukan fungsi pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, dan penyidikan yang dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kanwil ini pertama kali diujicobakan pada tahun 2002.

2. Kantor Pelayanan Pajak Madya

Adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Madya dipimpin oleh seorang Kepala. KPP Madya mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. KPP Madya melakukan fungsi pemeriksaan sederhana dan pemeriksaan lengkap yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak. KPP Madya pertama kali diujicobakan pada tahun 2005.

3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Pratama dipimpin oleh seorang Kepala. KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. KPP Pratama melakukan fungsi pemeriksaan sederhana dan pemeriksaan lengkap yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak serta fungsi pendataan dan penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Penilai Pajak Bumi dan Bangunan. KPP Pratama ini mulai diujicobakan pada tahun 2005.

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya mulai dibentuk sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 55/PMK.01/2007 Tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Menteri Keuangan Nomor :132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak, Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor : KEP-

112/PJ/2007 Tanggal 09 Agustus 2007 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan saat mulai beroperasinya KPP Pratama di Lingkungan Kanwil DJP Jawa Barat I.

Dan sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-27/PJ./2007 Tanggal 27 Juni 2007 ditunjuk Pejabat Semenrata KPP Pratama Majalaya Sdr. Wishnoe ST,Ak,M.Sc. NIP.060046535, dengan wilayah kerja KPP Pratama Majalaya adalah pecahan dari Wilayah KPP Cimahi yang merupakan peleburan dari tiga Kantor yaitu Kantor Pemeriksa Bandung Satu, Kantor Pemeriksa Bandung dua, dan Kantor Pemeriksa PBB Bandung Dua.

Dengan jumlah pegawai sebanyak 86 orang sesuai dengan Keputusan Direktur Jendral Pajak, tentang mutasi di Ligkungan Kanwil Jawa Barat I Nomor : KEP-273/274/PJ.01/UP.53/2007 Tanggal 11 Oktober 2007 yaitu mutasi pelaksana, *Account Representative*, Pembubaran Kordinator Pelaksana dan Pejabat Eselon IV.

KPP Pratama Majalaya terdiri dari 1 Kepala Kantor dan 9 Seksi :

1.	Kepala Kantor	1 Pegawai
2.	Sub. Bagian Umum	9 Pegawai
3.	Seksi Pelayanan	22 Pegawai
4.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	9 Pegawai
5.	Seksi Waskon I	7 Pegawai
6.	Seksi Waskon II	9 Pegawai
7.	Seksi Waskon III	8 Pegawai
8.	Seksi Pemeriksaan	3 Pegawai
9.	Seksi Penagihan	6 Pegawai
10.	Seksi Ekstensifikasi	6 Pegawai
11.	Fungsional	6 Pegawai

Dibantu dengan 8 orang Satuan Pengaman serta 12 *Cleaning Service*.

4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Visi :

"Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat".

Misi :

Fiskal:	Menghimpun penerimaan Dalam Negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintahan berdasarkan UU Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.
Ekonomi:	Mendukung kebijaksanaan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang *minimizing distortion.*
Politik:	Mendukung proses demokratisasi bangsa.
Kelembagaan:	Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

4.1.1.3 Aspek Kegiatan Kantor pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Majalaya mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya KPP Pratama Majalaya menyelenggarakan fungsi:

a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
d. penyuluhan perpajakan;
e. pelaksanaan registrasi wajib pajak;
f. pelaksanaan ekstensifikasi;
g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
h. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
i. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
j. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
k. pelaksanaan intensifikasi;

l. pelaksanaan administrasi KPP Pratama.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Struktur organisasi sangatlah penting karena dengan adanya struktur organisasi dapat mempermudah pembagian tugas sesuai dengan bidang masing-masing. Adapun susunan organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak dan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 tanggal 09 Agustus 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Operasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II, saat mulai operasional KPP Pratama Majalaya secara resmi adalah tanggal 28 Agustus 2007 dengan menjalankan pekerjaan berdasarkan stuktur organisasi dan fungsinya sebagaimana telah ditetapkan.

KPP Pratama Majalaya memiliki struktur organisasi yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor;
2. Subbagian umum;

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
4. Seksi Pelayanan;
5. Seksi Penagihan;
6. Seksi Pemeriksaan;
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV;
9. Kelompok Jabatan Fungsional, yang terdiri dari:
    1. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
    2. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan.
    3. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
    4. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.3 Deskripsi Tugas

KPP Pratama Majalaya memiliki susunan organisasi yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor

    Kepala Kantor mempunyai tugas untuk menandatangani surat-surat sebagai persetujuan segala kegiatan atau urusan didalam

pelaksanaan, dan sebagai pengambilan keputusan dalam segala kegiatan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

2. Subbagian Umum

   Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

   Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-f*iling*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

4. Seksi Pelayanan

   Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

   Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

6. Seksi Pemeriksaan

   Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

   Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III

   Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan

rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan.
c. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.4 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebanyak 30 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	22	73.3%
Wanita	8	26.7%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu.

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 73.3%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 26.7%, jadi dapat disimpulkan mayoritas dalam penelitian ini adalah Pria.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
< 30 Tahun	13	43.3%
30 – 40 Tahun	10	33.3%
40 – 50 Tahun	5	16.7%
50 – 60 Tahun	2	6.7%
Diatas 60 Tahun	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 30 tahun berjumlah 13 orang atau sebesar 43.3%, 30 – 40 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 33.3%, 40 – 50 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 16.7%, 50 – 60 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 6.7%, diatas 60 tahun sebesar 0 (tidak ada). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia didawah 30 tahun. Hal ini dikarenakan usia dibawah 30 tahun merupakan pegawai yang sudah dinilai cukup mempunyai dedikasi dan loyal terhadap melaksanakan tugasnya.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pemdidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SLTA / Sederajat	6	20%
Akademi	8	26.7%
Strata 1 (S1)	14	46.7%
Strata 2 (S2)	2	6.6%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang terpilih sebagai bahwa responden yang berpendidikan terakhir SLTA / Sederajat berjumlah 6 orang atau sebesar 20%, Strata 1 (S1) berjumlah 14 orang atau sebesar 46.7%, Strata 2 (S2) berjumlah 2 orang atau sebesar 6.6%. Jadi dapat

disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1).

4.2 Hasil Pembahasan

4.2.1 Analisis

4.2.1.1 Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian yang diperoleh dengan memberikan penilaian atas jawaban responden yang diisi oleh 30 orang pegawai pada bagian Pelayanan dan bagian *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Sesuai dengan skala penilaian skor jawaban yaitu dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 pilihan jawaban mulai 1 s/d 5, maka skor akhir akan berkisar antara 20% - 100% dari skor maksimum.

Sistem Administrasi Perpajakan dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah; Wajib Pajak yang tidak terdaftar, Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), Penyelundup Pajak, dan Penunggak Pajak.

1. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Terhadap Sikap petugas pelayanan pajak terhadap Wajib Pajak.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	17	56.67 %
B	11	36.67 %
C	2	6.66 %
D	0	0
E	0	0
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang memilih A sebesar 56.67 %, B sebesar 36.67 %, C sebesar 6.66 %, D Tidak ada (0), dan E Tidak ada (0). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan melayani dengan pelayanan prima mengenai sikap petugas pajak terhadap wajib pajak.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Wajib Pajak dengan Petugas pajak yang didukung berbagai sarana komunikasi.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	11	36.67 %
B	17	56.67 %
C	2	6.66 %
D	0	0
E	0	0
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 36.67 %, B sebesar 56.67 %, C sebesar 6.66 %, D Tidak ada (0), dan E Tidak ada (0). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan wajib pajak lebih terbuka dengan petugas pajak mengenai

komunikasi WP dengan petugas pajak yang didukung berbagai sarana komunikasi.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran pajak melalui *e-payment.*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	8	26.67 %
B	16	53.33 %
C	4	13.33 %
D	2	6.67 %
E	0	0
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 26.67 %, B sebesar 53.33 %, C sebesar 13.33 %, D sebesar 6.67%, dan E Tidak ada (0). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan menghemat waktu dan biaya mengenai pembayaran pajak melalui *e-payment*.

2. Tanggapan Responden Terhadap Pemeriksaan.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap kriteria seleksi pemeriksaan yg dipilih dengan berbagai kriteria secara *computerized.*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	13	43.33 %
B	14	46.67 %
C	1	3.33 %
D	2	6.67 %
E	0	0
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 43.33 %, B sebesar 46.67 %, C sebesar 3.33 %, D sebesar 6.67 % dan E Tidak ada (0). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan empat jenis pajak yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Materai. Mengenai kriteria seleksi pemeriksaan yg dipilih dengan berbagai kriteria secara *computerized*.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Sistem Administrasi DJP yang sudah *computerized.*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	8	26.67 %
B	17	56.67 %
C	4	13.33 %
D	1	3.33 %
E	0	0
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 26.67 %, B sebesar 56.67 %, C sebesar 13.33 %, D sebesar 3.33 %, dan E Tidak ada (0). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan memudahkan proses pemeriksaan wajib pajak mengenai Sistem Administrasi DJP yang sudah *computerized.*

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Profil Wajib Pajak.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	8	26.67 %
B	16	53.33 %
C	3	10 %
D	3	10 %
E	0	0
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 26.67 %, B sebesar 53.33 %, C sebesar 10 %, D sebesar 10 %, dan E Tidak ada (0). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan termonitor secara transparan dengan metode *workflow* mengenai profil wajib pajak.

3. Tanggapan Responden Terhadap Aspek Teknologi Informasi

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Terhadap *website, e-payment, e-SPT, e-filing, e-registration, call center, complaint center, help desk.*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	7	23.33 %
B	19	63.34 %
C	3	10 %
D	0	0
E	1	3.33 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 23.33 %, B sebesar 63.34 %, C sebesar 10 %, D Tidak ada (0), dan E sebesar 3.33 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan dapat meningkatkan produktifitas kerja mengenai *website, e-*

payment, e-SPT, e-filing, e-registration, call center, complaint center, help desk.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap komunikasi dengan Wajib Pajak yang telah didukung dengan berbagai sarana komunikasi.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	5	16.67 %
B	19	63.33 %
C	4	13.33 %
D	2	6.67 %
E	0	0
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 16.67 %, B sebesar 63.33 %, C sebesar 13.33 %, D sebesar 6.67 %, dan E Tidak ada (0). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan wajib pajak lebih terbuka dengan petugas pajak mengenai komunikasi dengan wajib pajak yang telah didukung dengan berbagai sarana komunikasi.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terhadap pelengkapan setiap pegawai dengan *personal computer* yang terhubung dengan SAPT, SIDJP, intranet maupun ekstranet.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	4	13.33 %
B	18	60 %
C	2	6.67 %
D	5	16.67 %
E	1	3.33 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 13.33 %, B sebesar 60 %, C sebesar 6.67 %, D sebesar 16.67%, dan E sebesar 3.33 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan membantu dalam mencari data dan informasi mengenai pelengkapan setiap pegawai dengan personal komputer yang terhubung dengan SAPT, SIDJP, intranet maupun ekstranet.

Untuk mengetahui lebih rinci deskripsi responden berdasarkan indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Indikator Pelayanan

   Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada wajib pajak melalui SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai "Pelayanan prima perpajakan" pelayanan yang diberikan yaitu berupa kesiapan dan kesigapan pegawai pajak dalam melayani wajib pajak, terdapat penekanan dalam hal pelaksanaan pegawai pajak menghadapi wajib pajak. Pegawai pajak yang langsung berhubungan dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat, dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan, dengan cara: Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu; Selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam); Mengenakan kartu identitas pegawai di dada; Menyapa tamu yang datang; Mendengarkan baik-baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak; Menghidari mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas atau wajib pajak yang dilayani. Sekitar 56.67 % responden menyatakan melayani dengan

pelayanan prima, 36.67 % responden menyatakan melayani dengan ramah tamah, dan 6.66 % responden menyatakan melayani dengan tersenyum, menyapa dan salam terhadap wajib pajak. Artinya KPP Pratama Majalaya sudah memberikan pelayanan prima pada wajib pajaknya. Dengan petugas selalu siap dan sigap dalam melayani wajib pajak serta beramah tamah, dan selalu memberikan 3S yaitu senyum, sapa dan salam.

Dengan disediakannya sarana pelayanan perpajakan modern seperti TPT, a*ccount representative, help desk, complaint center, call center,* media informasi pajak, pojok pajak, dan *e-system* perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak, diharapkan wajib pajak dapat responsif dan lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan petugas pajak. Sekitar 36.67 % responden menyatakan wajib pajak responsif pada petugas pajak, 56.67 % responden menyatakan wajib pajak lebih terbuka pada petugas pajak dan sekitar 6.66 % responden menyatakan wajib pajak cukup terbuka pada petugas pajak. Artinya komunikasi petugas KPP Pratama Majalaya dengan wajib pajak yang didukung dengan sarana komunikasi yang telah disediakan membuat wajib pajak lebih terbuka terhadap pegawai pajak.

e-payment merupakan suatu cara pembayaran tunggakan pajak yang dilakukan melalui sistem *online.* Fasilitas *e-payment* dapat dilakukan wajib pajak dimana saja karena fasilitas *e-payment* tersedia di bank persepsi sehingga dapat menekan *psychological cost, psychic*

cost, waktu, biaya transportasi dan uang. Sekitar 26.67 % responden menyatakan dapat menekan waktu, biaya transportasi, dan uang. Sekitar 53.33 % responden menyatakan dapat menekan waktu dan biaya transport. Sekitar 13.33 % responden menyatakan dapat menekan waktu dan sekitar 6.67 % responden menyatakan dapat meneka *Psychic Cost* wajib pajak. Artinya pembayaran pajak melalui fasilitas *e-payment* dapat menekan waktu dan biaya transportasi karena pembayaran dapat dilakukan dimana saja oleh wajib pajak.

2. Indikator Pemeriksaan

Pemilihan seleksi pemeriksaan secara *computerized* pada wajib pajak memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan seluruh jenis pajak yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Bea Materai. Sekitar 43.33 % responden menyatakan memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan seluruh jenis pajak (PPH, PPN, PBB, BPHTB dan Bea Materai), sekitar 46.67 % responden menyatakan memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan empat jenis pajak (PPH, PPN, PBB dan BPHTB), sekitar 3.33 % responden menyatakan memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan tiga jenis pajak (PPH, PPN dan PBB), dan sekitar 6.67 % responden menyatakan memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan dua jenis pajak (PPH dan PPN). Artinya dengan

pemilihan seleksi pemeriksaan secara *computerized*, seluruh wajib pajak memiliki tingkat kemungkinan yang sama dalam pemeriksaan empat jenis pajak (PPH, PPN, PBB dan BPHTB).

Dengan sistem administrasi DJP yang telah ter*computerized* memungkinkan pegawai pajak mendapatkan data wajib pajak secara *online*/elektronik yang dapat diakses dijaringan komputer intern yang dikenal dengan intranet DJP. Sistem administrasi yang telah ter*computerized* dapat memudahkan dan mempercepat proses pemeriksaan pada wajib pajak. Sekitar 26.67 % responden menyatakan memudahkan dan mempercepat proses pemeriksaan pada wajib pajak, sekitar 56.67 % responden menyatakan memudahkan proses pemeriksaan pada wajib pajak, sekitar 13.33 % responden menyatakan memudahkan dalam mendapatkan data wajib pajak. Sekitar 3.33 % responden menyatakan memperlambat dalam proses mendapatkan data wajib pajak. Artinya dengan sistem administrasi DJP yang telah ter*computerized* memudahkan pegawai pajak dalam memproses pemeriksaan pada wajib pajak.

Profil wajib pajak yang terdiri dari nama wajib pajak, alamat, jenis usaha, *contact person* dan profil usaha wajib pajak lainnya dapat termonitor secara transparan dengan metode *workflow* dan berkas wajib pajak yang datanya dapat diperoleh dengan sistem intranet DJP. Sekitar 26.67 % responden menyatakan profil wajib pajak dapat termonitor secara transparan dengan metode *workflow* dan berkas

wajib pajak, sekitar 53.33 % responden menyatakan termonitor secara transparan dengan berkas wajib pajak, sekitar 10 % responden menyatakan termonitor secara transparan dengan metode *workflow*, sekitar 10 % responden menyatakan termonitor secara tertutup dengan berkas wajib pajak. Artinya profil wajib pajak dapat termonitor secara transparan dengan berkas wajib pajak.

3. Indikator Aspek Teknologi Informasi

Aplikasi yang digunakan DJP untuk mendukung sistem informasi yang ada antara lain *e-SPT, e-filing, e-registration, e-payment, call center, complaint center, SMS tax* dan *help desk*. Aplikasi tersebut dapat meningkatkan produktifitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan karena data yang dihasilkan berupa data elektronik yang dapat mudah dicari dengan adanya jaringan intranet. Sekitar 23.33 % responden menyatakan dapat meningkatkan produktifitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, sekitar 63.34 % responden menyatakan dapat meningkatkan produktifitas bekerja, sekitar 10 % responden menyatakan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan sebesar 3.33 % responden menyatakan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Artinya dengan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh KPP Pratama Majalaya dapat meningkatkan produktifitas pegawai pajak bekerja.

Sarana pelayanan komunikasi yang disediakan KPP Pratama Majalaya yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak yaitu *e-SPT, e-*

filing, e-registration, e-payment, call center, complaint center, SMS tax dan *help desk*. diharapkan wajib pajak dapat responsif dan lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan petugas pajak. Sekitar 16.67 % responden menyatakan wajib pajak responsif pada petugas pajak, 63.33 % responden menyatakan wajib pajak lebih terbuka pada petugas pajak dan sekitar 13.33 % responden menyatakan wajib pajak cukup terbuka pada petugas pajak dan sekitar 6.67 % responden menyatakan wajib pajak sedikit terbuka dengan petugas pajak. Artinya komunikasi petugas KPP Pratama Majalaya dengan wajib pajak yang didukung dengan sarana komunikasi yang telah disediakan membuat wajib pajak lebih terbuka terhadap pegawai pajak.

Dengan dilengkapinya setiap pegawai dengan *personal computer* yang terhubung dengan SIDJP, intranet maupun ekstranet dapat membantu pegawai pajak dalam membantu melaksanakan pekerjaan untuk mencari data dan informasi yang dibutuhkan. Sekitar 13.33 % responden menyatakan membantu dalam melaksanakan pekerjaan, sekitar 60 % responden menyatakan membantu dalam mencari data dan informasi, sekitar 6.67 % responden menyatakan membantu dalam mencari data, sekitar 16.67 % responden menyatakan membantu dalam mencari informasi dan sekitar 3.33 % responden menyatakan membantu dalam menghubungi rekan kerja. Artinya pelengkapan setiap pegawai dengan *personal computer* dapat membantu pegawai dalam mencari data dan informasi wajib pajak.

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel sistem administrasi perpajakan modern dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

Keterangan :

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Adapun perhitungan yang dilakukan adalah mengacu pada setiap indikator yang ada pada variabel sistem administrasi perpajakan modern dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Jawaban Responden Mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Pajak Pratama Majalaya

Kriteria Jawaban	No. Instrumen									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
A (5)	11	11	8	13	8	8	7	5	4	75
B (4)	17	17	16	14	17	16	19	19	18	153
C (3)	2	2	4	1	4	3	3	4	2	25
D (2)	0	0	2	2	1	3	0	2	5	15
E (1)	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Jumlah Skor Aktual	**129**	**129**	**120**	**128**	**122**	**119**	**121**	**117**	**109**	**1094**
Jumlah Skor Ideal	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**1350**

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Berdasarkan tabel di atas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Majalaya dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{1094}{1350} \text{ X } 100\%$$

% skor aktual = 81.04%

Berdasarkan perhitungan di atas, maka tanggapan responden terhadap sistem administrasi perpajakan modern adalah sebesar 81.04%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern pada KPP Pratama Majalaya adalah baik dimata responden. KPP telah memberikan pelayanan prima pada wajib pajak dengan bersikap siap dan sigap, ramah dan memberi wajib pajak 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Dengan didukung berbagai sarana komunikasi yaitu *e-SPT, e-filing, e-registration, e-payment, call center, complaint center, SMS tax* dan *help desk* wajib pajak menjadi lebih terbuka pada pegawai pajak dan pembayaran pajak melalui *e-payment* dapat menghemat waktu dan biaya karena dapat dilakukan wajib pajak dimana saja. Dalam pemeriksaan dengan sistem administrasi yang sudah ter*computerized* dapat memudahkan petugas pajak dalam mendapatkan data wajib pajak dan

profil wajib pajak dapat termonitor secara transparant dengan berkas wajib pajak. Dengan diaplikasikannya teknologi informasi dalam sistem administrasi perpajakan modern dapat meningkatkan produktifitas kerja, wajib pajak lebih terbuka dengan pegawai pajak dalam berkomunikasi dan teknologi informasi dapat membantu pegawai pajak dalam mencari data dan informasi wajib pajak dengan mudah.

Sistem administrasi perpajakan modern yang telah berjalan diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam pelayanan terhadap wajib pajak dengan murah senyum , ramah dan tidak jutek pada saat melayani wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

4.2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Majalaya

Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan pelayanan prima dan kemudahan dalam mencari data serta informasi tentang perpajakan. Wajib pajak dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya.

1. Tanggapan Responden Terhadap Perolehan NPWP pada saat yang tepat

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Terhadap pendaftar NPWP yang baru mendapatkan penghasilan.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	1	3.33 %
B	3	10 %
C	2	6.67 %
D	18	60 %
E	6	20 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A sebesar 3.33 %, B sebesar 10 %, C sebesar 6.67 %, D sebesar 60 %, dan E sebesar 20 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan banyak yang mendaftar mengenai pendaftar NPWP yang baru mendapatkan penghasilan.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Terhadap Pendaftaran NPWP dengan *e-registration.*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	0	0
B	0	0
C	5	16.67 %
D	17	56.67 %
E	8	26.66 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A Tidak ada (0), B Tidak ada (0), C sebesar 16.67 %, D sebesar 56.67 %, dan E sebesar 26.66 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden

menyatakan mempermudah wajib pajak untuk mendaftar mengenai Pendaftaran NPWP dengan *e-registration.*

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Terhadap alasan Wajib Pajak mendaftar NPWP.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	0	0
B	1	3.33 %
C	2	6.67 %
D	15	50 %
E	12	40 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A Tidak ada (0), B sebesar 3.33 %, C sebesar 6.67 %, D sebesar 50 %, dan E sebesar 40 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan didaftarkan oleh perusahaan pemberi kerja mengenai alasan Wajib Pajak mendaftar NPWP.

2. Tanggapan Responden Terhadap Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Terhadap Pelaporan SPT melalui e-SPT.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	0	0
B	1	3.33 %
C	4	13.33 %
D	15	50 %
E	10	33.33 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A Tidak ada (0), B sebesar 3.33 %, C sebesar 13.33 %, D sebesar 50 %, dan E sebesar 33.33 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan mempermudah dan menekan *compliance cost* wajib pajak mengenai Pelaporan SPT melalui *e-SPT*.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Terhadap e-SPT dan e-*filing* berupa data digital yang disampaikan melalui jaringan data *(internet)*.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	0	0
B	2	6.67 %
C	2	6.67 %
D	19	63.33 %
E	7	23.33 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A Tidak ada (0), B sebesar 6.67 %, C sebesar 6.67 %, D sebesar 63.33 %, dan E sebesar 23.33 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan mempermudah pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan mengenai e-SPT dan e-*filing* berupa data digital yang disampaikan melalui jaringan data *(internet)*.

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Terhadap Pelaporan SPT Wajib Pajak.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
A	0	0
B	2	6.67 %
C	4	13.33 %
D	21	70 %
E	3	10 %
Jumlah	30	100 %

Dari Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan A Tidak ada (0), B sebesar 6.67 %, C sebesar 13.33 %, D sebesar 70 %, dan E sebesar 10 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan hingga batas akhir pelaporan mengenai pelaporan SPT Wajib Pajak.

Untuk mengetahui lebih rinci deskripsi responden berdasarkan indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Perolehan NPWP pada saat yang tepat.

   NPWP merupakan nomor identitas wajib pajak yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat yang telah memiliki perkerjaan. ketika seseorang baru mendapatkan penghasilan maka diwajibkan memiliki NPWP, tanggapan responden mengenai pendaftar NPWP yang baru mendapatkan penghasilan sekitar 3.33 % responden menyatakan sedikit sekali yang mendaftar, sekitar 10 % responden menyatakan sedikit yang mendaftar, sekitar 6.67 % responden menyatakan cukup banyak yang mendaftar, sekitar 60 % responden menyatakan banyak yang mendaftar dan sekitar 20 % responden menyatakan lebih banyak yang mendaftar. Artinya pendaftar NPWP yang baru mendapatkan penghasilan lebih banyak setelah modernisasi sistem administrasi perpajakan.

   Dengan sistem administrasi perpajakan modern, mendaftar NPWP dapat melalui fasilitas pelayanan *e-registration* yang dapat mempermudah wajib pajak untuk mendaftar NPWP. sekitar 16.67 % responden menyatakan sama saja dengan mengisi formulir pendaftaran

manual, sekitar 56.67 % responden menyatakan mempermudah wajib pajak untuk mendaftar dan sekitar 26.66 % responden menyatakan mempercepat wajib pajak untuk mendaftar. Artinya Pendaftaran NPWP dengan *e-registration* dapat mempermudah wajib pajak untuk mendaftar.

Mendaftar NPWP sebaiknya dengan kesadaran sendiri tetapi tidak sedikit wajib pajak mendaftar NPWP karena didaftarkan oleh perusahaan pemberi kerja, peraturan baru yang menyatakan bagi pemegang NPWP bebas biaya fiskal Luar Negeri juga menarik perhatian masyarakat agar memiliki NPWP, Fasilitas *sunset policy* juga banyak digunakan oleh wajib pajak untuk mendaftar NPWP disamping itu dengan memanfaatkan rasa malu belum mempunyai NPWP dapat mempengaruhi wajib pajak untuk memiliki NPWP. Sekitar 3.33 % responden menyatakan mengunakan fasilitas *sunset policy*, sekitar 6.67 % responden menyatakan karena bebas biaya fiskal Luar Neger, sekitar 50 % responden menyatakan didaftrakan oleh perusahaan pemberi kerja, dan sekitar 40 % mendaftar NPWP karena kesadaran sendiri. Artinya wajib pajak yang mendaftar NPWP beralasan karena didaftarkan oleh perusahaan dimana wajib pajak bekerja.

2. Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tepat Waktu,

Secara fisik SPT adalah formulir yang telah disiapkan fiskus untuk diisi wajib pajak guna melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya fasilitas pelayanan *e-SPT* pelaporan SPT menjadi lebih mudah dan dapat menekan *compliance cost* wajib pajak. Sekitar 3.33 %

responden menyatakan menyusahkan dan meningkatkan *compliance cost* wajib pajak, sekitar 13.33 % responden menyatakan memusingkan dan menekan *compliance cost* wajib pajak, sekitar 50 % responden menyatakan mempermudah dan menekan *compliance cost* wajib pajak dan sekitar 33.33 % responden menyatakan meringankan dan menekan *compliance cost* wajib pajak.

Selain itu *e-SPT* dan *e-filing* yang berupa data digital yang disampaikan melalui jaringan internet dapat mempermudah pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan. Sekitar 6.67 % responden menyatakan menyusahkan pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan, sekitar 6.67 % responden menyatakan memusingkan pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan, sekitar 63.33 % responden menyatakan mempermudah pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan dan sekitar 23.33 % responden menyatakan meringankan pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan. Artinya *e-SPT* dan *e-filing* merupakan data digital yang disampaikan melalui jaringan internet dapat memudahkan pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan.

Melaporkan SPT tepat waktu dapat mengurangi pemberian sanksi administrasi terhadap wajib pajak, keterlambatan pelaporan akan diberikan sanksi administrasi sebesar dua persen perbulan atas keterlambatannya. Sekitar 6.67 % responden menyatakan terlambat dua bulan, sekitar 13.33 % responden menyatakan terlambat satu bulan,

sekitar 70 % responden menyatakan hingga batas akhir pelaporan dan sekitar 10 % responden menyatakan melaorkan SPT tepat waktu. Artinya pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) oleh wajib pajak dilaporkan hingga batas akhir waktu pelaporan. Melaporkan hingga batas akhir waktu pelaporan tidak dikenakan sanksi administrasi karena tidak terlambat. Sanksi administrasi diberikan apabila pelaporan SPT tersebut sudah terlambat.

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

Keterangan :

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Adapun perhitungan yang dilakukan adalah mengacu pada setiap indikator yang ada pada variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 4.20.

Tabel 4.20 Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Pratama Majalaya

Kriteria Jawaban	No. Instrumen						Total
	10	11	12	13	14	15	
A (1)	1	0	0	0	0	0	1
B (2)	3	0	1	1	2	2	9
C (3)	2	5	2	4	2	4	19
D (4)	18	17	15	15	19	21	105
E (5)	6	8	12	10	7	3	46
Jumlah Skor Aktual	**115**	**123**	**128**	**124**	**121**	**115**	**726**
Jumlah Skor Ideal	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**150**	**900**

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Berdasarkan tabel di atas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{726}{900} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = 80.67\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka tanggapan responden terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 80.67%. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya adalah baik dimata responden. Kepatuhan formal wajib pajak telah meningkat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pendaftar NPWP yang baru mendapatkan

penghasilan, dengan mendaftar di *e-registration* dapat mempermudah wajib pajak untuk mendaftar. Dengan melaporkan SPT melalui *e-SPT* dapat mempermudah dan menekan *compliance cost* wajib pajak, dengan penyampaian SPT melalui jaringan internet dapat mempermudah pengisian SPT dan transfer data yang diperlukan. Penyampaian SPT oleh wajib pajak disampaikan hingga batas pelaporan.

Penyampaian SPT oleh wajib pajak hingga batas akhir pelaporan bukan tidak mungkin terjadi keterlambatan menyampaikan SPT. Oleh karena itu. Petugas pajak diharapkan dapat lebih meningkatkan sosialisasi batas waktu pelaporan agar wajib pajak yang terlambat melaporkan SPT nya berkurang.

4.2.1.3 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Majalaya

Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, maka akan dilakukan pengukuran mengenai seberapa erat/kuat Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Pengaruh Siatem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sebesar 76.74 %.

4.2.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian kali ini adalah untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh sistem administrasi perpajakan modern (variabel *independent*) terhadap kepatuhan wajib pajak (variabel *dependent*). Untuk menguji hipotesis tersebut, maka peneliti melakukan beberapa langkah antara lain :

1. Korelasi *Pearson Product Moment*

Analisis Korelasi *Pearson Product Moment* dapat digunakan untuk menganalisis hubungan yang terjadi antara dua variabel. Dalam penelitian ini analisis korelasi *pearson product moment* digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel penyebab dan variabel akibat atau dengan kata lain untuk mempelajari bagaimana pengaruh dari variabel penyebab terhadap variabel akibat. Dalam hal ini variabel penyebab adalah sistem administrasi perpajakan modern sedangkan untuk variabel akibatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Formula yang dapat digunakan untuk melakukan perhitungan koefisien korelasi *pearson product moment* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

X = Skor Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Y = Skor Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*)

n = Jumlah Responden

Tabel 4.21
Tabel Penolong Untuk Menghitung Korelasi Antara Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kepatuhan Wajib Pajak.

No.	Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X)	Kepatuhan (*Tax Compliance*) Wajib Pajak (Y)	X.Y	X^2	Y^2
1	39	27	1053	1521	729
2	42	30	1260	1764	900
3	38	23	874	1444	529
4	37	24	888	1369	576
5	41	27	1107	1681	729
6	34	24	816	1156	576
7	37	26	962	1369	676
8	21	16	336	441	256
9	36	23	828	1296	529
10	36	23	828	1296	529
11	36	29	1044	1296	841
12	35	24	840	1225	576
13	33	21	693	1089	441
14	36	24	864	1296	576
15	42	28	1176	1764	784
16	45	30	1350	2025	900
17	30	16	480	900	256
18	31	21	651	961	441
19	38	26	988	1444	676
20	40	26	1040	1600	676
21	37	26	962	1369	676
22	37	24	888	1369	576
23	39	25	975	1521	625
24	40	24	960	1600	576
25	41	28	1148	1681	784
26	37	20	740	1369	400
27	26	15	390	676	225
28	43	28	1204	1849	784
29	37	26	962	1369	676
30	30	22	660	900	484
∑	1094	726	26967	40640	18002

Sumber : Pengolahan Data

Dengan menggunakan rumus perhitungan nilai koefisien *Pearson Product Moment* adalah:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30.26967 - 1094.726}{\sqrt{\left[30.40640 - (1094)^2\right]\left[30.18002 - (726)^2\right]}}$$

$$r_{xy} = \frac{809010 - 794244}{\sqrt{\left[(1219200) - (1196836)\right]\left[(540060) - (527076)\right]}}$$

$$r_{xy} = \frac{14766}{\sqrt{(22364)(12984)}}$$

$$r_{xy} = \frac{14766}{17040.369}$$

$$r_{xy} = 0.867$$

Setelah dilakukan penghitungan secara manual, maka dapat diketahui bahwa besarnya korelasi atau pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,867.

Setelah melakukan perhitungan secara manual, maka penelitipun melakukan penghitungan dengan menggunakan bantuan program *SPSS 16.0 For Windows* dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21
Hasil Korelasi Antara Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Menggunakan SPSS 16.0

Correlations

		Sistem Administrasi Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak
Sistem Administrasi Perpajakan	Pearson Correlation	1	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepatuhan Wajib Pajak	Pearson Correlation	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

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

Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan *SPSS 16.0 For Windows*, dapat diketahui bahwa besar korelasi antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,867. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang baik antara sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sangat kuat. Ini berarti bahwa sistem administrasi perpajakan modern juga berpengaruh sangat kuat terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Koefisien Determinasi

Menurut Jonathan Sarwono tentang Koefisien determinasi,

"Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *independent* taerhadap variabel *dependent"*.(2006:73)

Dalam penelitian kali ini, menggunakan koefisien determinasi adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui besarnya suatu koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r_s^2 \times 100\%$$

Dimana Kd adalah besarnya koefisien detrminasi, dan rs adalah besarnya angka korelasi antara variabel sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka akan diketahui besarnya angka korelasi sebagai berikut:

$Kd = r_s^2 \times 100\%$

$Kd = (0{,}876)^2 \times 100\%$

$Kd = 0{,}767376 \times 100\ \%$

$Kd = 76{,}7376\ \%$

$Kd = 76.74\ \%$ (pembulatan)

Berdasarkan penghitungan di atas, dapat diketahui bahwa besarnya koefisien detrminasi adalah sebesar 76.74 %. Hal ini menunjukkan bahwa

besarnya pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 76.74%. Sedangkan 23.26% merupakan faktor lain yang memberikan pengaruh juga terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor lain yang mempengaruhi seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang perpajakan, kurangnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, serta faktor lainnya yang tidak dijelaskan dalam pembahasan ini. Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Majalaya sangat kuat, artinya sistem administrasi perpajakan modern yang telah diterapkan sejak tahun 2008 di Bandung telah dijalankan dengan baik oleh KPP Pratama Majalaya sehingga mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Uji Hipotesis Statistik

Guna menguji tingkat signifikansi korelasi *pearson product moment*, maka dilakukan uji hipotesis statistik. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesisi statistik dalam penelitian tentang pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak adalah uji *t*. Adapun rumus dari uji *t* adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{rs\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka kita dapat mengetahui apakah hipotesis penelitian yaitu sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat terbukti. Hasil perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{rs\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}}$$

$$t = \frac{0{,}876\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0{,}876^2}}$$

$$t = \frac{0{,}876.\sqrt{28}}{\sqrt{1-(0{,}752)}}$$

$$t = \frac{(0{,}867).(5{,}291)}{(0{,}478)}$$

$$t = \frac{(4{,}587)}{(0{,}478)}$$

$$t = 9{,}956$$

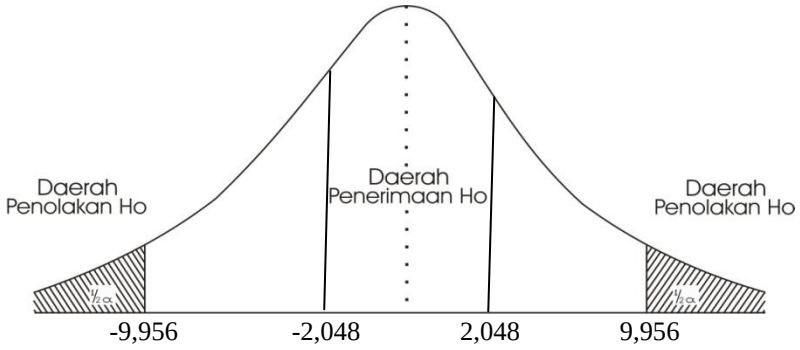
Berdasarkan penghitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa besarnya t_{hitung} adalah 9,956. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dan jumlah responden 30, maka dapat dikatahui bahwa besarnya t_{tabel} adalah sebesar 2,048. Setelah diketahui besarnya t_{hitung} dan t_{tabel}, maka kita dapat mengetahui apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel}.

Berdasarkan perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel}, maka dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel}, yaitu 9,956 > 2,048. Hal ini menunjukkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima dengan mengacu pada kriteria dibawah ini:

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima.

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Artinya bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 4.1 Uji Dua Belah Pihak Daerah Penerimaan Dan Penolakan Hipotesis

Dari hasil semua pernitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern mempunyai korelasi yang kuat dan positif (+) terhadap kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yang sangat kuat yaitu sebesar 0,867.

Sistem administrasi perpajakan modern juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ditunjukkan oleh besarnya t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu 9,956 > 2,048. Hal ini membuktikan hipotesis penelitian bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan di atas baik perhitungan manual maupun menggunakan *SPSS 16.0 For Windows*,

hasilnya adalah sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dapat disimpulkan harapan dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, telah tercapai sehingga kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan telah meningkat. Tercapainya harapan dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern yaitu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaiknya dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar kepatuhan formal dan material wajib pajak dapat terus meningkat.