# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil kuesioner.

### 4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung merupakan unsur pelaksana Direktorat Jendral Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. Umumnya dalam daerah wewenang berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

### 4.1.2 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung

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 pada saat itu dikenal dengan "*Oor Logs-Overgangs Blasting*" (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih diduduki tentara Jepang.

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

Pemungutan pajak ini oleh pemerintah Belanda dilaksanakan oleh suatu badan yaitu "*Deinspetie van Vinancian*", yang kemudian diganti dengan nama "*Zeinenbu*" oleh pemerintah Jepang pada tanggal 15 maret 1942. Lima bulan kemudian, 15 Agustus 1942, nama tersebut diubah menjadi "Kantor Inspeksi Keuangan" dan berkantor di Gedung *Concordia* (sekaarng Gedung Merdeka) Jalan Asia Afrika. Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda I, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Bandung Selatan di Kabupaten Soreang, bersama-sama dengan Tentara Keamanan Rakyat berevakuasi.

Setelah Agresi Militer Belanda II menyerang lagi pada tanggal 19 Desember 1948, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Tasikmalaya. Bersamaan dengan kejadian tersebut, kekuasaan Republik Indonesia terpecah menjadi dua yaitu:

1. Kelompok *Coorporative*, yaitu kelompok anti republik yang tidak ikut evakuasi dan yang bekerja sama dengan NICA.

2. Kelompok *Non- Coorporative*, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergerilya didaerah kantong-kantong yang tidak dikuasai oleh Belanda.

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

Sejak tahun 1968, Kantor Inspeksi Keuangan berganti nama menjadi Kantor Inspeksi Pajak Bandung. Pada tanggal 1 Agustus 1980, Kantor Inspeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua yakni Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat dan Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-48/KMK.01/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah beralamat di 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 inpeksi pajak, yakni :

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

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1988 Nomor Kep-276/KMK/.01/1988, strukutr organisasi dan tata kerja Direktorat Jendral Pajak di rombak dan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan semakin pesatnya perkembangan wilayah, maka dipandang perlu adanya pembagian wilayah kerja agar dapat dimaksimalisasi penerimaan dari sektor pajak. Perkembangan terakhir pada bulan April 2002, kantor pelayanan pajak di wilayah Bandung telah menjadi enam KPP yakni :

1. Kantor Pelayanan Pajak Bojonegara, Jalan Ir Sutami No. 157
2. KPP Bandung Karees, Jalan Kiaracondong No.372
3. KPP Bandung Tegallega, Jalan Soekarno Hatta No.216
4. KPP Bandung Cimahi, Jalan Raya Barat No.574
5. KPP Bandung Cibeunying, Jalan Purnawarman No.21
6. KPP Bandung Cicadas, Jalah Soekarno Hatta No. 781

Dan sejak bulan agustus 2007, semua KPP di modernisasi, termasuk KPP yang berada di wilayah kota Bandung, dan berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Dengan modernisasi ini KPP pratama melayani perpajakan dengan konsep *one stop service*, dimana segala pelayanan berbagai jenis pajak mulai dari PPN, PPH, PBB dan BPHTB disatukan.

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

1. KPP Pratama merupakan penggabungan dari tiga unjit kantor (KPP, KPPBB dan Karikpa)

2. Struktur organisasi sama dengan struktur organisasi KPP WP Besar, dengan penembahan satu seksi yaitu seksi Ekstensifikasi Perpajakan
3. Sistem Administrasi Perpajakan yang digunakan merupakan penggabungan SI DJP dan SISMIOP
4. Menggadministrasikan seluruh jenis pajak (PPh, PPn, PBB dan BPHTB)
5. Account representative ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu yang berada dalam wilayah kerja KPP yang bersangkutan

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

### 4.1.3 Struktur Organisasi & Uraian Pekerjaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung, terdiri dari seksi-seksi. Adapun pembagiannya terdiri atas:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama
2. Kelompok Jabatan Fungsional.
3. Subbagian Umum.
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
5. Seksi Pelayanan.
6. Seksi Penagihan.
7. Seksi Pemeriksaan.
8. Seksi Pengawasan dan konsultasi I, II, III, IV.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenangnya yang meliputi luas daerah tempat kedudukan Wajib Pajak dan Pajak pada daerah tertentu berdasarkan kebijaksanaan teknis yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

1. **Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung**

   Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung mempunyai tugas mengawasi jalannya kegiatan operasional perpajakan yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya. Berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak, Membina Karyawannya yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya, menerima laporan kerja dari setiap seksi dan membuat kegiatan operasional Kantor Pelayanan Pajak wilayah jawa barat.

2. **Kelompok Jabatan Fungsional.**

   Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adapun ketika melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak pemeriksa berhak memeriksa dokumen-dokumen akuntansi Wajib Pajak termasuk dokumen yang terdapat dalam system computer.

3. **Sub Bagian Umum**

Tugas Sub Bagian Tata Usaha adalah melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian dan laporan. Bagian Keuangan mempunyai tugas mengurusi segala urusan keuangan, sedangkan bagian Urusan Rumah Tangga mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan.

**4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Tugas Seksi Pengolahan Data dan Informasi adalah melakukan urusan pengolahan data dan penyajian informasi, penggalian potensi perpajakan serta melakukan tugas ekstensifikasi wajib pajak. Bagian Sub Seksi Data Masukan dan Keluaran mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha data masukan dan data keluaran serta memeriksa kelengkapan dan kebenaran formal data masukan dan data keluaran tersebut. Bagian Sub Seksi Pengolahan Data dan penyajian Informasi mempunyai tugas melakukan urusan pengolahan dan penyajian informasi. Sedangkan pada Sub Seksi Penggalian Potensi Pajak dan Ekstensifikasi Wajib Pajak mempunyai tugas melakukan urusan penggalian potensi pajak dan mencari data untuk ekstensifikasi wajib pajak serta melakukan penyusunan monografi pajak.

**5. Seksi Pelayanan**

Seksi Pelayanan adalah bertugas memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan 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.

**6. Seksi Penagihan**

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha piutang pajak dan penagihan atas tunggakan wajib pajak. Seksi Penagihan terdiri dari Sub Seksi Tata Usaha Piutang Pajak dan Sub Seksi Penagihan. Sub Seksi Tata Usaha Piutang Pajak mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha piutang dan tunggakan pajak, sementara Sub Seksi Penagihan mempunyai tugas mempersiapkan teguran dan melakukan penagihan dengan surat paksa.

**7. Seksi Pemeriksaan.**

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

**8. Seksi Pengawasan dan konsultasi**

Seksi Pengawasan dan konsultas masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, menyusun profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding. Tugas tersebut dilakukan oleh para Account Repreesentative, yang menjembatani antara Wajib Pajak dan KPP.

**9. Seksi Ekstensifikasi**

Seksi Ekstensifikasi mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, mencari dan menetapkan Wajib Pajak baru agar mempunyai NPWP, Pendataan Objek dan subjek Pajak, penilaian objek Pajak, dan kegiatan Ekstensifikasi Wajib Pajak perpajakan.

### 4.1.4 Aspek-Aspek Kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung Pada Umumnya, memberikan pelayanan publik dengan baik kepada Wajib Pajak, dengan memenuhi semua kebutuhan Wajib Pajak untuk dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan prosedur dan tata kerja organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung, aktivitas-aktivitas yang dijalankan antara lain:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melakukan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayananan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah, data maupun, keterangan lain, dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan

kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.

4. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakanya.

### 4.1.5 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 50 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 % |
|---|---|---|
| Laki-laki | 33 | 66% |
| Perempuan | 17 | 34% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Data primer yang telah diolah,2010

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa Pegawai Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang terpilih sebagai responden

tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang dipilih melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang jenis kelamin pria sebesar 66%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 34%. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Laki-laki. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada waskon untuk menilai *account representative* lebih banyak responden laki-laki, dan pada kenyataanya di KPP kota bandung pegawai *account reprsesentative* laki-laki lebih banyak daripada perempuan.

**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 | Presentase % |
|---|---|---|
| 20-25 Tahun | 11 | 22% |
| 26-30 Tahun | 17 | 34% |
| 31-35 Tahun | 16 | 32% |
| 36-40 Tahun | 6 | 12% |
| > 40 Tahun | 0 | 0% |
| Jumlah | 50 | 100 % |

Sumber: Data primer yang telah diolah,2010

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 22%, 26-30 tahun berjumlah 17 orang atau sebesar 34%, 31-35 tahun berjumlah 16 orang atau sebesar 32%, 36-40 tahun sebesar 6 orang sebesar 12%, Diatas 40 tahun berjumlah 0 orang atau sebesar 0%. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 26-30 tahun. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada

waskon untuk menilai *account representative* lebih banyak berumur 26-30 tahun. Selain itu rata-usia pegawai DJP (AR) berusia 20-40 tahun.

**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 Pendidikan Terakhir**

| Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase % |
|---|---|---|
| SMPatau sederajat | 0 | 0% |
| SMA atau sederajat | 10 | 20% |
| Akademi | 15 | 30% |
| Strata 1 (S1) | 25 | 50% |
| Strata 2 (S2) | 0 | 0% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Data primer yang telah dolah,2010

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir Pegawai Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang terpilih sebagai responden mayoritas berpendidikan Strata 1 (S1) dengan jumlah 50%, akademi sebesar 30% dan SMA atau sederajat sebesar 20%. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada waskon untuk menilai *account representative* lebih banyak berpendidikan Strata 1 yang menjadi AR, karena jenjang S1 lebih mendominasi pendidikan terakhir pegawai account representative di KPP kota bandung dibandingkan yang berpendidikan Akademi atau SMA atau sederajat.

## 4.2 Hasil Pembahasan

### 4.2.1 Analisis Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 50 responden tentang kinerja *account representative*. Skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

a. Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
b. Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertingi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban dengan skor tertingi.

Analisis kualitatif diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel kinerja *account representative*. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung berdasarkan dimensi ke indikator.

#### 4.2.1.1 Tanggung Jawab *Account Representative*

Tanggung jawab *account representative* adalah melakukan pengawasan terhadap WP, menginformasikan semua perubahan peraturan perpajakan serta meresponden setiap pertanyaan WP. Guna mengetahui bagaimana tanggungjawab *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari

ketiga butir pernyataan mengenai tanggungjawab *account representative* yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut:

**A) Menangani Wajib Pajak**

**Tabel 4.4**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Wajib Pajak**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| AR malakukan pengawasan atas SPT yang masuk dari WP | F | 0 | 2 | 4 | 23 | 21 | 213 |
| | % | 0% | 4% | 8% | 46% | 42% | |
| Skor tanggapan responden = 85.2% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam melaksanakan tanggungjawabnya tentang penanganan wajib pajak, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 85.2%. berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 4% masih ada responden yang dalam melakukan pengawasannya atas SPT yang masuk dari WP. Oleh karena itu diharapkan AR meningkatkan tanggungjawab dan kualitasnya sebagai konsultan WP, dengan memperhatikan pengawasannya yaitu selalu mengecek setiap bulan untuk SPT masa dan setiap akhir tahun untuk SPT tahunan yang dimasukan WP.

**B) Menginformasikan Perubahan Peraturan**

**Tabel 4.5**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menginformasi Perubahan Peraturan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Pekerjaan AR yang berkaitan dengan tugas konsultan WP | f | 9 | 0 | 17 | 14 | 10 | 166 |
| | % | 18% | 0% | 34% | 28% | 20% | |
| Skor tanggapan responden = 66.4% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah cukup dalam melaksanakan tanggungjawabnya tentang menginformaskan peraturan perpajakan, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 66.4%. berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 34% responden lebih banyak mengadakan bimbingan namun tidak menginformasikan peraturan yang baru. Oleh karena itu diharapkan AR meningkatkan tanggungjawab dan kualitasnya serta pengetahuannya sebagai konsultan WP, dengan memperhatikan konsultasinya yaitu AR bertanggungjawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan perpajakan.

**C) Merespon Pertanyaan Dan Permintaan**

**Tabel 4.6**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Merespon Pertanyaan Dan Permintaan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan apa yang dilakukan AR atas pertanyaan WP | F | 3 | 1 | 1 | 23 | 22 | 210 |
| | % | 6% | 2% | 2% | 46% | 44% | |
| **Persentase Total SkorTanggapan Responden = 84%** | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah baik dalam melaksanakan tanggungjawabnya tentang respon pertanyaan dan permintaan dari WP, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 84%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 46% responden lebih banyak merespon namun jawabannya tidak sesuai pertanyaan. Ada juga sebesar 2% responden pura-pura tidak mendengar atas pertanyaan dari WP. Oleh karena itu diharapkan AR meningkatkan tanggungjawab dan kualitasnya sebagai konsultan

WP, agar tidak terjadi kesalahan atas pertanyaan dan permintaan dari WP, dengan memperhatikan respon tentang pertanyaan dari WP yaitu selalu merespon pertanyaan dari WP.

#### 4.2.1.2 Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan WP

Tugas *account representative* yang berhubungan dengan WP adalah menyangkut pengawasan, bimbingan, membuat dan memutahirkan profil WP, menganalisis SPT dan menginformasikan perubahan perpajakan. Guna mengetahui bagaimana tugas *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung yang berhubungan dengan Wajib Pajak, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari keenam butir pernyataan mengenai tugas *account representative* berhubungan dengan Wajib Pajak yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

**A) Melaksanakan Pengawasan Dan Bimbingan**

**Tabel 4.7**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Pengawasan Dan Bimbingan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Bagaimana AR melaksanakan pengawasan dan bimbingan mengenai perpajakan kepada WP | F | 4 | 9 | 20 | 8 | 9 | 159 |
| | % | 8% | 18% | 40% | 16% | 18% | |
| **Persentase Total SkorTanggapan Responden = 63.6%** | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah cukup dalam melaksanakan tugasnya kedapa WP tentang pelaksanaan bimbingan, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 63.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 40% responden lebih banyak jarang

melakukan bimbingan. Oleh karena itu diharapkan AR meningkatkan tugasnya dan kualitasnya sebagai konsultan WP, dengan selalu melaksanakan bimbingan mengenai perpajakan kepada WP.

**B) Membuat dan Memutakhirkan Profil WP**

**Tabel 4.8**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan dan Pemutakhiran Profil WP**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan AR untuk melihat data-data WP | F | 0 | 0 | 0 | 23 | 27 | 227 |
| | % | 0% | 0% | 0% | 46% | 54% | |
| **Persentase Total SkorTanggapan Responden = 90.8%** | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam melaksanakan tugasnya tentang membuat profil WP, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 90.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 54% responden lebih banyak membuat profil WP untuk mengetahui atau melihat data-data WP, namun ada juga yang bertanya keteman kantor untuk melihat data WP sebesar 46%. Oleh karena itu diharapkan AR meningkatkan tugasnya kepada WP dan kualitasnya sebagai konsultan WP, dengan membuat profil WP untuk mengetahui data-data WP untuk memperoleh hasil yang optimal.

**C) Melaksanakan Proses Pembetulan Ketetapan Pajak**

**Tabel 4.9**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembetulan Ketetapan Pajak**

| Butir Kuesioner | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan yang dilakukan AR apabila terjadi kesalahan SPT WP | F | 3 | 2 | 1 | 18 | 26 | 212 |
| | % | 6% | 4% | 2% | 36% | 52% | |
| Persentase Total SkorTanggapan Responden = 84.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam melaksanakan tugasnya tentang pembetulan ketetapan pajak, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 84.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 6%% responden tidak membetulkan kesalahan tersebut karena AR tidak ada waktu. Namun lebih banyak AR melakukan pembetulan berdasarkan profil WP dan ketetapan pajak.

**D) Membuat Konsep Usulan Wp/Pkp Fiktif Dan Wp Patuh**

**Table 4.10**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan Konsep**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan agar meningkatkan kepatuhan WP | F | 0 | 4 | 1 | 18 | 27 | 218 |
| | % | 0% | 8% | 2% | 36% | 54% | |
| Persentase Total SkorTanggapan Responden = 87.2% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam melaksanakan tugasnya terhadap WP tentang pembuatan konsep, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 87.2%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden mengisi SPT WP

tentang meningkatkan kepatuuhan WP. Namun lebih banyak AR melakukan pembuatan konsep usulan WP atau PKP fiktif dan WP patuh.

**E) Menganalis SPT**

**Table4.11**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penganalisisan SPT**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Untuk mengetahui hal-hal yang harus diperhatikan pada waktu melakukan pemeriksaan | F | 9 | 7 | 16 | 7 | 11 | 154 |
| | % | 18% | 14% | 32% | 14% | 22% | |
| Persentase Total SkorTanggapan Responden = 61.6% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah cukup dalam melaksanakan tugasnya kedapa WP tentang menganalisis SPT, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 61.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 32% responden lebih banyak bertanya ke WP untu mengetahui hal-hal yang diperhatikan pada waktu pemeriksaan, sebaiknya AR menganalisis SPT untuk mengetahui adanya kecurangan. Oleh karena itu diharapkan AR meningkatkan tugasnya dan kualitasnya sebagai konsultan WP, dengan menganalisis SPT unuk mengetahui hal-hal yang harus diperhatikan pada waktu melakukan pemeriksaan.

**F) Menginformasikan Peraturan Perpajakan**

**Table 4.12**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penginformasian Peraturan Perpajakan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan AR agar WP tidak | f | 0 | 0 | 2 | 23 | 25 | 223 |

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ketinggalan tentang peraturan-peraturan pajak yang baru | % | 0% | 0% | 4% | 46% | 50% | |
| Persentase Total SkorTanggapan Responden = 89.2% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam melaksanakan tugasnya terhadap WP tentang penginformasian peperaturan perpajakan, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 89.2%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 4% responden tidak menginformasikan peraturan perpajakan karena lupa. Namun lebih banyak AR menginformasikan langsung peraturan perpajakan kepada WP sebesar 50%.

### 4.2.1.3 Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan Atasan

Tugas *account representative* yang berhubungan dengan atasan adalah menyangkut pembuatan konsep rencana kerja, menyusun estimasi penerimaan pajak, serta mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan. Guna mengetahui bagaimana tugas *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung yang berhubungan dengan atasan, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari ketiga butir pernyataan mengenai tugas *account representative* berhubungan dengan atasan yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

**A) Membuat Konsep Rencana Kerja**

**Table 4.13**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan Konsep Rencana Kerja**

| Butir Kuesioner | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan AR agar WP tidak ketinggalan tentang peraturan-peraturan pajak yang baru | f | 0 | 2 | 17 | 15 | 16 | 195 |
| | % | 0% | 4% | 34% | 30% | 32% | |
| Persentase Total SkorTanggapan Responden = 78% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah baik dalam melaksanakan tugasnya terhadap atasannya tentang pembuatan konsep rencana kerja, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 78%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 4% responden menginput ddata responden dalam tindakan awal pemeriksaan. Namun lebih banyak AR membuat konsep rencana kerja sebesar 50%

**B) Menyusun Estimasi Penerimaan Pajak Berdasarkan Potensi Pajak, Perkembangan Ekonomi Dan Keuangan**

**Table 4.14**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyusunan Estimasi Penerimaan Pajak**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan AR agar WP tidak ketinggalan tentang peraturan-peraturan pajak yang baru | f | 0 | 1 | 4 | 17 | 28 | 222 |
| | % | 0% | 2% | 8% | 34% | 56% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 88.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam melaksanakan tugasnya terhadap atasannya tentang penyusunan estimasi penerimaan pajak, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 88.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden bekerjasama dengan WP apabila ada pelanggaran pajak. Namun lebih banyak AR

menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan sebesar 56%.

**C) Mengusulkan Pemeriksaan Dan Atau Penyidikan**

**Table 4.15**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Mengusulkan Pemeriksaan Dan Atau Penyidikan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan yang dilakukan account representative apabila ada tanda-tanda yang tidak sesuai dengan kenyataan | f | 7 | 4 | 21 | 6 | 12 | 162 |
| | % | 14% | 8% | 42% | 12% | 24% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 64.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah cukup dalam melaksanakan tugasnya kedapa atasannya tentang mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 64.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 42% responden lebih banyak menganalisis SPT apabila ada tanda-tanda yang tidak sesuai dengan kenyataan. Oleh karena itu diharapkan AR meningkatkan tugasnya dan kualitasnya sebagai konsultan WP, dengan mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan apabila ada tanda-tanda yang tidak sesuai dengan kenyataan.

**D) Membuat Konsep Laporan Berkala Seksi**

**Table 4.16**

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan Konsep Laporan Berkala Seksi**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Account representative membuat | f | 0 | 0 | 28 | 12 | 10 | 182 |

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| konsep laporan berkala seksi | % | 0% | 0% | 56% | 24% | 20% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah baik dalam melaksanakan tugasnya terhadap atasannya tentang pembuuatan konsep laporan berkala seksi, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 72.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 56% responden jarang membuat konsep laporan berkala seksi. Dan sebesar 20% responden selalu membuat konsep laporan berkala seksi, karena AR bertanggungjawab terhadap pekerjaannya

#### 4.2.1.4 Kode Etik Pegawai Bersifat Kewajiban

Kode etik pegawai yang bersifat kewajiban adalah meliputi menghormati agama, kepercayaan, budaya dan adat istiadat orang lain, bekerja secara profesional, mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Dirjen pajak, memberikan pelayanan perpajakan, mentaati perintah kedinasan serta sopan santun. Guna mengetahui bagaimana pelaksanaan kode etik pegawai yang bersifat kewajiban pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari kesembilan butir pernyataan mengenai kode etik pegawai bersifat kewajiban yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

**A) Menghormati Agama, Budaya, Kepercayaan dan Adat Istiadat Orang Lain**

**Table 4.17**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menghormati Agama, Budaya, Kepercayaan Dan Adat Istiadat Orang Lain**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sikap account representative terhadap sejumlah WP yang berbeda | f | 10 | 1 | 11 | 10 | 18 | 175 |
| | % | 20% | 2% | 22% | 20% | 36% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 70% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah baik dalam menaati kode etik kewajiban tentang menghormati agama, budaya, kepercayaan, dan adat istiadatnya ditandai dengan skor jawaban rata-rata 70%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden hangya menghormati budaya. Namun lebih banyak AR menghormati agama, budaya, kepercayaan, dan adat istiadat sejumlah WP yang berbeda sebesar 36%.

**B) Bekerja Secara Professional**

**Table 4.18**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bekerja Secara Professional**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Tindakan account representative dalam melaksanakan tugas-tugasnya | f | 0 | 1 | 0 | 23 | 26 | 224 |
| | % | 0% | 2% | 0% | 46% | 52% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 89.6% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya tentang bekerja secara

profesional, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 89.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden bekerja kalau ada pekerjaan saja. Namun lebih banyak AR yang bekerja secara professional, akuntabel dan transparan dalam melaksanakan pekerjaannya sebesar 52%.

**C) Mengamankan Data Dan Atau Informasi Yang Dimiliki Oleh Dirjen Pajak**

**Table 4.19**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Mengamankan Data Dan Atau Informasi Yang Dimiliki Oleh Dirjen Pajak**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Cara account representative agar tidak menginformasikan data data atau informasi yang dimiliki dirjen pajak | F | 0 | 0 | 0 | 21 | 29 | 229 |
| | % | 0% | 0% | 0% | 42% | 58% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 91.6% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya tentang mengamankan data atau informasi yang dimiliki DJP, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 91.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 42% responden memberitahukan kepada atasannya dalam pengamanan data. Namun lebih banyak AR diam saja dan merahasiakannya dalam pengamanan data DJP sebesar 58%.

**D) Pelayanan Kepada Wp, Sesama Pegawai, Dan Pihak Lain Yang Memerlukan**

**Tabel 4.20**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Kepada Wp, Sesama Pegawai, Dan Pihak Lain Yang Memerlukan**

| Butir Kuesioner | Skor Jawaban Responden | Jumlah |
|---|---|---|

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Bagaimana sikap account representative dalam melaksanakan tugasnya dikantor** | **F** | **0** | **2** | **1** | **18** | **29** | **224** |
| | **%** | **0%** | **4%** | **2%** | **16%** | **58%** | |
| **Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 89.6%** | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya tentang pelayanan kepada WP, sesama pegawai dan orang lain yang memerlukannya ditandai dengan skor jawaban rata-rata 89.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden hanya memberikan pelayanan pada pihak lain yang memerlukan. Namun lebih banyak responden yang memberikan pelayanan kepada WP, sesame pegawai dan orang lain yang memerlukannya sebesar 58%

**E) Menaati Perintah Kedinasan**

**Tabel 4.21**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menaati Perintah Kedinasan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| **Tindakan account representative dalam melaksanakan tanggungjawabnya kepada DJP** | **F** | **0** | **2** | **1** | **18** | **29** | **221** |
| | **%** | **0%** | **4%** | **2%** | **36%** | **58%** | |
| **Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 88.4%** | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya tentang menaati perintah kedinasan, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 88.4%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden dalam melaksanakan tanggungjawabnya kepada DJP sesuai apa yang diperintahkan atasan. Namun lebih banyak responden yang menjawab menaati perintah kedinasan sebesar 58%

**F) Bertanggungjawab Dalam Penggunaan Barang Inventaris Milik DJP**

**Tabel 4.22**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawabnya Terhadap Penggunaan Barang Inventaris Milik DJP**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Bagaimana tindakan account representative apabila diberikan fasilitas dari DJP | F | 0 | 1 | 0 | 25 | 24 | 222 |
| | % | 0% | 2% | 0% | 50% | 48% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 88.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya tentang tanggungjawab terhadap penggunaan barang inventaris milik DJP, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 88.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden sering digunakan apabila AR diberikan fasilitas dari DJP. Namun lebih banyak responden berhati-hati dalam penggunaan barang inventaris milik DJP sebesar 50%

**G) Menaati Ketentuan Jam Kerja Dan Tata Tertib Kantor**

**Tabel 4.23**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menaati Ketentuan Jam Kerja Dan Tata Tertib Kantor**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Berapa jam account representative bekerja? | F | 0 | 0 | 0 | 21 | 29 | 229 |
| | % | 0% | 0% | 0% | 42% | 58% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 91.6% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya tentang menaati ketentuan jam kerja dan ttata tertib kantor, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 91.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 42% responden

bekerja selama 8 jam. Namun lebih banyak AR yang bekerja selama 10 jam sebesar 58%

**H) Menjadi Panutan Yang Baik Bagi Masyarakat Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan**

**Tabel 4.24**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Menjadi Panutan Yang Baik Bagi Masyarakat Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sikap AR yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya? | F | 0 | 0 | 0 | 21 | 29 | 229 |
| | % | 0% | 0% | 0% | 42% | 58% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 91.6% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 91.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 42% responden bersikap sopan kepada masyarakat. Namun lebih banyak responden bersikap menjadi panutan yang baik, bagi masyarakat dalam kewajiban perpajakannya sebesar 58%

**I) Bersikap, Berpenampilan Dan Bertutur Kata Yang Sopan**

**Tabel 4.25**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bersikap, Berpenampilan Dan Bertutur Kata Yang Sopan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sifat dan watak yang harus dimiliki seorang account representative? | F | 1 | 0 | 2 | 21 | 26 | 221 |
| | % | 2% | 0% | 4% | 42% | 52% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 88.4% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik kewajibannya berpenampilan dan bertutur kata yang sopan, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 88.4%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden mempunyai sifat slengean. Namun lebih banyak responden bersikap, berpenampilan dan bertutur kata yang sopan sebesar 52%.

### 4.2.1.5 Kode Etik Pegawai Bersifat Larangan

Kode etik pegawai yang bersifat larangan adalah menyangkut penolakan terhadap segala pemberian dalam bentuk apapun serta penggunaan fasilitas kantor. Guna mengetahui bagaimana pelaksanaan kode etik pegawai yang berhubungan dengan larangan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari kedua butir pernyataan mengenai kode etik pegawai bersifat larangan yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

**A) Menerima Segala Pemberian Dalam Bentuk Apapun**

**Tabel 4.26**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penerimaan Segala Pemberian Dalam Bentuk Apapun**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Apakah AR menerima segala pemberian dalam bentuk apapun, baik langsung maupun tidak langsung | F | 1 | 0 | 2 | 21 | 26 | 221 |
| | % | 2% | 0% | 4% | 42% | 52% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 88.4% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik larangannya mengenai penerimaan segala

pemberian dalam bentuk apapun, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 88.4%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden selalu menerima pemberian dalam bentuk apapun karena membutuhkkan uang. Namun lebih banyak responden tidak selalu menerima pemberian karena menaati peraturan DJP sebesar 52%

**B) Menyalahguunakan Data Dan Fasilittas Dirjen Pajak**

**Tabel 4.27**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyalahgunaan Data Dan Fasilitas Dirjen Pajak**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Apakah AR menggunakan fasilitas kantor sesukanya? | F | 0 | 0 | 8 | 17 | 25 | 217 |
| | % | 0% | 0% | 16% | 34% | 50% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa AR sudah sangat baik dalam menaati kode etik larangannya mengenai penyalahgunaan data dan fasilitas DJP, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 86.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 16% responden kadang-kadang menggunakan fasilitas kantor. Namun lebih banyak responden tidak selalu menggunakannya karena takut sebesar 50%.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kinerja *account representative* secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas kelima dimensi dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

**Tabel 4.28**

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja *Account Representative*

| No | Instrumen | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | AR melakukan pengawasan atas SPT yang masuk dari WP | 213 | 250 | 85.2% | Sangat Baik |
| 2 | Menginformasikan semua perubahan peraturan perpajakan | 166 | 250 | 66.4% | Cukup |
| 3 | Merespon pertanyaan atau permintaan WP | 210 | 250 | 84% | Baik |
| | **Tanggungjawab AR** | **589** | **750** | **78.5%** | **Baik** |
| 4 | Melaksanakan pengawasan, bimbingan dan konsultasi teknis mengenai perpajakan kepada WP | 159 | 250 | 63.6% | Cukup |
| 5 | Membuat dan memutakhirkan profil WP | 227 | 250 | 90.8% | Sangat baik |
| 6 | Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak | 212 | 250 | 84.8% | Sangat baik |
| 7 | Membuat konsep usulan WP/pkp fiktif dan WP patuh | 218 | 250 | 87.2% | Sangat baik |
| 8 | Menganalisis SPT | 154 | 250 | 61.6% | Cukup |
| 9 | Menginformasikan perubahan peraturan perpajakan | 223 | 250 | 89.2% | Sangat baik |
| 10 | Tindakan awal yang dilakukan AR dalam rangka pemeriksaan | 195 | 250 | 78% | Baik |
| | **Tugas AR Berhubungan Dengan WP** | **1388** | **1750** | **79.3%** | **Baik** |
| 11 | Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi,dan keuangan | 222 | 250 | 88.8% | Sangat baik |
| 12 | Mengusulkan pemeriksaan dan atau penyidikan | 162 | 250 | 64.6% | Cukup |
| 13 | Membuat konsep laporan berkala seksi | 182 | 250 | 72.8% | Baik |
| | **Tugas AR Berhubungan Dengan Atasan** | **566** | **750** | **75.4%** | **Baik** |
| 14 | Menghormati agama, kepercayaan, budaya dan adat istiadat orang lain | 175 | 250 | 70% | Baik |
| 15 | Bekerja secara professional | 224 | 250 | 89.6% | Sangat baik |
| 16 | Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki direjen pajak | 229 | 250 | 91.6% | Sangat baik |
| 17 | Pelayanan kepada WP, sesama pegawai, dan pihak lain yang memerlukan | 224 | 250 | 89.6% | Sangat baik |
| 18 | Menaati perintah kedinasan | 221 | 250 | 88.4% | Sangat baik |
| 19 | Bertanggungjawab dalam penggunaan barang inventaris mikik DJP | 222 | 250 | 88.8% | Sangat baik |
| 20 | Manaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor | 229 | 250 | 91.6% | Sangat baik |
| 21 | Manjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan | 229 | 250 | 91.6% | Sangat baik |
| 22 | Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata yang sopan | 221 | 250 | 88.4% | Sangat baik |

| No | Instrumen | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Kode Etik Pegawai Bersifat Kewajiban** | **1974** | **2250** | **87.7%** | **Sangat baik** |
| 23 | Penolakan terhadap segala pemberian dalam bentuk apapun | 221 | 250 | 88.4% | Sangat baik |
| 24 | Penggunaan fasilitas kantor | 217 | 250 | 86.8% | Sangat baik |
| | **Kode Etik Pegawai Bersifat Larangan** | **438** | **500** | **87.6%** | **Sangat baik** |
| | **Total** | **4955** | **6000** | **82.5%** | **Baik** |

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah baik. Hal ini didukung tanggungjawab yang cukup yang dimiliki *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung didukung dengan pelaksanaan tugas yang sudah baik serta pelaksanaan kode etik yang sangat baik. Hanya saja masih ada beberapa hal yang masih belum dilaksanakan dengan baik oleh *account representative*, diantaranya dalam penginformasian peraturan yang baru AR hanya melakukan bimbingan namun tidak menginformasikan peraturan perpajakan kepada WP, sebaiknya AR bertanggungajawab untuk menginformasikan semua perubahan peraturan perpajakan. Kemudian untuk mengetahui hal-hal yang harus diperhatikan pada waktu pemeriksaan, AR hanya bertanya kepada WP dan apabila ada tanda-tanda yang tidak sesuai dengan kenyataan AR hanya menganalisa SPT.

### 4.2.2 Analisis Kualitas Pemeriksaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 30 responden tentang kualitas pemeriksaan pajak. Sama halnya pada kinerja *account representative*,

skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal. Analisis dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel kualitas pemeriksaan pajak. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung berdasarkan indikator.

### 4.2.2.1 Tahapan Pemeriksaan

Tahapan pemeriksaan terdiri dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan. Guna mengetahui bagaimana tahapan pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari kelima butir pernyataan mengenai ahapan pemeriksaaan yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

**A) Tahapan Persiapan Pemeriksaan**

**Tabel 4.29**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tahapan Persiapan Pemeriksaan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Hal apa saja yang anda siapkan dalam persiapan pemeriksaan? | F | 0 | 0 | 4 | 20 | 26 | 222 |
| | % | 0% | 0% | 8% | 40% | 52% | |
| Bagaimana melakukan persiapan pemeriksaan? | F | 0 | 0 | 28 | 17 | 5 | 177 |
| | % | 0 | 0 | 56% | 34% | 10% | |
| Total | | | | | | | 399 |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa responden sudah baik dalam tahapan persiapan pemeriksaan pajak, ditandai dengan skor

jawaban rata-rata 79.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 4% responden hanya mempelajari berkas WP, manganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak, melakukan pengenalan lokasi WP dan menentukan ruang lingkup pemeriksaan dalam hal-hal yang disiapkan dalam persiapan pemeriksaan, sebaiknya kegiatan persiapan pemeriksaan dipersiapkan atau dilakukan semua. Dan sebesar 56% responden melakukan persiapan pemeriksaan sesuai tugas, namun ada juga responden yang melakukan persiapan seuai ketentuan yang berlaku diperpajakan sebesar 10%

**B) Tahapan Pelaksanaan Pemeriksaan**

**Tabel 4.30**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tahapan Pelaksanaan Pemriksaan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Kegiatan yang telah dilakukan selama pelaksanaan pemeriksaan? | F | 9 | 9 | 18 | 6 | 8 | 145 |
| | % | 18% | 18% | 32% | 12% | 16% | |
| Apakah anda melakukan tahapan pelaksanaan pemeriksaan? | F | 0 | 1 | 10 | 19 | 20 | 208 |
| | % | 0% | 2% | 20% | 38% | 40% | |
| Total | | | | | | | 353 |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 70.6% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa account representative sudah baik dalam tahapan pelaksanaan pemeriksaan, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 70.6%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 32% responden melakukan kegiatan selama pelaksanaan pemeriksaan hanya memeriksa ditempat wajib pajak, melakukan penilaian atas system pengendalian intern, memutakhirkan ruang lingkup dan program

pemeriksaan. Kegiatan selama melakukan pelaksanaan pemriksaan yang baik adalah melaksanakan semuanya seperti, memeriksa ditempat wajib pajak, melakukan penilaian atas system pengendalian intern, memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan, melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan dan dokumen, dan melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga. Dan skor jawaban sebesar 40% bahwa pemeriksa selalu melakukan tahapan pelaksanaan pemeriksaan. Hal tersebut mengatakan bahwa tahapan pelaksanaan pemeriksaan sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan pemriksaan.

**C) Tahapan Pelaporan Pemeriksaan**

**Tabel 4.31**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tahapan Pelaporan Pemeriksaan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Hal apa saja yang perlu diperhatiikan dalam penyusunan LLP? | F | 1 | 0 | 6 | 19 | 24 | 215 |
| | % | 2% | 0% | 12% | 38% | 48% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa responden sudah sangat baik dalam melaksanakan tahapan pelaporan pemeriksaan dengan skor jawaban rata-rata 86%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 2% responden dalam penyusunan laporan pemeriksaan pajak hanya membuat gambaran kegiatan usaha wajib pajak. Namun lebih banyak responden melakukan atau membuat semua laporan pemeriksaan pajak sebesar 48%.

#### 4.2.2.2 Jangka Waktu Pemeriksaan

Guna mengetahui lama waktu yang dibutuhkan untuk pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari butir pernyataan mengenai jangka waktu pemeriksaan yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

**Tabel 4.32**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Dalam Pemeriksaan**

| Butir Kuesioner | | Skor Jawaban Responden | | | | | Jumlah Skor |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Berapa lama waktu yang diberikan dalam pemeriksaan pajak? | F | 0 | 0 | 6 | 21 | 23 | 217 |
| | % | 0% | 0% | 12% | 42% | 46% | |
| Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86.8% | | | | | | | |

Berdasarkan tanggapan responden diatas, di ketahui bahwa responden sudah sangat baik dalam jangka waktu pemeriksaan pajak, ditandai dengan skor jawaban rata-rata 86.8%. Berdasarkan hasil quesioner tersebut juga diperoleh hasil bahwa 12% responden melakukan pemeriksaan pajak selama 5 bulan, padahal evektivitas lama pemeriksaan adalah 3 bulan. Namun lebih banyak responden melakukan pemeriksaan selama 3 bulan sebesar 46% Data ini menunjukkan bahwa lama waktu yang dibutuhkan dalam pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sangat singkat.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kualitas pemeriksaan pajak secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas kedua dimensi dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

**Tabel 4.33**
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pemeriksaan Pajak

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Hal yang disiapkan dalam persiapan pemeriksaan | 222 | 250 | 88.8% | Sangat baik |
| 2 | Cara melakukan persiapan pemeriksaan | 177 | 250 | 70.8% | Baik |
| 3 | Kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan pemeriksaan pajak | 145 | 250 | 58% | Cukup |
| 4 | Pemeriksa melakukan tahapan pelaksanaan | 208 | 250 | 83.2% | Sangat baik |
| 5 | Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyusunan LLP | 215 | 250 | 86% | Sangat baik |
| | **Tahapan Pemeriksaan** | **884** | **1250** | **70.7%** | **Baik** |
| 6 | **Jangka Waktu Pemeriksaan** | **217** | **250** | **86.8%** | **Sangat baik** |
| | **Total** | **1184** | **1500** | **78.9%** | **Baik** |

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah baik. Hal ini didukung oleh tahapan-tahapan pemeriksaaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah dilakukan dengan baik dengan jangka waktu yang dibutuhkan dalam pemeriksaan pajak sangat singkat. Hanya saja kegiatan yang telah dilakukan selama pelaksanaan pemeriksaan pajak baru sebatas memeriksa ditempat wajib pajak, melakukan penilaian atas system pengendalian intern, memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan, dan dalam pelaksanaan pemeriksaan, sedangkan kegiatan yang baik ialah melakukan semua kegiatan dalam pelaksanaan pemriksaan.

### 4.2.3 Analisis Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak

Pada bagian ini hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan seperti yang telah dituangkan di dalam bab II adalah adanya pengaruh dari kinerja *account representative* terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini dituangkan kedalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut.

Ho: $\beta = 0$ Kinerja *account representative* (X) tidak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung

Ha: $\beta \neq 0$ Kinerja *account representative* (X) berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak(Y) pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung

Penolakan dan penerimaan Ho didasarkan pada nilai statistik uji t dan nilai signifikansi. Apabila nilai $t_{hitung}$ lebih besar dari $t_{tabel}$ (2,011) maka Ho ditolak dan Ha diterima atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Data variabel X (kinerja account representative) dan variabel Y (kualitas pemeriksaan pajak) yang digunakan untuk perhitungan korelasi dan regressi disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4.34**

Rekap Data Variabel Kinerja *account representative* (X) dan Variabel Kualitas pemeriksaan pajak (Y)

| No | X | Y | $X^2$ | $Y^2$ | XY |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 51,613 | 11,573 | 2663,902 | 133,934 | 597,317 |
| 2 | 48,849 | 13,135 | 2386,225 | 172,528 | 641,632 |
| 3 | 78,348 | 21,376 | 6138,409 | 456,933 | 1674,767 |
| 4 | 48,912 | 9,350 | 2392,384 | 87,423 | 457,327 |
| 5 | 49,928 | 11,936 | 2492,805 | 142,468 | 595,941 |
| 6 | 73,906 | 18,629 | 5462,097 | 347,040 | 1376,795 |
| 7 | 42,942 | 11,936 | 1844,015 | 142,468 | 512,556 |
| 8 | 72,224 | 21,089 | 5216,306 | 444,746 | 1523,132 |
| 9 | 75,103 | 19,499 | 5640,461 | 380,211 | 1464,433 |
| 10 | 70,907 | 22,487 | 5027,803 | 505,665 | 1594,486 |
| 11 | 73,686 | 19,354 | 5429,627 | 374,577 | 1426,119 |
| 12 | 74,344 | 20,172 | 5527,030 | 406,910 | 1499,667 |
| 13 | 45,828 | 11,901 | 2100,206 | 141,634 | 545,399 |
| 14 | 48,379 | 12,574 | 2340,528 | 158,105 | 608,318 |
| 15 | 48,187 | 14,136 | 2321,987 | 199,826 | 681,171 |
| 16 | 78,348 | 20,771 | 6138,409 | 431,434 | 1627,366 |
| 17 | 81,058 | 14,951 | 6570,399 | 223,532 | 1211,898 |
| 18 | 78,084 | 17,548 | 6097,111 | 307,932 | 1370,218 |
| 19 | 48,871 | 11,421 | 2388,375 | 130,439 | 558,156 |
| 20 | 46,301 | 12,574 | 2143,783 | 158,105 | 582,189 |
| 21 | 71,067 | 22,119 | 5050,518 | 489,250 | 1571,931 |
| 22 | 50,951 | 13,411 | 2596,004 | 179,855 | 683,304 |
| 23 | 47,322 | 14,136 | 2239,372 | 199,826 | 668,944 |
| 24 | 84,098 | 17,809 | 7072,474 | 317,160 | 1497,701 |
| 25 | 81,126 | 20,044 | 6581,428 | 401,762 | 1626,090 |
| 26 | 43,800 | 11,375 | 1918,440 | 129,391 | 498,225 |
| 27 | 76,247 | 13,147 | 5813,605 | 172,844 | 1002,419 |
| 28 | 81,791 | 17,073 | 6689,768 | 291,487 | 1396,418 |
| 29 | 84,759 | 15,145 | 7184,088 | 229,371 | 1283,675 |
| 30 | 82,395 | 23,230 | 6788,936 | 539,633 | 1914,036 |
| 31 | 84,398 | 20,252 | 7123,022 | 410,144 | 1709,228 |
| 32 | 76,149 | 23,230 | 5798,670 | 539,633 | 1768,941 |
| 33 | 47,544 | 13,922 | 2260,432 | 193,822 | 661,908 |
| 34 | 84,404 | 20,702 | 7124,035 | 428,573 | 1747,332 |
| 35 | 75,966 | 22,119 | 5770,833 | 489,250 | 1680,292 |
| 36 | 75,968 | 18,774 | 5771,137 | 352,463 | 1426,223 |
| 37 | 75,635 | 20,702 | 5720,653 | 428,573 | 1565,796 |

| No | X | Y | $X^2$ | $Y^2$ | XY |
|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 80,405 | 22,119 | 6464,964 | 489,250 | 1778,478 |
| 39 | 50,377 | 11,375 | 2537,842 | 129,391 | 573,038 |
| 40 | 84,792 | 21,376 | 7189,683 | 456,933 | 1812,514 |
| 41 | 46,591 | 10,964 | 2170,721 | 120,209 | 510,824 |
| 42 | 42,647 | 13,135 | 1818,767 | 172,528 | 560,168 |
| 43 | 79,808 | 18,386 | 6369,317 | 338,045 | 1467,350 |
| 44 | 83,765 | 19,499 | 7016,575 | 380,211 | 1633,334 |
| 45 | 47,961 | 13,135 | 2300,258 | 172,528 | 629,968 |
| 46 | 43,741 | 12,410 | 1913,275 | 154,008 | 542,826 |
| 47 | 86,795 | 17,963 | 7533,372 | 322,669 | 1559,099 |
| 48 | 49,337 | 12,177 | 2434,140 | 148,279 | 600,777 |
| 49 | 87,732 | 19,380 | 7696,904 | 375,584 | 1700,246 |
| 50 | 45,831 | 10,944 | 2100,481 | 119,771 | 501,574 |
| **Jumlah** | **3289,220** | **826,465** | **229371,574** | **14518,358** | **57121,544** |

### 4.2.3.1 Analisis Korelasi

Kedekatan hubungan antara variabel kinerja *account representative* dengan kualitas pemeriksaan pajak diukur melalui koefisien korelasi. Korelasi antara kinerja *account representative* dengan kualitas pemeriksaan pajak dihitung menggunakan korelasi *product moment* dengan rumus:

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

$$r_{XY} = \frac{50\times 57121,544 - (3289,220\times 826,465)}{\sqrt{\left[\left(50\times(229371,574) - (3289,220)^2\right)\times\left(50\times(14518,358) - (826,465)^2\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{2856077,185 - 2718425,207}{\sqrt{\left[(11468578,706 - 10818968,208)\times(725917,897 - 683044,396)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{137651,977}{\sqrt{649610,498\times 42873,501}}$$

$$r_{XY} = \frac{137651,977}{166886,417}$$

$$r_{XY} = 0,825$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS 15 for windows, diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara kinerja account representative dengan kualitas pemeriksaan pajak pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.35**
Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y

**Correlations**

| | | Kualitas Pemeriksaan Pajak | Kinerja AR |
|---|---|---|---|
| Pearson Correlation | Kualitas Pemeriksaan Pajak | 1.000 | .825 |
| | Kinerja AR | .825 | 1.000 |
| Sig. (1-tailed) | Kualitas Pemeriksaan Pajak | . | .000 |
| | Kinerja AR | .000 | . |
| N | Kualitas Pemeriksaan Pajak | 50 | 50 |
| | Kinerja AR | 50 | 50 |

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa koefisien hubungan antara variabel kinerja account representative dengan kualitas pemeriksaan pajak yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,825. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat erat/sangat kuat antara kinerja *account representative* dengan kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik kinerja *account representative* akan membuat kualitas pemeriksaan pajak semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin tidak baik kinerja *account representative* akan membuat kualitas pemeriksaan pajak makin rendah.

### 4.2.3.2 Analisis Regressi

Selanjutnya untuk menguji pengaruh kinerja account representative (X) terhadap kualitas pemeriksaan pajak(Y) pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung digunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan menggunakan data-data yang tercantum pada tabel 4.34. rumus analisis regresi:

**Konstanta (a)**

$$a = \frac{\sum X^2 \sum Y - \sum X \sum XY}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

$$a = \frac{(229371,574)\times(826,465) - (3289,220\times 57121,544)}{50\times(229371,574) - (3289,220)^2}$$

$$a = \frac{189567578,003 - 187885323,946}{11468578,706 - 10818968,208}$$

$$a = \frac{1682254,058}{649610,498}$$

$$a = 2,590$$

**Koefisien regressi variabel X (b)**

$$b = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}$$

$$b = \frac{50\times(57121,544) - (3289,220\times 826,465)}{50\times(229371,574) - (3289,220)^2}$$

$$b = \frac{2856077,185 - 2718425,207}{11468578,706 - 10818968,208}$$

$$b = \frac{137651,977}{649610,498}$$

$$b = 0,212$$

Menggunakan software SPSS 15 for windows, diperoleh hasil regressi kinerja account representative terhadap kualitas pemeriksaan pajak seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.36**
Hasil Analisis Regresi

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 2.590 | 1.420 | | 1.824 | .074 |
| | Kinerja AR | .212 | .021 | .825 | 10.107 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pemeriksaan Pajak

Melalui hasil regressi yang terdapat pada tabel di atas maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

**Y = 2,590 + 0,212 X**

Dimana : Y = Kualitas pemeriksaan pajak
X = Kinerja account representative

Nilai konstanta (a) sebesar 2,590 menunjukkan nilai kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung apabila kinerja *account representative* bernilai nol. Kemudian nilai koefisien regressi (b) sebesar 0,212 menunjukkan peningkatan dalam kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung apabila kinerja *account representative* ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik kinerja *account representative* diduga akan meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Sebaliknya, semakin tidak baik kinerja *account representative* diduga akan menurunkan kualitas pemeriksaan pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung.

#### 4.2.3.3 Uji Signifikansi

Selanjutnya, masih dengan menggunakan data perhitungan pada tabel di atas, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi kinerja *account representative* terhadap kualitas pemeriksaan pajak. Melalui persamaan regresi yang diperoleh di atas akan diuji apakah kinerja *account representative* benar-benar dapat meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah kinerja *account representative* benar-benar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

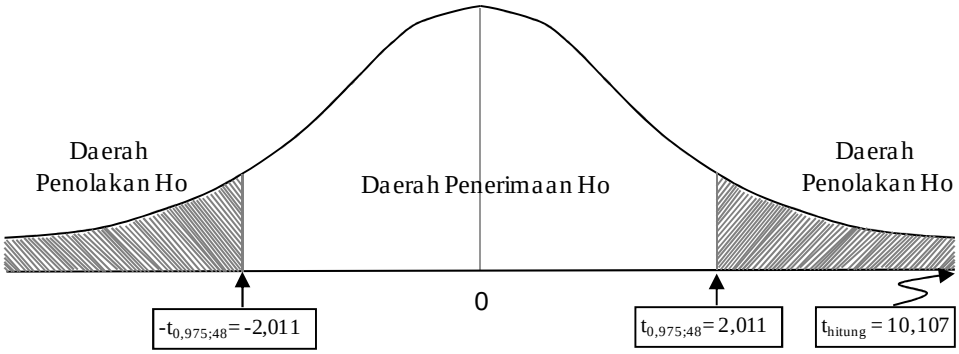
$$t_{hitung} = r_{xy} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-\left(r_{xy}\right)^2}}$$

$$t_{hitung} = 0,825 \times \sqrt{\frac{50-2}{1-\left(0,825\right)^2}}$$

$$t_{hitung} = 10,107$$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai $t_{hitung}$ sebesar 10,107, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (50-2) = 48 diperoleh nilai t tabel sebesar 2,011. Karena $t_{hitung}$ (10,107) lebih besar dari $t_{tabel}$ (2,011), maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh kinerja *account representative* terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kinerja *account representative* berpengaruh

signifikan terhadap kualitas pemeriksaan pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung.




Gambar 4.1
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

**4.2.3.4 Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (R-square) merupakan nilai yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan software SPSS 15 for windows sebagai berikut:

**Tabel 4.37**
Koefisien Determinasi

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .825[a] | .680 | .674 | 2.38966 |

a. Predictors: (Constant), Kinerja AR

b. Dependent Variable: Kualitas Pemeriksaan Pajak

Dari tabel di atas dapat diihat bahwa nilai R-square adalah sebesar 0,680, nilai ini dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD).

KD = 0,680 x 100% = 68,0%

Koefisien determinasi sebesar 68,0% menunjukkan bahwa 68,0% perubahan yang terjadi pada kualitas pemeriksaan pajak di Kantor Pelayanan

Pajak di wilayah Kota Bandung bisa dijelaskan oleh kinerja *account representative*. Artinya kinerja *account representative* mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sebesar 68,0 persen. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 32,0% dipengaruhi variabel lain di luar variabel kinerja *account representative,* seperti kualitas pegawai pajak lainnya dan peraturan-peraturan yang berlaku di kantor tersebut serta tersedianya sarana prasarana yang memadai (KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung).