BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan di uraikan data-data yang diperoleh atas hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Pada dasarnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya. Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Aspek-aspek yang dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan penatausahaan, penerimaan penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi keberatan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Tidak Langsung Lainya.
2. Kegiatan pemeriksaan dan penerapan sanksi perpajakan.
3. Kegiatan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan, menyelenggarakan potensi pajak serta ekstensifikasi pajak.
4. Kegiatan penatausahaan dan pengecekan Surat Pajak Tahunan atau Surat Pajak Masa berdasarkan Wajib Pajak.

5. Melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak Langsung Lainnya.

Seiring dengan tuntutan kepada pemerintah untuk meningkatkan akuntabilitasnya menuju *Good Government Governance*, maka pelayanan kepada masyarakat pun 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
   - KPP bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (pemeriksaan dan penagihan)
   - 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 Jakarta 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.

Namun sehubungan dengan adanya reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan 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 Cianjur secara resmi adalah tanggal 28 Agustus 2007.

KPP Pratama cianjur yang ada saat ini baru memulai kegiatan operasionalnya kurang lebih selama 2 Tahun. Waktu yang belum terlalu lama, namun KPP Pratama Cianjur telah dapat melaksanakan tugasnya dengan sangat baik untuk melayani masyarakat sehubungan dengan perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur Merupakan Salah Satu Intansi Vertikal dibawah Direktoriat Jenderal Pajak yang mengemban tugas untuk menghimpun penerimaan Negara dari sektor perpajakan didaerah Kabupaten Karawang. Dalam menjalankan Tugas tersebut KPP Pratama Karawang Utara Tetap berpijak pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta aturan-aturan lain yang ditetapkan, baik oleh Kanwil maupun Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak.

Berdasarkan **Pasal 30 Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: KEP-443/KMK.01/2001** tanggal 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak, ditegaskan bahwa:

Kantor Pelayanan Pajak Mempunyai Tugas Melaksanakan Pelayanan, Pengawasan administratif, dan Pemeriksaan sederhana terhadap 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.

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan (KPP) Pratama Cianjur yaitu:

Visi

"Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama cianjur 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.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

KPP Pratama Cianjur memiliki susunan 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:
    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.

4.1.3 Deskripsi Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

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

Uraian Tugas dari stuktur organisasi KPP Pratama Cianjur adalah sebagai berikut

1. Kepala Kantor
    a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional pelayanan perpajakan yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak.
    b. Membina karyawan yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya.
    c. Menerima laporan kerja dari setiap seksi.
    d. Membuat kegiatan operasional KPP wilayah Jawa Barat.
2. Subbagian Umum

    Subbagian Umum mempunyai tugas sebagai berikut:
    a. Bagian yang menjalankan, melayani, serta menyediakan segala kebutuhan para pegawai baik pelaksanaan pelantikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilan Sumpah Pegawai Negeri Sipil,
    b. Penerbitan izin melanjutkan pendidikan di luar kedinasan,
    c. Pengajuan usul peserta pendidikan di luar negeri,

d. Pengurusan gaji dan TKPKN yang terdiri atas prosedur pengurusan gaji mulai dari pengajuan sampai dengan pembayarannya,
e. Permohonan kartu tanda peserta asuransi dan Taspen,
f. Menyusun Laporan/ Daftar Realisasi atas Penggunaan Anggaran Belanja, dan yang melaksanakan penutupan Buku Kas Umum yang dilaksanakan setiap bulan oleh Bendahara Pengeluaran.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data,
b. Penyajian informasi perpajakan,
c. Perekaman dokumen perpajakan,
d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan,
e. Pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan,
f. Pelayanan dukungan teknis komputer,
g. Pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing,
h. Pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, dan
i. Penyiapan laporan kinerja.

4. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan,

b. Penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, Penyuluhan perpajakan,
c. Pelaksanaan registrasi wajib pajak, dan
d. Melakukan kerjasama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak,
b. Penundaan dan angsuran tunggakan pajak,
c. Penagihan aktif,
d. Usulan penghapusan piutang pajak, dan
e. Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

6. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan,
b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan,
c. Penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya,
d. Melaksanaan Pemeriksaan Lapangan untuk satu, beberapa atau seluruh jenis pajak, baik untuk tahun berjalan dan/atau tahun-tahun sebelumnya, serta pemeriksaan kantor dengan mengirimkan surat panggilan kepada Wajib Pajak untuk datang ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak, dan
e. Menyelesaikan usulan pemeriksaan Bukti Permulaan dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak atau Kelompok Fungsional Kanwil kepada Kepala

Kanwil berdasarkan Informasi Data Laporan dan Pengaduan (IDLP), hasil pengamatan, atau hasil pemeriksaan.

7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

   Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan,
   b. Pendataan objek dan subjek pajak,
   c. Penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi,
   d. Menyelesaikan permohonan oleh Wajib Pajak yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan untuk mendaftarkan objek pajaknya yang dilaksanakan dengan penelitian lapangan maupun penelitian kantor,
   e. Menerbitkan himbauan untuk mendaftarkan diri atau meminta NPWP bagi Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat, namun diketahui belum memiliki NPWP.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV;

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak,
   b. Bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan,
   c. Penyusunan profil Wajib Pajak,

d. Analisis kinerja Wajib Pajak,

e. Melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan

f. 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 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur 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 Cianjur terdiri dari aspek-aspek kegiatan 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 pada bagian pelayanan dan pengawasan yang berhasil dikumpulkan oleh penulis adalah sebanyak 12 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. 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	9	75,00%
Wanita	3	25,00%
Jumlah	12	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur 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 75,00%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 25,00% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria karena untuk menjalankan pelayanan dan pengawasan diharapkan adalah pria karena pria dianggap mampu menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan dengan lebih baik dibandingkan pelayanan dan pengawasan yang dijalankan oleh wanita.

2. 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 %
<30 Tahun	4	33,33%
31-40 Tahun	6	50%
41-50 Tahun	2	16,67%
51-60 Tahun	0	0%
Diatas 60 Tahun	0	0%
Jumlah	12	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 30 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 33,33%, 31-40 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 50,00%, 41-50 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 16,67%, 51-60 tahun sebesar 0 orang atau sebesar 0%, Diatas 60 tahun berjumlah 0 orang atau sebesar 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 31-40 tahun karena usia 31-40 masa dimana mereka memiliki inspirasi dan memberikan masukan untuk memajukan kantor pajak lebih baik dari sebelumnya.

2. 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	0	0%
Akademi	5	41,67%
Strata 1 (S1)	7	58,33%
Strata 2 (S2)	0	0
Jumlah	12	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat yaitu 0, % responden dengan pendidikan terakhir Akademi (D3) yaitu sebanyak 41,67%, responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 58,33% dan responden dengan pendidikan terakhir Strata 2 (S2) sebanyak 0, %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) karena pegawai pajak menuntut tingkat pendidikan yang tinggi dan kantor pajak membutuhkan orang yang berkualitas dalam menjalankan pekerjaannya. Hal inilah yang menyebabkan responden dengan tingkat pendidikan S1 lebih banyak bila dibandingkan dengan responden dengan tingkat pendidikan yang lain.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis (Kualitatif)

4.2.1.1 Sistem administrasi perpajakan modern

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 12 pegawai pajak pada kantor pelayanan pajak cianjur yang menjadi responden tentang sistem administrasi perpajakan modern. 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 sistem administrasi perpajakan modern. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai sistem administrasi perpajakan modern pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur berdasarkan indikator.

4.2.1.1 Restukturisasi Organisasi

Salah satu perubahan yang nyata dari modernisasi administrasi perpajakan adalah mengenai restruktursasi organisasi. Sruktur organisasi DJP diubah, baik level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Guna mengetahui bagaimana penilaian wajib pajak mengenai restrukturisasi organisasi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari keempat butir pernyataan mengenai restrukturisasi organisasi yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.4

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Adanya restrukturisasi organisasi DJP era modernisasi

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	0	0,00	0
Setuju	4	6	50,00	24
Netral	3	1	8,33	3
Tidak setuju	2	2	16,67	4
Sangat tidak setuju	1	3	25,00	3
Total		**12**	**100%**	**34**
Persentase skor Tanggapan:56,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Mayoritas responden Adanya restrukturisasi organisasi DJP era modernisasi. Tetapi masih ada responden yang bersikap netral,tidak setuju dan sangat tidak setuju ,terhadap penyarataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 56,67% termasuk dalam kategori cukup, karena adanya perubahan dalam restrukturisasi organisasi di kantor pelayanan pajak cianjur.

Tabel 4.5

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	3	25,00	15
Setuju	4	5	41,67	20
Netral	3	2	16,67	6
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	1	8,33	1
Total		**12**	**100%**	**44**
Persentase skor Tanggapan: 73,33%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan dibutuhkan dalam kantor pajak dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi kompetensi pegawai. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak ssetuju dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 73,33 termasuk dalam kategori baik dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi kompetensi pegawai.

Tabel 4.6

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Adanya pemisahan segmentasi Wajib Pajak yang dikelola KPP

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	3	25,00	15
Setuju	4	5	41,67	20
Netral	3	3	25,00	9
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**46**
Persentase skor Tanggapan: 76,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Adanya pemisahan segmentasi Wajib Pajak yang dikelola KPP dibutuhkan oleh pegawai pajak.Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuji terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 76,67% termasuk dalam kategori baik, dapat memberikan pelayanan yang sangat adil dan proposional kepada wajib pajak

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Meningkatkan kenyamanan wajib pajak pada saat mengantri

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	3	25,00	15
Setuju	4	6	50,00	24
Netral	3	2	16,67	6
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**47**
Persentase skor Tanggapan: 78,33%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa kenyamanan wajib pajak pada saat mengantri sangat dibutuhkan di kantor pajak dalam melayani wajib pajak. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 78,33% termasuk dalam kriteria baik, di lingkungan kantor pajak pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Restrukturisasi Organisasi

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ skor
			5	4	3	2	1	
1	Adanya restrukturisasi organisasi DJP era modernisasi	F	0	6	1	2	3	34
		%	0,00	50,00	8,33	16,67	25,00	
2	Pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan	F	3	5	2	1	1	44
		%	25,00	41,67	16,67	8,33	8,33	
3	Adanya pemisahan segmentasi Wajib Pajak yang dikelola KPP	F	3	5	3	1	0	46
		%	25,00	41,67	25,00	8,33	0,00	
4	Meningkatkan kenyamanan wajib pajak pada saat mengantri	F	3	6	2	1	0	47
		%	25,00	50,00	16,67	8,33	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	9	22	8	5	4	171
		%	18,75	45,83	16,67	10,42	8,33	100

Sumber: Data primer (Diolah),

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

$$\% \text{ Skor Aktual} = \frac{171}{240} \text{ X } 100\%$$

$$= 71.25\%$$

Hasil tanggapan responden menunjukkan paling banyak dari responden berpendapat bahwa adanya restrukturisasi organisasi pada DJP, pegawai telah melaksanakan tugas apa adanya, tetapi masih cukup banyak juga responden yang berpendapat bahwa restrukturisasi organisasi pada Direktorat Jenderal Pajak hanya sekedar absen. Dengan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan pada umumnya responden berpendapat mampu meningkatkan produktivitas, motivasi, kompetensi dan keahlian pegawai. Demikian juga dengan adanya pemisahan segmentasi Wajib Pajak yang dikelola KPP dapat memberikan pelayanan yang sangat adil sesuai porsinya dan meningkatkan kenyamanan wajib

pajak pada saat mengantri dengan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih.

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 71,25% sehingga restrukturisasi organisasi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur**.** Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap keempat butir pernyataan yang diajukan mengenai restrukturisasi organisasi termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa restrukturisasi organisasi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur dalam rangka modernisasi sistem administarsi perpajakan sudah terlaksana dengan baik.

4.2.1.2 Penyempurnaan Proses Bisnis Melalui Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi

Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi merupakan pilar penting program modernisasi DJP. Guna mengetahui bagaimana penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari kelima butir pernyataan mengenai penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Konsep perbaikan proses bisnis di KPP

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	0	0,00	0
Setuju	4	0	0,00	0
Netral	3	7	58,33	21
Tidak setuju	2	5	41,67	10
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**31**
Persentase skor Tanggapan: 51,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Konsep perbaikan proses bisnis di KPP belum terlaksana dengan baik di kantor pajak. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 51,67% termasuk dalam kategori kurang baik, karena konsep perbaikan proses bisnis di KPP berbasis teknologi, efisien dan mudah dimengerti dan dapat dilaksanakan dapat memajukan sistem administrasi perpajakan modern.

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Responden Mengenai SOP *(Standard Operating Procedures)* di KPP

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	3	25,00	15
Setuju	4	3	25,00	12
Netral	3	1	8,33	3
Tidak setuju	2	5	41,67	10
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**40**
Persentase skor Tanggapan: 66,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa SOP *(Standard Operating Procedures)* di KPP dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase

skor tanggapan responden sebesar 66,67% termasuk dalam kategori cukup, karena sudah berjalan bertahap-tahap dengan baik seperti penilaian kinerja pegawai.

Tabel 4.11
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Adanya *full automation* di KPP

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	5	41,67	25
Setuju	4	4	33,33	16
Netral	3	3	16,67	9
Tidak setuju	2	0	0,00	0
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	
Total		**12**	**100%**	**50**
Persentase skor Tanggapan: 83,33%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Adanya *full automation* di KPP dapat memajukan sistem administrasi perpajakan modern. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap netral terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 83,33% termasuk dalam kategori baik, karena sudah berjalan dengan baik seperti fungsi pengawasn internal akan efektif dan efesien dan cepat,mudah dan akurat.

Tabel 4.12
Distribusi Jawaban Responden Mengenai adanya *built-in control* di KPP

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	5	41,67	25
Setuju	4	4	33,33	16
Netral	3	2	16,67	6
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**49**
Persentase skor Tanggapan: 81,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa adanya *built-in control* di KPP Hanya sebagian kecil responden yang bersikap netral terhadap pernyataan

tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 80% termasuk dalam kategori baik, karena sudah berjalan dengan baik seperti fungsi pengawasn internal akan efektif dan efesien dan cepat,mudah dan akurat

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Case management* dan *workflow system*

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	3	25,00	15
Setuju	4	6	50,00	24
Netral	3	2	16,67	6
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**47**
Persentase skor Tanggapan: 78,88%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa. *Case management* dan *workflow system* Hanya sebagian kecil responden yang bersikap netral terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 78,88% termasuk dalam kategori baik, karena membuat administrasi administrasi persuratan, proses pelayanan, sistem kepegawaian, sistem pelaporan menjadi mudah.

Tabel 4.14
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi

No	**Butir Pernyataan**		**Skor Jawaban Responden**					**∑ skor**
			5	**4**	**3**	**2**	**1**	
1	Konsep perbaikan proses bisnis di KPP	F	0	0	7	5	0	31
		%	0,00	0,00	58,33	41,67	0,00	
2	SOP *(Standard Operating Procedures)* di KPP	F	3	3	1	5	0	40
		%	25,00	25,00	8,33	41,67	0,00	
3	Adanya *full automation* di KPP	F	5	4	3	0	0	50
		%	41,67	33,33	25,00	0,00	0,00	
4	Adanya *built-in control* di KPP	F	5	4	2	1	0	49
		%	41,67	33,33	16,67	8,33	0,00	
5	*Case management* dan *workflow system*	F	3	6	2	1	0	47
		%	25,00	50,00	16,67	8,33	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	16	17	15	12	0	217
		%	26,67	28,33	25,00	20,00	0	100

Sumber: Data primer (Diolah)

Mayoritas responden berpendapat bahwa konsep perbaikan proses bisnis di KPP Cianjur sudah efisien,sederhana dan mudah dimengerti. Demikian juga dengan *standard operating procedures*, bagi mayotitas responden cukup untuk diketahui saja. Disamping itu adanya *full automation* di KPP Cianjur, telah menciptakan *business process* yang efisien dan efektif menjadi cepat, mudah, akurat, *paperless*. Kemudian mengenai *built-in control* di KPP Cianjur membuat fungsi pengawasan internal menjadi efektif dan efisien dan cepat. Sementara *case management* dan *workflow system* membuat administrasi persuratan, proses pelayanan, sistem kepegawaian, sistem pelaporan.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.14 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Pada indikator penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dengan jumlah item pernyataan 5 butir dan jumlah responden 12 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

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

$$= \frac{217}{12 \times 5 \times 5}$$

$$= \frac{217}{300} \times 100\% = 72{,}33\%$$

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 72,33% sehingga penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur**.** Melalui persentase

jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kelima butir pernyataan yang diajukan mengenai penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah dilaksanakan dengan baik.

4.2.1.3 Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Fokus program reformasi ini adalah perbaikan system dan manajemen sumber daya manusia, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Guna mengetahui bagaimana penyempunaan manajemen sumber daya manusia pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari kelima butir pernyataan mengenai penyempunaan manajemen sumber daya manusia yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.15
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Adanya pemetaan kompetensi di KPP

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	1	8,33	5
Setuju	4	1	8,33	4
Netral	3	6	50,00	18
Tidak setuju	2	2	16,67	4
Sangat tidak setuju	1	2	16,67	2
Total		**12**	**100%**	**33**
Persentase skor Tanggapan: 55,00%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa. Adanya pemetaan kompetensi di KPP .Hanya sebagian kecil responden yang bersikap setuju dan

sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 55,00% termasuk dalam kategori kurang baik, karena hanya sekedar peraturan saja.

Tabel 4.16
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Jabatan harus dievaluasi oleh Kepala kantor

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	3	25,00	15
Setuju	4	5	41,67	20
Netral	3	1	8,33	3
Tidak setuju	2	2	16,67	4
Sangat tidak setuju	1	1	8,33	1
Total		**12**	**100%**	**43**
Persentase skor Tanggapan: 71,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa. Jabatan harus dievaluasi oleh Kepala kantor dapat membantu menjalankan system administrasi perpajakan modern di kpp cianjur. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 71,67% termasuk dalam kategori baik, karena memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik dan mengetahui kecurangan dari para pegawai dan menegur kalau pegawai melakukan larangan dan agar terlihat kinerja.

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Beban kerja masing-masing jabatan dianalisis oleh kepala kantor

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	4	33,33	20
Setuju	4	4	33,33	16
Netral	3	2	16,67	6
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	1	8,33	1
Total		**12**	**100%**	**45**
Persentase skor Tanggapan: 75,00%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa beban kerja masing-masing jabatan dianalisis oleh kepala kantor dapat membantu system adminisgtrasi perpajakan modern. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju dn sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 75,00% termasuk dalam kategori baik, karena dapt mengembangkan system pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai dan merumuskan kebijakan kepegawaian yang *fair*.

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Mengenai pembuatan dan dokumentasi SOP di KPP

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	3	25,71	15
Setuju	4	6	37,14	24
Netral	3	3	11,43	9
Tidak setuju	2	0	8,57	0
Sangat tidak setuju	1	0	17,14	0
Total		**12**	**100%**	**48**
Persentase skor Tanggapan: 80,00%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa pembuatan dan dokumentasi SOP di KPP dapat membantu melaksanakan sistem administrasi perpajakan modern Hanya sebagian kecil responden yang bersikap netral terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 80,00% termasuk dalam kategori baik, karena dapat melaksanakan standar penilaian kinerja dan tugas pegawai kantor pelayanan pajak cianjur.

Tabel 4.19
Distribusi Jawaban Responden Mengenai pemanfaatan system jenjang karir

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	5	25,71	25
Setuju	4	5	37,14	20
Netral	3	2	11,43	6
Tidak setuju	2	0	8,57	2
Sangat tidak setuju	1	0	17,14	0
Total		**12**	**100%**	**51**
Persentase skor Tanggapan: 85,00%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa pemanfaatan sistem jenjang karir dapat membantu pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 85,00% termasuk dalam kategori sangat baik, karena seminar dan pendidikan dapat mempromosikan jabatan menjadi system remunerasi yang lebih jelas, adil, dan akuntabel.

Tabel 4.20
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyempunaan Manajemen Sumber Daya Manusia

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ skor
			5	4	3	2	1	
1	Adanya pemetaan kompetensi di KPP	F	1	1	6	2	2	33
		%	8,33	8,33	50,00	16,67	16,67	
2	Jabatan harus dievaluasi oleh Kepala Kantor	F	3	5	1	2	1	43
		%	25,00	41,67	8,33	16,67	16,67	
3	Beban kerja masing-masing jabatan dianalisis oleh Kepala Kantor	F	4	4	2	1	1	45
		%	33,33	33,33	16,67	8,33	8,33	
4	Pembuatan dan dokumentasi SOP di KPP	F	3	6	3	0	0	48
		%	25,71	40,00	25,71	5,71	2,86	
5	Pemanfaatan sistem jenjang karir	F	5	5	2	0	0	51
		%	25,71	37,14	11,43	8,57	17,14	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	16	21	14	5	4	220
		%	26,67	35,00	23,33	8,33	6,67	100

Sumber: Data primer (Diolah)

Paling banyak responden berpendapat pemetaan kompetensi di KPP Cianjur baru sampai pada mengetahui kualitas kompetensi pagawai KPP. Kemudian mengenai jabatan, paling banyak responden berpendapat mampu memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik. Beban kerja masing-masing jabatan dianalisis oleh Kepala Kantor untuk pengembangan system pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai. Mengenai embuatan dan dokumentasi *standard operating procedures* di KPP Cianjur, pada umumnya responden berpendapat merupakan tugas pegawai dan pemanfaatan sistem jenjang karir dilakukan melalui sistem mutasi dan promosi.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.20 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai penyempunaan manajemen sumber daya manusia pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Pada indikator penyempunaan manajemen sumber daya manusia dengan jumlah item pernyataan 5 butir dan jumlah responden12 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\ \text{Skor Tanggapan Responden} = \frac{220}{12 \times 5 \times 5}$$

$$= \frac{220}{300} \times 100\% = 73{,}33\%$$

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 73,33% sehingga penyempunaan manajemen sumber daya manusia pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kelima butir pernyataan

yang diajukan mengenai penyempunaan manajemen sumber daya manusia termasuk dalam kategori cukup baik. Data ini menunjukkan bahwa penyempunaan manajemen sumber daya manusia pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah dilakukan dengan cukup baik.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran sistem administrasi perpajakan modern secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas kelima indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.21
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Sistem Administrasi Perpajakan modern

No	Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Adanya restrukturisasi organisasi DJP era modernisasi	34	60	56,67%	Cukup
2	Pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan	44	60	73,33%	Baik
3	Adanya pemisahan segmentasi Wajib Pajak yang dikelola KPP	46	60	76,67%	Baik
4	Meningkatkan kenyamanan wajib pajak pada saat mengantri	47	60	78,33%	Baik
	Restrukturisasi Organisasi	**171**	**240**	**71.25%**	**Baik**
5	Konsep perbaikan proses bisnis di KPP	31	60	51.67%	Kurang baik
6	SOP *(Standard Operating Procedures)* di KPP	40	60	66,67%	Cukup
7	Adanya *full automation* di KPP	50	60	83,33%	Baik
8	Adanya *built-in control* di KPP	49	60	81,67%	Baik
9	*Case management* dan *workflow system*	47	60	78,33%	Baik
	Penyempurnaan Proses Bisnis	**217**	**300**	**72.33%**	**Baik**
10	Adanya pemetaan kompetensi di KPP	33	60	55,00%	Kurang baik
11	Jabatan harus dievaluasi oleh Kepala Kantor	43	60	71,67%	Cukup
12	Beban kerja masing-masing jabatan dianalisis oleh Kepala Kantor	45	60	75,00%	Cukup
13	Pembuatan dan dokumentasi SOP di KPP	48	60	76,00%	Baik

No	Instrumen	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
14	Pemanfaatan sistem jenjang karir	51	60	85,00%	Sangat Baik
	Penyempurnaan Manajemen SDM	**220**	**300**	**73,33%**	**Cukup**
	Total	**608**	**840**	**72,38%**	**Cukup**

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah cukup. Hal ini terlihat dari indikator diantaranya Restrukturisasi Organisasi dan penyempurnaan Manajemen SDM yang dibuat oleh kepala kantor sudah cukup di laksanakan karena terlihat dengan adanya penyempurnaan proses bisnis terdapat konsep yang baik sehingga *standard operating procedures* di KPP sudah mulai berjalan dengan baik dan jabatan pegawai pajak yang dievaluasi dan beban kerja masing-masing jabatan dianalisis oleh Kepala Kantor membuat pegawai pajak termotivasi untuk lebih baik lagi dalam menjalankan pekerjaannya.

4.2.1.2 Pelaksanaan *Good Governance* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 12 pegawai pajak yang menjadi responden tentang pelaksanaan *good governance*. Sama halnya pada sistem administrasi perpajakan modern, skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal. Analisis dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel pelaksanaan *Good Governance*. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai pelaksanaan

Good Governance pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur berdasarkan indikator.

4.2.2.1 Pembuatan dan Penegakan Kode Etik

Pembuatan dan penegakan kode etik merupakan pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan yang mengikat pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam pergaulan sehari-hari. Guna mengetahui bagaimana pembuatan dan penegakan kode etik pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari keempat butir pernyataan mengenai pembuatan dan penegakan kode etik yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut:

Tabel 4.22
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pembuatan kode etik bagi para peggawai yang mekukan kesalahan

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	1	8,33	5
Setuju	4	3	25,00	12
Netral	3	4	33,33	12
Tidak setuju	2	4	33,33	8
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**37**
Persentase skor Tanggapan: 61,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Pembuatan dan Penegakan Kode Etik dapat membantu memajukan pelaksanaan *good governance*. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 61,67% termasuk dalam

kategori sangat cukup, karena dapat melaksanakan peraturan yang dibuat oleh DJP baru berjalan dengan diadakannya pelaksanaan *good governance.*

Tabel 4.23
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tujuan diadakannya kode etik di KPP

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	2	16,67	10
Setuju	4	5	41,67	20
Netral	3	4	33,33	12
Tidak setuju	2	0	0,00	0
Sangat tidak setuju	1	1	8,33	1
Total		**12**	**100%**	**43**
Persentase skor Tanggapan: 71,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa pemanfaatan Tujuan diadakannya kode etik di KPP membantu pelaksanaan pelaksanaan *good governance*. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 71,67% termasuk dalam kategori sangat baik, karena untuk mengontrol dan mengatur kinerja karyawan sudah dilaksanakan dengan cukup.

Tabel 4.24
Distribusi Jawaban Responden Mengenai kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	1	8,33	5
Setuju	4	2	16,67	8
Netral	3	6	50,00	18
Tidak setuju	2	3	25,00	6
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**37**
Persentase skor Tanggapan: 61,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak dapat membantu pelaksanaan *good governance*. Hanya sebagian

kecil responden yang bersikap sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 61,67% termasuk dalam kategori cukup, karena menghormati agama, bekerja secara professional dan transparan, mengamankan data dan informasi yang dimiliki DJP sudah beralan dengan baik

Tabel 4.25
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Larangan Yang harus dihindari oleh pegawai pajak

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	3	25,00	15
Setuju	4	1	8,33	4
Netral	3	7	58,33	21
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**42**
Persentase skor Tanggapan: 70,00%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak dapat melaksanakan good governance. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 70,00% termasuk dalam kategori baik, karena bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas dan menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik dan menyalahgunakan kewenagnagn jabatan baik langsung maupun tidak langsung, menyalahgunakan fasilitas kantor,dan tidak menerima segala pemberian dalam bentuk apapun sudah tidak dijalankan lagi dengan diterapkannya kode etik pegawai.

Tabel 4.26
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan dan Penegakan Kode Etik

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ skor
			5	4	3	2	1	
1	Penegakan kode etik bagi para pegawai yang melakukan kesalahan	F	1	3	4	4	0	37
		%	8,33	25,00	33,33	33,33	0,00	
2	Tujuan diadakannya kode etik di KPP	F	2	5	4	0	1	43
		%	16,67	41,67	33,33	0,00	8,33	
3	Kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak	F	1	2	6	3	0	37
		%	8,33	16,67	50,00	25,00	0,00	
4	Larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak	F	3	1	7	1	0	42
		%	25,00	8,33	58,33	8,33	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	7	11	21	8	1	159
		%	14,58	22,92	43,75	16,67	2,08	

Sumber: Data primer (Diolah)

Paling banyak responden berpendapat Penegakan kode etik dilakukan bagi para pegawai yang melakukan kesalahan adalah dengan memberikan *punishment* bagi pegawai yang tidak disiplin dan menegur kalau pegawai melakukan kesalahan larangan kode etik. Sementara tujuan diadakannya kode etik di KPP menurut sebagian besar responden adalah supaya pegawai mentaati peraturan, kemudian bekerjaa secara professional dan transparan menurut sebagian besar responden adalah kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak. Mengenai larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak, mayoritas responden sependapat yaitu menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.5 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pembuatan dan penegakan kode etik pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Pada indikator pembuatan dan penegakan kode etik dengan jumlah item

pernyataan 4 butir dan jumlah responden 12 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\ \text{Skor Tanggapan Responden} = \frac{159}{12 \times 4 \times 5}$$

$$= \frac{149}{240} \times 100\% = 66{,}25\%$$

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 66,25% sehingga pembuatan dan penegakan kode etik pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur dikategorikan melalui garis kontinum berikut. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap keempat butir pernyataan yang diajukan mengenai pembuatan dan penegakan kode etik termasuk dalam kategori cukup baik. Data ini menunjukkan bahwa pembuatan dan penegakan kode etik pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah cukup baik.

4.2.2.2 Menyediakan berbagai saluran Pengaduan

Penyediaan berbagai saluran pengaduan bertujuan untuk menangani pelanggaran atau penyelewengan dibidang perpajakan. Guna mengetahui bagaimana penyediaan berbagai saluran pengaduan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari kedua butir pernyataan mengenai Penyediaan berbagai saluran pengaduan yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.27
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Adanya Fungsi Saluran Pengaduan Independen

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	1	8,33	5
Setuju	4	6	50,00	24
Netral	3	4	33,33	12
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**43**
Persentase skor Tanggapan: 71,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Adanya Fungsi Saluran pengaduan dan membantu terlaksananya *good governance*. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 71,67% termasuk dalam kategori baik, karena dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat membantu wajub pajak dalam penilaian pelayanan pada kantor pelayanan pajak di kantor pajak cianjur.

Tabel 4.28
Distribusi Jawaban Responden Mengenai fungsi saluran pengaduan independen

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	0	0,00	0
Setuju	4	6	50,00	24
Netral	3	4	33,33	6
Tidak setuju	2	2	16,67	4
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**40**
Persentase skor Tanggapan: 71,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa adanya fungsi saluran pengaduan independen dapat membantu dalam pelaksanaan *good governance*.. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 71,67% termasuk dalam

kategori baik, karena membantu wajib pajak dalam perpajakan dan menangani pelanggaran dan penyelewengan dibidang perpajakan sudah dilaksanakan dengan baik.

Tabel 4.29
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyediaan Berbagai Saluran Pengaduan

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ skor
			5	4	3	2	1	
1	Adanya Fungsi saluran pengaduan Independen	F	1	6	4	1	0	43
		%	8,33	50,00	33,33	8,33	0,00	
2	Fungsi saluran pengaduan Independen	F	0	6	4	2	0	40
		%	0,00	50,00	33,33	16,67	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	1	12	8	3	0	83
		%	4,17	50,00	33,33	12,50	0,00	

Sumber: Data primer (Diolah)

Sebagian responden berpendapat adanya Fungsi saluran pengaduan Independen hanya sebagai tugas saja. Fungsi saluran pengaduan Independen juga baru sekedar menangani keluhan wajib pajak.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.9 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai penyediaan berbagai saluran pengaduan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Pada indikator penyediaan berbagai saluran pengaduan dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 12 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

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

$$= \frac{83}{12 \times 2 \times 5}$$

$$= \frac{83}{120} \times 100\% = 69{,}17\%$$

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 69,17% sehingga penyediaan berbagai saluran pengaduan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan yang diajukan mengenai penyediaan berbagai saluran pengaduan termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa penyediaan berbagai saluran pengaduan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah baik.

4.2.2.3 Lingkup internal DJP

Dalam lingkup internal Direktoat Jenderal Pajak dibentuk subdirektorat yang khusus menangani pengawasan internal dibawah Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur. Guna mengetahui bagaimana tanggapan account representatif mengenai pengawasan internal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, berikut tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.30
Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan Internal

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ skor
			5	4	3	2	1	
1	Mencegah ketidakpatuhan wajib pajak	F	0	3	7	2	0	37
		%	0,00	25,00	58,33	16,67	0,00	

Sumber: Data primer (Diolah)

Sebagian besar responden berpendapat dalam mencegah ketidakpatuhan wajib pajak dilakukan pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok wajib pajak yang tidak patuh, meningkatkan efektifitas pemeriksaan pajak.

4.2.2.4 Pembentukan *Complaint Center*

Pembentukan *compliance center* bertujuan untuk menampung keluhan WP merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada WP sekaligus pengawasan bagi internal DJP. Guna mengetahui bagaimana pembentukan *compliance center* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari kedua butir pernyataan mengenai pembentukan *compliance center* yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.31
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pembentukan *complaint center* di KPP

Respon	**Bobot**	**F**	**%**	**∑ skor**
Sangat setuju	5	2	16,67	10
Setuju	4	6	50,00	24
Netral	3	1	8,33	3
Tidak setuju	2	0	0,00	0
Sangat tidak setuju	1	3	25,00	3
Total		**12**	**100%**	**40**
Persentase skor Tanggapan: 66,67%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa pembentukkan complaint center di KPP dapat membantu terlaksananya pelaksaan *good governance*.Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 66,67% termasuk dalam kategori sangat baik, karena dapat meningkatkan pelayanan wajib pajak dan mempermudahkan keluhan wajib pajak, wajib pajak member kritik sudah berjalan dengan baik.

Tabel 4.32
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penggunaan *complaint center* di KPP

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sangat setuju	5	2	16,67	10
Setuju	4	3	25,00	12
Netral	3	6	50,00	18
Tidak setuju	2	1	8,33	2
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**12**	**100%**	**42**
Persentase skor Tanggapan: 68,33%				

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Sebagian besar responden berpendapat bahwa penggunaan complaint center di KPP dapat membantu pelaksanaan *good governance*. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 68,33% termasuk dalam kategori baik, karena mempermudah wajib pajak dan peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah, menghemat waktu dan murah sudah dijalankan dengan baik.

Tabel 4.33
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembentukan *compliance center*

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ skor
			5	4	3	2	1	
1	Pembentukan *complaint center* di KPP	F	2	6	1	0	3	40
		%	16,67	50,00	8,33	0,00	25,00	
2	Penggunaan *complaint center* di KPP	F	2	3	6	1	0	42
		%	16,67	25,00	50,00	8,33	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	4	9	7	1	3	82
		%	16,67	37,50	29,17	4,17	12,50	

Sumber: Data primer (Diolah)

Sebagian besar responden berpendapat pembentukan *complaint center* di kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur memudahkan wajib pajak memberi kritik dan saran. Kemudian penggunaan *complaint center* di kantor Pelayanan Pajak

Pratama Cianjur menurut mayoritas responden dapat mempermudah WP, menghemat waktu dan hemat.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.33 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pembentukan *complaint center* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Pada indikator pembentukan *complaint center* dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 12 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

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

$$= \frac{82}{12 \times 2 \times 5}$$

$$= \frac{82}{120} \times 100\% = 68{,}33\%$$

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 68,33% sehingga pembentukan *complaint center* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan yang diajukan mengenai pembentukan *complaint center* termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pembentukan *complaint center* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah memberikan manfaat yang baik bagi Wajib Pajak.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan *Good Governance* secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas kelima indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.34
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Pelaksanaan *Good Governance*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Penegakan kode etik bagi para pegawai	37	60	61,67%	Cukup
2	Tujuan diadakannya kode etik di KPP	43	60	71,67%	Baik
3	Kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak	37	60	61,67%	Cukup
4	Larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak	42	60	70,00%	Baik
	Pembuatan dan Penegakan Kode Etik	**159**	**240**	**66,25%**	**Cukup**
5	Adanya Fungsi saluran pengaduan Independen	43	60	71,67%	Baik
6	Fungsi saluran pengaduan Independen	40	60	66,67%	Cukup
	Penyediaan Berbagai Saluran Pengaduan	**83**	**120**	**69,17%**	**Baik**
7	**Lingkup Internal DJP**	**37**	**60**	**61,67%**	**Cukup**
8	Pembentukan *complaint center* di KPP	40	60	66,67%	Cukup
9	Penggunaan *complaint center* di KPP	42	60	70,00%	Baik
	Pembentukan *Complaint Center*	**82**	**120**	**68,33%**	**Baik**
	Total	361	540	66,85%	**Cukup**

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sudah cukup. Hal ini terlihat dari adanya penegakan kode etik bagi para pegawai yang sebelumnya belum optimal, dan kewajiban yang harus ditaati pegawai pun belum optimal. Yang berhubungan dengan wajib pajak seperti fungsi saluran pengaduan independen belum dipergunakan secara maksimal maka dengan diadakannya *complaint center* di kantor pajak untuk menampung keluhan

wajib pajak merupakan bukti komitmen kantor pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sekaligus untuk meningkatkan pengawasan bagi internal kantor pajak.

4.1.2 Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam panalitian kali ini adalah untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh system administrasi perpajakan modern (variabel *independent*) terhadap pelaksanaan *good governance* (variabel *dependent*). Untuk menguji hipotesis tersebut, maka peneliti melakukan beberapa langkah antara lain:

4.2.2.1 Perhitungan koefisien Regressi

Selanjutnya untuk menguji pengaruh sistem administrasi perpajakan modern (X) terhadap pelaksanaan *Good Governance*(Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur digunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan menggunakan data-data yang tercantum pada tabel 4.35, dapat diestimasi persamaan regressi menggunakan rumus sebagai berikut:

Konstanta (a)

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

$$a = \frac{(16310{,}8607)\times(275{,}8826) - (426{,}7536\times 10371{,}6887)}{12\times(16310{,}8607) - (426{,}7536)^2}$$

$$a = \frac{4499882{,}6569 - 4426155{,}4971}{195730{,}3283 - 182118{,}6351}$$

$$a = \frac{73727,1598}{13611,6932}$$

$$a = 5,416$$

Koefisien regressi variabel X (b)

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

$$b = \frac{12\times(10371,6887) - \left(426,7536\times 275,8826\right)}{12\times\left(16310,8607\right) - \left(426,7536\right)^2}$$

$$b = \frac{124460,2646 - 117733,8927}{195730,3283 - 182118,6351}$$

$$b = \frac{6726,3718}{13611,6932}$$

$$b = 0,494$$

Menggunakan *software SPSS 15 for windows*, diperoleh hasil regressi sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *Good Governance* seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.35
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.416	4.957		1.093	.300
	Perpajakan Modern	.494	.134	.758	3.675	.004

a. Dependent Variable: Good Governance

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

Y = 5,416 + 0,494 X

Dimana : Y = Pelaksanaan *Good Governance*

X = Sistem administrasi perpajakan modern

Nilai konstanta (a) menunjukkan nilai rata-rata pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur apabila tidak diterapkan sistem administrasi perpajakan modern sebesar 5,416 dalam skala 0-60 maka pelaksanaan good governance tanpa sistem administrasi perpajakan moderndalam tingkatan yang sangat rendah. Kemudian nilai koefisien regressi sistem administrasi perpajakan modern (b) sebesar 0,494 menunjukkan perubahan pelaksanaan good governance pada KPP Prtama Cianjur apabila sistem administrasi perpajakan modern ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik sistem administrasi perpajakan modern diduga akan meningkatkan pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Sebaliknya, semakin tidak baik sistem administrasi perpajakan modern diduga akan menurunkan pelaksanaan *Good Governance* Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

4.2.2.2 Analisis Korelasi

Kedekatan hubungan antara variabel sistem administrasi perpajakan modern dengan pelaksanaan *Good Governance* diukur melalui koefisien korelasi. Korelasi antara sistem administrasi perpajakan modern dengan pelaksanaan *Good Governance* dihitung menggunakan korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut.

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

$$r_{XY} = \frac{12 \times 10371{,}6887 - \left(426{,}7536 \times 275{,}8826\right)}{\sqrt{\left[\left(12 \times \left(16310{,}8607\right) - \left(426{,}7536\right)^2\right) \times \left(12 \times \left(6824{,}6601\right) - \left(275{,}8826\right)^2\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{124460{,}2646 - 117733{,}8927}{\sqrt{\left[\left(195730{,}3283 - 182118{,}6351\right) \times \left(81895{,}9208 - 76111{,}2090\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{6726{,}3718}{\sqrt{13611{,}6932 \times 5784{,}7118}}$$

$$r_{XY} = \frac{6726{,}3718}{8873{,}5406}$$

$$r_{XY} = 0{,}758$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SPSS 15 for windows*, diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara sistem administrasi perpajakan modern dengan pelaksanaan *Good Governance* pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.36
Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y

Correlations

		Good Governance	Perpajakan Modern
Pearson Correlation	Good Governance	1.000	.758
	Perpajakan Modern	.758	1.000
Sig. (1-tailed)	Good Governance	.	.002
	Perpajakan Modern	.002	.
N	Good Governance	12	12
	Perpajakan Modern	12	12

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa koefisien hubungan antara variabel sistem administrasi perpajakan modern dengan pelaksanaan *Good Governance* yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah

sebesar 0,758. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang erat/kuat antara sistem administrasi perpajakan modern dengan pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan membuat pelaksanaan *Good Governance* semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin tidak baik penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan membuat pelaksanaan *Good Governance* makin tidak baik.

4.2.2.3 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	.758[a]	.575	.532	4.5284280

a. Predictors: (Constant), Perpajakan Modern

b. Dependent Variable: Good Governance

Dari tabel di atas dapat diihat bahwa nilai R-square adalah sebesar 0,575, nilai ini dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD).

KD = 0,575 x 100% = 57,5%

Koefisien determinasi sebesar 57,5% menunjukkan bahwa 57,5% perubahan yang terjadi pada pelaksanaan *Good Governance* di kantor Pelayanan

Pajak Pratama Cianjur bisa dijelaskan oleh sistem administrasi perpajakan modern. Artinya sistem administrasi perpajakan modern mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur sebesar 57,5%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 42,5% dipengaruhi variabel lain di luar variabel sistem administrasi perpajakan modern seperti kompetensi pegawai pajak,pengendalian intern,audit pajak.

4.2.3 Sistem administrasi perpajakan modern pengaruhnya terhadap pelaksanaan pelaksanaan good governance

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 sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. 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: $\beta = 0$ Sistem administrasi perpajakan modern (X) tidak berpengaruh terhadap pelaksanaan *Good Governance* (Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Ha: $\beta \neq 0$ Sistem administrasi perpajakan modern (X) berpengaruh terhadap pelaksanaan *Good Governance*(Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Penolakan dan penerimaan Ho didasarkan pada nilai statistik uji t dan nilai signifikansi. Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,228) maka Ho ditolak dan Ha diterima atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Data variabel X (sistem administrasi perpajakan modern) dan variabel Y (pelaksanaan *Good Governance*) yang digunakan untuk perhitungan korelasi dan regressi disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.38

Rekap Data Variabel Sistem administrasi perpajakan modern (X) dan Variabel Pelaksanaan *Good Governance* (Y)

No	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	27,4815	21,4459	755,2328	459,9266	589,3655
2	45,5956	35,4939	2078,9587	1259,8169	1618,3657
3	45,4153	25,7519	2062,5495	663,1604	1169,5303
4	36,4658	18,9465	1329,7546	358,9699	690,8993
5	22,2712	16,4996	496,0063	272,2368	367,4659
6	47,9840	22,2955	2302,4643	497,0893	1069,8273
7	45,4559	33,9823	2066,2388	1154,7967	1544,6960
8	25,2971	13,9673	639,9433	195,0855	353,3322
9	43,9196	27,4999	1928,9313	756,2445	1207,7846
10	34,4070	19,6935	1183,8416	387,8339	677,5943
11	19,4893	18,2557	379,8328	333,2706	355,7908
12	32,9713	22,0506	1087,1066	486,2290	727,0369
∑	**426,7536**	**275,8826**	**16310,8607**	**6824,6601**	**10371,6887**

4.2.3.1 1Uji Hipotesis

Selanjutnya, masih dengan menggunakan data perhitungan pada tabel di atas, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *Good Governance*. Melalui persamaan regresi yang diperoleh di atas akan diuji apakah sistem administrasi

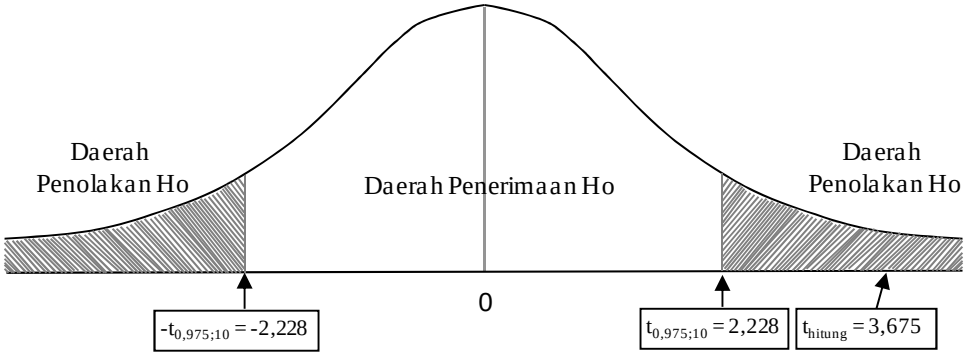
perpajakan modern benar-benar dapat menunjang pelaksanaan *Good Governance*. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah sistem administrasi perpajakan modern benar-benar merupakan salah satu faktor penunjang pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

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

$$t_{hitung} = 0,758 \times \sqrt{\frac{12-2}{1-\left(0,758\right)^2}}$$

$$t_{hitung} = 3,675$$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,675, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (12-2) = 10 diperoleh nilai t tabel sebesar 2,228. Karena t_{hitung} (3,675) lebih besar dari t_{tabel} (2,228), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap pelaksanaan *Good Governance* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap pelaksanaan *Good Governance* Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.



Gambar 4.1
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Dari hasil semua perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keberadaan system administrasi perpajakan modern mempunyai korelasi yang kuat dan positif (+) terhadap pelaksanaan *good governance* di KPP cianjur, ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yang kuat yaitu sebesar 0,758 %. Ini berarti bahwa semakin besar pengaruh sistem administrasi perpajakan modern akan membuat pelaksanaan *good governance* semakin baik.