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 bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan untuk yang berkaitan dengan variabel penelitian menggunakan kuesioner sebagai data primer. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah disebarkan kepada 20 orang kepala bagian (waskon) untuk menilai kinerja *Account Representative* sebanyak 50 orang pada KPP Wilayah Kota Bandung.

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal 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 wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

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* (sekarang 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:

a. Kelompok *Coorporative*, yaitu kelompok anti republik yang tidak ikut evakuasi dan yang bekerja sama dengan NICA.
b. 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 Asia Afrika No.114
2) KPP Bandung Karees, Jalan Kiaracondong No.372
3) KPP Bandung Tegallega, Jalan Soekarno Hatta No.2116
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. 78

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan (KPP) Wilayah Kota Bandung yaitu:

1. Visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2. Misi

a. Politik

Mendukung Demokrasi Bangsa

b. Kelembagaan

Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknokrasi perpajakan serta administrasi perpajakan mutakhir.

c. Fiskal

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efesiensi yang tinggi.

d. Ekonomi

Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang *minimizing distortion*.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.64/KMK.01/1994 Tanggal 20 Maret 2009 adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
2. Sub. Bagian Umum.
3. Seksi Pelayanan.
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
5. Seksi Eksentifikasi Perpajakan
6. Seksi Penagihan.
7. Seksi Pemeriksaan.
8. Seksi Pengawasan dan konsultasi.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran tentang Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.

4.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung

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

Deskripsi jabatan dari stuktur organisasi KPP Pratama Bandung adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
    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. Sub Bagian Umum, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan kepegawaian,
    b. Melakukan urusan Keuangan,
    c. Melakukan urusan tata usaha,

d. Melakukan urusan rumah tangga.

3. Seksi Pelayanan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan urusan penatausahaan pendaftaran,
   b. Melakukan urusan pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak,
   c. Melakukan urusan penerimaan dan penelitian surat pemberitahuan (SPT) dan surat pajak lainnya,
   d. Melakukan urusan kearsipan berkas wajib pajak serta penerbitan surat-surat ketetapan pajak.
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. Mempunyai tugas melakukan urusan perekaman,
   b. Mempunyai tugas melakukan pengolahan data,
   c. Mempunyai tugas menganalisis dan penyajian informasi perpajakan.
5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan urusan penetapan,
   b. Melakukan urusan instensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan,
   c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
6. Seksi Penagihan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan urusan tata usaha piutang pajak,
   b. Melakukan urusan penagihan dan pembuatan usul penghapusan piutang Perpajakan,
   c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

7. Seksi Pemeriksaan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan pemeriksaan rutin,
    b. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan penerbitan SP3,
    c. Melakukan pemeriksaan lapangan oleh Fungsional Pemeriksa, serta
    d. Merekam Nota Hitung.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya,
    b. Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan Wajib Pajak,
    c. Penyusunan nota perhitungan, dan sebagai
    d. Alat konsultasi perpajakan bagi Wajib Pajak.

4.1.3.1 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung, 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 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.

4.1.4 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%, jadi dapat disimpulkan 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 pegawai 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%. Jadi dapat disimpulkan 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-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 %
SMP atau sederajat	0	0%
SMA atau sederajat	0	0%
Akademi	8	16%
Strata 1 (S1)	42	84%
Strata 2 (S2)	0	0%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah 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 84%, dan Akademi sebesar 16%. Hal ini disebabkan kuisioner yang

dibagikan kepada waskon untuk menilai *account representative* lebih banyak berpendidikan Strata 1 yang menjadi AR dari pada Akademi.

4.2 PEMBAHASAN

4.2.1 Analisis Kualitatif

4.2.1.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 50 pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. 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 tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban dengan skor tertingi.

Analisis kualitatif diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai penerapan modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung berdasarkan indikator:

4.2.1.1.1 *Job Description* Kantor Pusat

Job description kantor pusat merupakan indikator dari restruksi organisasi yang berorientasi pada pengawasan. Indikator *Job description* kantor pusat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator *Job Description* Kantor Pusat Melalui Pertanyaan Restruksi Organisasi DJP Era Modernisasi

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Membuat konsep rencana kerja	5	0	0.0%	0
Melaksanakan tugas apa adanya	4	0	0.0%	0
Menjalankan perintah atasan apabila diperintah atasan	3	17	34.0%	51
Hanya sekedar peraturan saja	2	24	48.0%	48
Hanya sekedar absen	1	9	18.0%	9
Total		**50**	**100%**	**108**
Persentase skor Tanggapan: 43.20%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa restruksi organisasi Direktorat Jenderal Pajak di era modernisasi hanya sekedar peraturan saja, disusul kemudian menjalankan perintah atasan apabila diperintah atasan yaitu sebasar 34%. Dan responden menjawab hanya sekedar absen sebesar 18%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.4 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai restrukturisasi organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator *job des* kantor pusat dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{108}{50x5}$$

$$= \frac{108}{250} x\ 100\% = 43.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai restrukturisasi organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori kurang baik yaitu sebesar 43,2%. Data ini menunjukkan bahwa *job des* kantor pusat pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung menganggap restruksi organisasi hanya sekedar peraturan saja bagi pegawai pajak. Sehingga anggapan ini dapat berakibat buruk bagi kondisi administrasi perpajakan.

4.2.1.1.2 *Job Description* Kantor Operasional

Job description kantor operasional merupakan indikator dari restruksi organisasi yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan. Indikator *Job description* kantor operasional diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator *Job Description* Kantor Operasional Melalui Pertanyaan Cara Mengembalikan Masyarakat

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Memberikan pelayanan terbaik	5	0	0.0%	0
Memerikan kenyamanan kepada masyarakat	4	1	2.0%	4
Tahu apa yang dibutuhkan masyarakat	3	22	44.0%	66
Adanya fasilitas yang memadai	2	21	42.0%	42
Adanya manfaat yang dirasakan masyarakat	1	6	12.0%	6
Total		**50**	**100%**	**118**
Persentase skor Tanggapan: 47.20%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Job description pada kantor operasional menurut mayoritas responden mengenai cara mengembalikan kepercayaan masyarakat berpendapat bahwa aparat perpajakan tahu apa yang dibutuhkan masyarakat, disusul kemudian sebanyak 42% responden berpendapat adanya fasilitas yang memadai, lalu sebanyak 12% responden berpendapat adanya manfaat yang dirasakan masyarakat.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.5 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai restrukturisasi organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator *job des* kantor operasional dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{118}{50x5}$$

$$= \frac{118}{250} x\ 100\% = 47.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai restrukturisasi organisasi *job des* kantor operasional pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori kurang baik yaitu sebasar 47,2%. Data ini menunjukkan bahwa *job des* kantor operasional pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung belum bisa mengembalikan kepercayaan masyarakat dikarenakan sarana, prasarana, dan SDM maupun dana yang tersedia masih terbatas. Sehingga kondisi ini menandakan bahwa administrasi perpajakan belum sesuai seperti yang diharapkan.

4.2.1.1.3 *Standard Operating Procedurs* (SOP)

Standard Operating Procedurs (SOP) merupakan indikator penyempurnaan proses bisnis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung yang salah satunya digunakan untuk menilai kinerja aparat perpajakan yang akan terungkap melalui tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Mengenai Indikator *Standard Operating Procedurs* (SOP) Melalui Pertanyaan Pentingnya SOP

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Standar peilaian kerja	5	13	26.0%	65
Hanya sebagai tugas saja	4	25	50.0%	100
Cukup diketahui saja	3	11	22.0%	33
Hanya sekedar peraturan saja	2	1	2.0%	2
Tidak perlu	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**200**
Persentase skor Tanggapan: 80.00%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai pentingnya standar operasional prosedur menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa hanya sebagai tugas saja, disusul kemudian sebanyak 26% responden berpendapat standar operasional prosedur sebagai penilaian kerja. Lalu disusul cukup diketahui saja jawaban responden yaitu sebasar 22%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai SOP pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator SOP dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{200}{50x5}$$

$$= \frac{200}{250} x\ 100\% = 80.00\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai SOP pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik yaitu sebasar 80%. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden banyak yang memelih pentingnya SOP sebagai tugas yaitu sebesar 50%.

4.2.1.1.4 Perbaikan *Buisness Process*

Perbaikan *business process* merupakan indikator penyempurnaan proses bisnis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung melalui pemanfaatan teknologi dan kemudahan yang diberikan kepada WP akan terungkap melalui tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Mengenai Indikator Perbaikan *Buisness Process* Melalui Pertanyaan Konsep Perbaikan Proses Bisnis

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Berbasis teknologi, efesien, adanya *built-in control*, sederhana, dan mudah dimengerti	5	15	30.0%	75
Berbasis teknologi, efesien, sederhana, dan mudah dimengerti	4	23	46.0%	92
Efesien, sederhana, dan mudah dimengerti	3	12	24.0%	36
Sederhana, dan mudah dimengerti	2	0	0.0%	0
Sederhana	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**203**
Persentase skor Tanggapan: 81.20%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Konsep *business process* menurut paling banyak responden sudah berbasis teknologi, efesien, sederhana, dan mudah dimengerti, disusul kemudian sebanyak

30% responden berpendapat konsep *business process* sudah berbasis teknologi, efesien, adanya *built-in control,* sederhana, dan mudah dimengerti. Lalu disusul jawaban responden yaitu efesien, sederhana, dan mudah dimengerti sebesar 24%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.7 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai konsep *business process* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator konsep *business process* dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{203}{50x5}$$

$$= \frac{203}{250} x\ 100\% = 81.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai konsep *business process* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 81.20%. Data ini menunjukkan bahwa konsep *business process* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah dilakukan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menjawab konsep perbaikan proses bisnis sudah berbasis teknologi, efesien, sederhana, dan mudah dimengerti yaitu sebesar 46%.

4.2.1.1.5 Pengembangan dan Penyempurnaan SIDJP Dalam Sistem Administrasi Internal

Pengembangan dan penyempurnaan SIDJP dalam sistem administrasi internal merupakan indikator penyempurnaan proses bisnis pada Kantor

Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi akan terungkap melalui tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Mengenai Indikator Pengembangan dan Penyempurnaan SIDJP Dalam Sistem Administrasi Internal Melalui Pertanyaan Manfaat Pengembangan dan Penyempurnaan SIDJP Dalam Sistem Administrasi Internal

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Meningkatkan pelayanan, kepercayaan, kepatuhan, penegakan hukum pajak, dan mengoptimalkan produktifitas fiskus	5	14	28.0%	70
Meningkatkan pelayanan, kepercayaan, kepatuhan, dan mengoptimalkan produktifitas fiskus	4	22	44.0%	88
Meningkatkan pelayanan, kepercayaan, dan kepatuhan	3	14	28.0%	42
Meningkatkan pelayanan, dan kepercayaan	2	0	0.0%	0
Meningkatkan pelayanan	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**200**
Persentase skor Tanggapan: 80.00%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Dalam pengembangan dan penyempurnaan SIDJP dalam sistem administrasi internal menurut mayoritas baru sampai pada tahap meningkatkan pelayanan, kepercayaan, kepatuhan, dan megoptimalkan produktifitas fiskus. Kemudian sebanyak 28% responden berpendapat meningkatkan pelayanan, kepercayaan, kepatuhann penegakan hukum pajak, dan mengoptimalkan produktifiyas fiskus. Tanggapan responden juga sama terhadap butir jawaban dari pernyataan pengembangan dan penyempurnaan SIDJP sudah sampai pada tahap meningkatkan pelayanan, kepercayaan dan, kepatuhan, yaitu sebasar 28%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.8 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pengembangan dan penyempurnaan SIDJP dalam sistem administrasi internal pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator Pengembangan dan penyempurnaan SIDJP dalam sistem administrasi internal

dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{200}{50x5}$$

$$= \frac{200}{250} x\ 100\% = 80.00\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai manfaat pengembangan dan penyempurnaan SIDJP dalam sistem administrasi internal pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditununjukkan dengan banyaknya responden menjawaban dari butir pertanyaan bahwa manfaat pengembangan dan penyempurnaan SIDJP dalam sistem administrasi internal dapat meningkatkan pelayanan, kepercayaan, kepatuhan, dan mengoptimalkan produktifitas fiskus yaitu sebesar 44%.

4.2.1.1.6 Melakukan Pemetaan Kompetensi

Melakukan pemetaan kompetensi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator melakukan pemetaan kompetensi diukur menggunakan tanggapan responden pada yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Indikator Mengenai Melakukan Pemetaan Kompetensi Melalui Pertanyaan Melakukan Pemetaan Kompetensi Seluruh Pegawai DJP Melalui Pertanyaan

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Mengetahui kuantitas, kualitas kompetensi pegawai dan merumuskan kebijakan kepegawaian yang *fair*	5	18	36.0%	90

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Mengetahui kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai	4	23	46.0%	92
Kompetensi pegawai	3	9	18.0%	27
Hanya sebagai peraturan saja	2	0	0.0%	0
Hanya sekedar tugas	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**209**
Persentase skor Tanggapan:		83.60%		

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat pemetaan kompetensi seluruh pegawai DJP baru sampai pada tahap mengetahui kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai, disusul kemudian sebanyak 36% responden menjawab mengetahui kuantitas, kualitas kompetensi pegawai dan merumuskan kebijakan kepegawaian yang *fair*. Kemudian sebanyak 18% responden berpendapat pemetaan kompetensi seluruh pegawai DJP sudah sampai pada tahap kompetensi pegawai.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.9 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai melakukan pemetaan kompetensi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator melakukan pemetaan kompetensi dengan responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{209}{50x5}$$

$$= \frac{209}{250} x\ 100\% = 83.60\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai melakukan pemetaan kompetensi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden banyak yang menjawab dari butir pernyataan mengenai melakukan

pemetaan kompetensi seluruh pegawai DJP sudah pada tahap mengetahui kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai sebesar 46%.

4.2.1.1.7 Seluruh Jabatan Dievaluasi dan Dianalisis

Seluruh jabatan dievaluasi dan dianalisis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator seluruh jabatan dievaluasi dan dianalisis diukur menggunakan tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Mengenai Indikator Seluruh Jabatan Dievaluasi dan Dianalisis Melalui Pertanyaan Cara Mengevaluasi Jabatan

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Mematuhi kode etik pegawai	5	18	36.0%	90
Loyalitas, pengetahuan, dan pengalaman	4	25	50.0%	100
Kedisiplinan dan absensi pegawai	3	6	12.0%	18
Mematuhi perintah atasan	2	1	2.0%	2
Absensi	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**210**
Persentase skor Tanggapan: 84.00%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat mengenai cara mengevaluasi jabatan adalah loyalitas, pengetahuan, dan pengalaman. Kemudian disusul dengan jawaban responden sebesar 36% yaitu mematuhi kode etik pegawai. Dan sebesar 12% responden menjawab kedisiplinan dan absensi pegawai.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.10 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai jabatan dievaluasi dan dianalisis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota

Bandung. Pada indikator jabatan dievaluasi dan dianalisis dengan responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{210}{50x5}$$

$$= \frac{210}{250} x\ 100\% = 84.00\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai jabatan dievaluasi dan dianalisis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden dari butir pernyataan cara mengevaluasi jabatan adalah loyalitas, pengetahuan, dan pengalaman yaitu sebesar 50%.

4.2.1.1.8 Beban Kerja Dari Masing-masing Jabatan Dianalisis

Beban kerja dari masing-masing jabatan dianalisis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator beban kerja dari masing-masing jabatan dianalisis diukur menggunakan tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11
Distribusi Jawaban Indikator Mengenai Beban Kerja Dari Masing-masing Jabatan Dianalisis Melalui Pertanyaan Cara Menganalisis Beban Kerja Masing-masing Jabatan

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas, kualitas kompetensi pegawai dan merumuskan kebijakan kepegawaian yang *fair*	5	13	26.0%	65
Pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas, dan kualitas kompetensi pegawai	4	27	54.0%	108

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas	3	10	20.0%	30
Pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai	2	0	0.0%	0
Mengetahui kemampuan pegawai	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**203**
Persentase skor Tanggapan: 81.20%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Dalam menganalisis beban kerja masing-masing jabatan menurut paling banyak responden baru sampai pada tahap pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas, dan kualitas kompetensi pegawai. Disusul kemudian sebanyak 26% responden berpendapat dalam menganalisis beban kerja masing-masing jabatan sudah sampai pada tahap pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas, kualitas kompetensi pegawai dan merumuskan kebijakan kepegawaian yang *fair*. Responden menjawab pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai, Kemudian disusul responden menjawab pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai sebesar 20%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.11 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai jabatan dievaluasi dan dianalisis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator jabatan dievaluasi dan dianalisis dengan responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{203}{50x5}$$

$$= \frac{203}{250} x\ 100\% = 81.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai jabatan dievaluasi dan dianalisis pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Data ini dilihat dari banyaknya responden yang menjawab pengembangan sistem pengukuran kinerja masing-masing pegawai, mengetahui kuantitas, dan kualitas kompetensi pegawai sebesar 54%

4.2.1.1.9 Pembuatan & Dokumentasi SOP Sebagai Standar Penilaian Kerja

Pembuatan & dokumentasi SOP sebagai standar penilaian kerja pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator pembuatan & dokumentasi SOP sebagai standar penilaian kerja diukur menggunakan tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.12
Distribusi Jawaban Mengenai Indikator Pembuatan & Dokumentasi SOP Sebagai Standar Penilaian Kerja Melalui Pertanyaan Pentingnya Pembuatan & Dokumentasi SOP

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Standar penilaian kinrja dan tugas pegawai	5	13	26.0%	65
Tugas pegawai	4	27	54.0%	108
Dibuat apabila diminta atasan	3	10	20.0%	30
Hanya sekedar peraturan saja	2	0	2.0%	0
Tidak perlu	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**203**
Persentase skor Tanggapan: 81.20%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Mengenai pembuatan dan dokumentasi standar operasional prosedur, paling banyak responden berpendapat merupakan tugas pegawai, disusul kemudian sebanyak 26% responden berpendapat pembuatan dan dokumentasi standar operasional prosedur sudah menjadi penilaian kinerja dan tugas pegawai.

Sedangkan dibuat apabila diminta atasan menurut maryoritas responden sebesar 20%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.12 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pembuatan & dokumentasi SOP sebagai standar penilaian kerja pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator pembuatan & dokumentasi SOP sebagai standar penilaian kerja dengan responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{203}{50x5}$$

$$= \frac{203}{250} x\ 100\% = 81.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai pembuatan & dokumentasi SOP sebagai standar penilaian kerja pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pembuatan & dokumentasi SOP sebagai standar penilaian kerja pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan sudah dilakukan dengan baik yang ditunjukkan dengan jawaban responden banyak yang menjawab tugas pegawai sebesar 54% dari butir pernyataan pentingnya pembuatan & dokumentasi SOP.

4.2.1.1.10 Semuanya Akan Dimanfaatkan Untuk Membuat Sistem Jenjang Karir

Semuanya akan dimanfaatkan untuk membuat sistem jenjang karir pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator semuanya akan dimanfaatkan untuk membuat sistemjenjang karir menggunakan tanggapan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Indikator Mengenai Semuanya Akan Dimanfaatkan Untuk Membuat Sistem Jenjang Karir Melalui Pertanyaan Sistem Jenjang Karir

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sistem mutasi dan promosi; sistem remunasi yang jelas, adil dan akuntabel	5	13	26.0%	65
Sistem mutasi dan promosi	4	28	56.0%	112
Pendidikan dan pelatihan	3	8	16.0%	24
Seminar	2	1	2.0%	2
Pendidikan	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**203**
Persentase skor Tanggapan: 81.20%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Sistem jenjang karir menurut maryoritas responden baru sampai pada tahap sistem mutasi dan promosi pendidikan, disusul kemudian sebanyak 26% responden sudah sampai pada tahap sistem mutasi dan promosi; sistem remunerasi yang jelas dan akuntabel. Kemudian sebanyak 16% responden menjawab pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.13 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai sistem jenjang karir pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada

indikator sistem jenjang karir dengan responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{203}{50x5}$$

$$= \frac{203}{250} x\ 100\% = 81.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai sistem jenjang karir pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa sistem jenjang karir pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan sudah dilakukan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya responden yang menjawab sistem mutasi dan promosi sebesar 56% dari butir pernyataan sistem jenjang karir.

4.2.1.1.11 Pembuatan dan Penegakan Kode Etik Pegawai

Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator pembuatan dan penegakan kode etik pegawai diukur menggunakan tanggapan responden pada tabel berikut ini.

Tabel 4.14
Distribusi Jawaban Mengenai Indikator Pembuatan dan Penegakan Kode Etik Pegawai Melalui Pertanyaan Cara Penegakan Kode Etik

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Aparat dipecat dan dilaporkan kepada pihak yang berwajib apabila melakukan korupsi	5	21	42.0%	105

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Aparat dipecat dengan tidak hormat	4	17	34.0%	68
Memberikan *punishment* bagi pegawai yang tidak disiplin	3	12	24.0%	36
Menegur kalau tahu teman sekantor melakukan larangan kode etik	2	0	0.0%	0
Membiarkan teman sekantor melakukan kesalahan	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**209**
Persentase skor Tanggapan: 83.60%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat cara penegakan kode etik pegawai sampai pada tahap aparat dipecat dan dilaporkan kepada pihak yang berwajib apabila melakukan korupsi, kemudian disusul responden menjawab aparat dipecat dengan tidak hormat sebesar 34%. Disusul kemudian memberikan *punisheent* bagi pegawai yang tidak disiplin sebesar 24%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.14 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pembuatan dan penegakan kode etik pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator pembuatan dan penegakan kode etik pegawai dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{209}{50x5}$$

$$= \frac{209}{250} x\ 100\% = 83.60\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai pembuatan dan penegakan kode etik pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan

bahwa pelaksanaan pembuatan dan penegakan kode etik pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden aparat dipecat dan dilaporkan kepada pihak yang berwajib apabila melakukan korupsi sebesar 42% dari butir pernyataan cara penegakan kode etik pegawai.

4.2.1.1.12 Saluran Pengaduan yang Independen

Saluran pengaduan yang independen pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator saluran pengaduan yang independen diukur menggunakan tanggapan responden pada tabel berikut ini.

Tabel 4.15
Distribusi Jawaban Mengenai Jawaban Saluran Pengaduan yang Independen Melalui Pertanyaan Fungsi Saluran Pengaduan Independen

Respon	Bobot	F	%	Σ skor
Menagani pelanggaran atau penyelewengan dibidang perpajakan	5	13	26.0%	65
Menaganai keluhan WP	4	27	54.0%	108
Menagani WP yang tidak patuh	3	9	18.0%	27
Membantu WP dalam perpajakan	2	1	2.0%	2
Untuk konsultasi	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**202**
Persentase skor Tanggapan: 80.80%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Sementara fungsi saluran pengaduan independen menurut mayoritas responden mengenai fungsi saluran pengaduan independen sudah dilakukan dengan menaganai keluhan WP, disusul kemudian sebanyak 26% responden berpendapat fungsi saluran pengaduan independen sudah menagani pelanggaran atau penyelewengan dibidang perpajakan. Jawaban responden yang memilih jawaban menagani WP yang tidak patuh sebasar 18%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.15 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai saluran pengaduan yang independen pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator saluran pengaduan yang independen dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{202}{50x5}$$

$$= \frac{202}{250} x\ 100\% = 80.80\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai saluran pengaduan yang independen pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa saluran pengaduan yang independen pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden menaganai keluhan WP sebesar 54% dari butir pernyataan fungsi saluran pengaduan independen.

4.2.1.1.13 Subdirektorat Khusus Menagani Pengawasan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur

Subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator subdirektorat khusus menagani pengawasan

internal dan transformasi sumber daya aparatur diukur menggunakan tanggapan responden pada tabel berikut ini.

Tabel 4.16
Distribusi Jawaban Mengenai Indikator Subdirektorat Khusus Menagani Pengawasan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur Melalui PertanyaanMencegah Ketidakpatuhan Wajib Pajak

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok WP yang tidak patuh, menigkatkan efektifitas pemeriksaan pajak, modernisasi aturan, metode pemeriksaan dan penagihan, pemanfaatan dan pengembangan teknologi.	5	15	30.0%	75
Pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok WP yang tidak patuh, menigkatkan efektifitas pemeriksaan pajak, modernisasi aturan	4	25	58.0%	100
Pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok WP yang tidak patuh, menigkatkan efektifitas pemeriksaan pajak	3	10	20.0%	30
Pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok WP yang tidak patuh	2	0	0.0%	0
Pengenaan sanksi	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**205**
Persentase skor Tanggapan: 82.00%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Dalam mencegah ketidakpatuhan Wajib Pajak menurut paling banyak responden baru sampai pada tahap pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok Wajib Pajak yang tidak patuh, meningkatkan efektifitas pemeriksaan pajak, modernisasi aturan. Disusul kemudian sebanyak 30% responden berpendapat sudah sampai pada tahap pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok WP yang tidak patuh, meningkatkan efektifitas pemeriksaan pajak, modernisasi aturan, metode pemeriksaan dan penagihan, pemanfaatan dan pengembangan teknologi. Jawaban responden yang memilih jawaban menagani WP yang tidak patuh sebasar 10%. Kemudian responden memilih jawaban pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok WP yang tidak patuh, menigkatkan efektifitas pemeriksaan pajak sebesar 20%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.16 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{205}{50x5}$$

$$= \frac{205}{250} x\ 100\% = 82.00\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan sudah baik. Hal ini dilihat dari jawaban responden yang menjawab pengenaan sanksi, menyingkap berbagai kelompok WP yang tidak patuh, menigkatkan efektifitas pemeriksaan pajak, modernisasi aturan sebesar 58% dari pernyataan fungsi mencegah ketidakpatuhan WP.

4.2.1.1.14 Pembentukan *Complience Center*

Pembentukan *complience center* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui tanggapan responden. Indikator pembentukan *complience center* diukur menggunakan tanggapan responden pada tabel berikut ini.

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Menegenai Indikator Pembentukan *Complience Center* Melalui Pertanyaan Fungsi Pembentukan *Complience Center*

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah, menghemat waktu dan murah	5	21	42.0%	105
Program penyederhanaan, mempermudah WP, menghemat waktu dan murah	4	20	40.0%	80
Mempermudah WP, menghemat waktu dan murah	3	9	18.0%	27
Menghemat waktu dan murah	2	0	0.0%	0
Mempermudah WP	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**212**
Persentase skor Tanggapan: 84.80%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Mengenai fungsi pembentukan *complience center* menurut paling banyak responden menjawab peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah, menghemat waktu dan murah merupakan program penyederhanaan, mempermudah WP, menghemat waktu dan murah. Disusul kemudian sebanyak 40% responden berpendapat pembentukan *complience center* merupakan peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah, menghemat waktu dan murah. Jawaban responden yang memilih jawaban mempermudah WP, menghemat waktu dan murah sebasar 18%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.17 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber

daya aparatur pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur dengan pernyataan dan jumlah responden 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{212}{50x5}$$

$$= \frac{212}{250} x\ 100\% = 84.80\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori sangat baik. Data ini menunjukkan bahwa subdirektorat khusus menagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari jawaba responden banyak yang memilih peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah, menghemat waktu dan murah merupakan program penyederhanaan, mempermudah WP sebesar 42% dari butir pertanyaan fungsi pembentukan *complience center.*

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran penerapan modernisasi administrasi perpajakan secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas 14 indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.18

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	*Job description* kantor pusat	108	250	43.20	Kurang baik
2	*Job description* kantor oprasional	118	250	47.20	Kurang baik
3	SOP	200	250	80.00	Baik
4	Perbaikan *business process*	203	250	81.20	Baik
5	Pengembangan dan penyempurnaan SIDJP dalam sistem administrasi internal	200	250	80.00	Baik
6	Melakukan pemetaan kompetensi	209	250	83.60	Baik
7	Seluruh jabatan dievaluasi dan dianalisis	210	250	84.00	Baik
8	Beban kerja dari masing-masing jabatan dianalisis	203	250	81.20	Baik
9	Pembuatan & dokumentasi SOP sebagai standar penilaian kerja	203	250	81.20	Baik
10	Semauanya akan dimanfaatkan untuk membuta sistem jenjang karir	203	250	81.20	Baik
11	Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai	209	250	83.60	Baik
12	Saluran pengaduan yang independen	202	250	80.80	Baik
13	Subdirektorat khusus memagani pengawasan internal dan transformasi sumber daya aparatur	205	250	82.00	Baik
14	Pembentukan *complience center*	212	250	84.80	Sangat Baik
	Total	2685	3500	76.71	Baik

Sumber: Data primer (Diolah)

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa penerapan modernisasi administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang sangat baik pada indikator pembentkan *compliance center*. Dan

adanya beberapa indikator lainnya yang sudah dikatakan baik seperti indikator pembuatan dan penegakan kode etik.

4.2.1.2 Kinerja *Account Representative*

Pada bagian ini akan diuraikan penilaian kepala seksi terhadap kinerja 50 *account representative*. Sama halnya pada penerapan modernisasi administrasi perpajakan, skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal. Analisis dilakukan mengacu kepada setiap dimensi 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 indikator.

4.2.1.2.1 Meningkatkan *Profesionalisme*

Meningkatkan *Profesionalisme* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung merupakan indikator dari kualitas pelayanan yang akan terungkap melalui penilaian kepala seksi terhadap kinerja AR. Indikator meningkatkan profesionalisme diukur menggunakan penilaian responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.19
Distribusi Jawaban Menegenai Indikator Meningkatkan *Profesionalisme* Melalui Pertanyaan Cara Meningkatkan Kualitas Kinerja *Account Representative*

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Pelatihan	5	0	0.0%	0
Seminar	4	0	0.0%	0
Workshop	3	18	36.0%	54
Mengupdate informasi perpajakan dari media masa dan elektronik	2	21	42.0%	42
Tingkat pendidikan	1	11	22.0%	11

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Total		**50**	**100%**	**107**
Persentase skor Tanggapan: 42.80%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa cara yang ditempuh oleh paling banyak *account representative* dalam meningkatkan kualitas kinerja melalui mengupdate informasi perpajakan dari media masa dan elektronik, disusul kemudian sebanyak 36% *account representative* meningkatkan kualitas kinerja dengan mengikuti *workshop*. Kemudian responden menjawab sebesar 22% dari butir jawaban yaitu, dari tingkat pendidiakan.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.19 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator menigkatkan *profesionalisme* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan *account representative* dengan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{107}{50x5}$$

$$= \frac{107}{250} x\ 100\% = 42.80\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai meningkatkan kualitas kinerja AR pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam kategori kurang baik. Data ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di

wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan kurang baik. Hal ini juga menandakan bahwa pegawai pajak perlu meningkatkan profesionalismenya.

4.2.1.2.2 Meningkatkan Produktivitas Kerja

Meningkatkan produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung merupakan indikator dari kualitas pelayanan yang akan terungkap melalui penilaian kepala seksi terhadap kinerja AR. Indikator meningkatkan produktivitas kerja diukur menggunakan penilaian responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.20
Distribusi Jawaban Menegenai Indikator Meningkatkan Produktivitas Kerja Melalui Pertanyaan Bagaimana *Account Representative* Mengupgrade Informasi Perpajakan Tambahan Untuk Meningkatkan Pengetahuannya

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Pelatihan	5	16	32.0%	80
Seminar	4	23	46.0%	92
Workshop	3	11	22.0%	33
Tahu dari media masa dan elektronik	2	0	0.0%	0
Tahu dari teman	1	0	2.0%	0
Total		**50**	**100%**	**205**
Persentase skor Tanggapan: 82.00%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Dalam meningkatkan produktivitas kerja, paling banyak *account representative* dengan mengikuti seminar, disusul kemudian sebanyak 32% *account representative* meningkatkan produktivitas kerja dengan cara *workshop* sebesar 22%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.20 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai

kualitas pelayanan yang diberikan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Pada indikator meningkatkan produktivitas kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan *account representative* dengan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{205}{50x5}$$

$$= \frac{205}{250} x\ 100\% = 82.00\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai meningkatkan produktivitas kerja pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan sudah termasu baik. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yang memilih cara meningkatkan produktivitas kerja dengan cara seminar.

2.1.2.3 Kewajiban yang Harus Dipatuhi

Ketaatan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap kode etik pegawai dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator kewajiban yang harus dipatuhi pada kode etik pegawai diukur menggunakan 2 butir pernyataan, penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.21
Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator Kewajiban yang Harus Dipatuhi

NO	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ Skor
			5	4	3	2	1	
1	Komunikasi yang baik antara AR dan WP	F	23	13	14	0	0	209
		%	46	26	28	0	0	83.6
2	AR dalam Melaksanakan Tugasnya Dituntut Untuk Memiliki	F	17	20	12	1	0	203
		%	34	40	24	2	0	81.2
	Akumulasi jawaban responden	F	40	33	26	1	0	412
		%	40.0	33.0	26.0	1.0	0.0	82.4

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak *account representative* memberikan pelayanan yang terbaik ketika berkomunikasi dengan Wajib Pajak, disusul kemudian sebasar 28% dalam butir pernyataan yaitu berbicara yang sopan. Hasil tanggapan responden sebanyak 26% *account representative* menunjukkan kesan yang baik ketika berkomunikasi dengan Wajib Pajak.

Kemudian dalam melaksanakan tugasnya, paling banyak *account representative* menunjukkan sikap yang sopan, disusul kemudian sebanyak 34% *account representative* menunjukkan moral yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Serta responden menjawab disiplin sebesar 24% *account representative* melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.21 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai kewajiban yang harus dipatuhi Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap kode etik pegawai. Pada indikator kewajiban yang harus dipatuhi dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{412}{50x5x2}$$

$$= \frac{412}{500} x\ 100\% = 82.40\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap dua butir pernyataan yang diajukan mengenai ketaatan *account representative* terhadap kewajiban yang harus dipatuhi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung menunjukkan ketaatan yang baik terhadap kewajiban yang harus dipatuhi. Hal ini dilihat dari skor tanggapan dari dua butir pertanyaan yaitu komunikasi yang baik antara AR dan WP sebesar 83.6% dan AR dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk memiliki sebesar 81.2%.

2.1.2.4 Larangan yang Harus Dihindari

Ketaatan *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap kode etik pegawai dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator kewajiban yang harus dihindari pada kode etik pegawai diukur menggunakan 2 butir pernyataan, penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.22
Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Indikator Larangan yang Harus Hindari

NO	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ Skor
			5	4	3	2	1	
1	Sikap anda apabila mendapat informasi rahasia dari atasan	F	12	26	12	0	0	200
		%	24	52	24	0	0	80.0
2	Bersikap diskriminatif	F	16	24	10	0	0	206
		%	32	48	20	0	0	82.4
	Akumulasi jawaban responden	F	28	50	22	0	0	406
		%	28.0	50.0	22.0	0.0	0.0	81.2

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak *account representative* ketika mendapat informasi rahasia dari atasan, paling banyak *account representative* memberitahukan rahasia kepada saudara, disusul kemudian sebanyak 24% *account representative* belum bisa menjaga rahasia dengan memberitahukan rahasia tersebut kepada keluarga. Hal ini juga sama dengan jawaban responden sebesar 24% *account representative* memberitahukan kepada WP.

Sementara dalam bersikap, paling banyak *account representative* bersikap acuh tak acuh, disusul kemudian sebanyak 32% *account representative* yang melayani Wajib Pajak dilihat dari jenis kulit. Kemudian *account representative* bersikap cuek dalam melayani wajib pajak sebesar 20%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.22 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai kewajiban yang harus dihindari pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap kode etik pegawai. Pada indikator kewajiban yang harus dihindari dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah *account*

representative 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{406}{50x5x2}$$

$$= \frac{406}{500} x\ 100\% = 81.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap dua butir pernyataan yang diajukan mengenai ketaatan *account representative* terhadap kewajiban yang harus dipatuhi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung menunjukkan ketaatan yang baik terhadap kewajiban yang harus dihindari pada pertanyaan sikap anda apabila mendapat informasi rahasia dari atasan sebesar 52%. Dan pada butir pertanyaan menunjukkan sikap *account representative* bersikap acuh tak acuh sebesar 48%.

2.1.2.5 Tugas *Account Reprersentative* Terhadap Wajib Pajak

Tugas *account representative* terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator tugas *account representative* terhadap wajib pajak diukur menggunakan 3 butir pernyataan, penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.23
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tugas *Account Reprersentative* Terhadap Wajib Pajak

NO	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ Skor
			5	4	3	2	1	
1	Tindakan yang dilakukan AR apabila terjadi kesalahan dalam pengisian SPT yang dilakukan WP	F	0	1	24	18	7	119
		%	0	2	48	36	14	47.6
2	Membeuat konsep perhitungan LB	F	4	28	18	0	0	186
		%	8	56	36	0	0	74.4
3	Tindakan AR untuk melihat data-data WP	F	0	0	18	23	9	109
		%	0	0	36	46	18	43.6
	Akumulasi jawaban responden	F	4	29	60	41	16	414
		%	4.0	29.0	60.0	41.0	16.0	55.2

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa mayoritas *account representative* mengisi semua SPT wajib pajak, disusul kemudian *account representative* membiarkannya sesuai yang diisi wajib sebesar 36%. Kemudian responden menjawab tidak membetulkan kesalahan karena tidak ada waktu sebesar 14%. Dari total tanggapan responden yaitu sebesar 47.6% yang berarti kurang baik, menandakan bahwa tugas *account representative* kurang efektif.

Kemudian dalam melaksanakan proses membuat konsep perhitungan LB, paling banyak *account representative* melaksanakannya apabila ingat, disusul kemudian apabila ada waktu *account representative* membuat perhitungan LB sebesar 36%. Kemudian responden menjawab sebesar 8% atas butir pertanyaa dari membuat konsep perhitungan LB.

Ketika melihat data-data wajib pajak, paling banyak *account representative* hanya melihat KTP wajib pajak, disusul kemudian sebanyak 36% *account representative* sudah sampai pada bertanya kepada keluarga wajib pajak. Kemudian *account representative* bertanya kepada teman wajib pajak sebesar

18%. Dari total tanggapan responden yaitu sebesar 43.6% menandakan bahwa tugas *account representative* kurang efektif.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.23 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai tugas *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap wajib pajak. Pada indikator tugas AR terhadap WP dengan jumlah item pernyataan 3 butir dan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{414}{50x5x3}$$

$$= \frac{414}{750} x\ 100\% = 55.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai tugas *account representative* terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori cukup baik. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung melaksanakan tugasnya cukup baik terhadap wajib pajak. Hal ini dilihat dari ketiga butir pertanyaan yaitu tindakan yang dilakukan AR apabila terjadi kesalahan dalam pengisian SPT yang dilakukan WP sebesar 47,6%, membuat konsep perhitungan LB sebesar sebesar 74.4%, dan tindakan AR untuk melihat data-data WP sebesar 43.6%.

2.1.2.6 Tanggungjawab *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak

Tanggungjawab *account representative* terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator tanggungjawab *account representative* terhadap wajib pajak diukur menggunakan 3 butir pernyataan, penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.24
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawab *Account Representative* Terhadap Wajib Pajak

NO	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					∑ Skor
			5	4	3	2	1	
1	Pekerjaan AR yang berkaitan dengan konsultasi	F	13	27	10	0	0	203
		%	26	54	20	0	0	81.2
2	Tanggungjawab AR dalam menjawab pertanyaan WP	F	14	25	11	0	0	203
		%	28	50	22	0	0	81.2
3	Menghitung LB WP walau hanya Rp. 10.000,00	F	16	22	12	0	0	204
		%	32	44	24	0	0	81.6
	Akumulasi jawaban responden	F	43	74	33	0	0	610
		%	43.0	74.0	33.0	0.0	0.0	81.3

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa mayoritas *account representative* dalam melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan konsultasi adalah apabila ada waktu *account representative* baru memberikan informasi baru, disusul kemudian *account representative* bertanggungjawab untuk menginformasikan perubahan peraturan sebesar 26%. Sebesar 20% *account representative* memberitahukan *account representative* apabila wajib pajak bertanya.

Mengeani tanggungjawab *account representative* dalam menjawab pertanyaan Wajib Pajak, paling banyak *account representative* menjawab apabila

wajib pajak bertanya, disusul kemudian sebanyak 28% responden memilih meresponnya, dan sebanyak 22% responden menjawab sesuai dengan kondisi ada waktu direspon.

Sedangkan pernyataan menghitung LB WP walau harga Rp 10.000, paling banyak *account representative* membuatnya apabila ingat, disusul kemudian membuatnya karena merupakan tugas sebesar 44%, kemudian sebanyak 33% *account representative* perhitungan LB apabila ada waktu.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.24 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai tanggungjawab *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap wajib pajak. Pada indikator tanggung jawab dengan jumlah item pernyataan 3 butir dan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{610}{50x5x3}$$

$$= \frac{610}{750} x\ 100\% = 81.33\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai tanggungjawab *account representative* terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Ketiga butir pertanyaan tersebut adalah pekerjaan AR yang berkaitan dengan konsultasi sebesar 81.2%, tanggungjawab AR dalam menjawab pertanyaan WP sebesar 81,2% dan menghitung LB WP walau hanya Rp. 10.000,00 sebesar 81.6%.

2.1.2.7 Membuat Konsep Rencana Kerja

Tangggungjawab *account representative* terhadap atasan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator membuat konsep rencana kerja diukur menggunakan penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.25
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Membuat Konsep Rencana Kerja Melalui Pertanyaan Membuat Konsep Rencana Kerja

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sebelum atasan meminta pertangungjawaban konsep kerja sudah dibuat	5	15	30.0%	75
Apabila ada waktu luang	4	18	36.0%	72
Apabila diperintah atasan	3	17	34.0%	51
Apabila ingat	2	0	0.0%	0
Tidak membuat rencana kerja	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**198**
Persentase skor Tanggapan: 79.20%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak *account representative* membuat konsep rencana kerja apabila ada waktu luang, disusul kemudian sudah membuat konsep rencana kerja apabila diperintah atasan, dan sebanyak 34% *account representative* membuat konsep rencana kerja apabila dan sebesar 30% *account representative* membuatnya sebelum atasan meminta pertanggungjawaban.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.25 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai tugas dan tanggungjawab *account representative* Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap atasan. Pada indikator membuat konsep rencana kerja

dengan item pernyataan 1 butir dan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{198}{50x5}$$

$$= \frac{198}{250} x\ 100\% = 79.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap butir pernyataan yang diajukan mengenai membuat konsep rencana kerja pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung membuat konsep rencana kerja baik. Hal ini ditunjukkan banyaknya responden menjawab apabila ada waktu luang sebesar 36% dari pertanyaan membuat konsep rencana kerja.

2.1.2.8 Menyusun Estimasi

Tangggungjawab *account representative* terhadap atasan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator menyusun estimasi diukur menggunakan penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.26
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Menyusun Estimasi Melalui Pertanyaan Tindakan *Account Representive* Apabila Ada Pelanggaran Pajak

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi, perkembangan ekonomi dan keuangan	5	2	4.0%	10

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Melaporkan WP	4	29	58.0%	116
Menganalisis kesalahan	3	19	38.0%	57
Bekerjasama dengan WP	2	0	0.0%	0
Tidak melakukan apa-apa karena AR tidak ada waktu	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**183**
Persentase skor Tanggapan:		73.20%		

Sumber: Data primer (Diolah)

Tindakan apabila ada pelanggaran pajak, paling banyak *account representative* melaporkan wajib pajak bersangkutan, disusul kemudian sebanyak 38% *account representative* menganalisis kesalahan, dan 4% responden menjawab menyusun estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.26 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai tugas dan tanggungjawab *account representative* Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap atasan. Pada indikator membuat konsep rencana kerja dengan item pernyataan 1 butir dan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{183}{50x5}$$

$$= \frac{183}{250} x\ 100\% = 73.20\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap butir pernyataan yang diajukan mengenai menyusun estimasi termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan tanggapan responden melaporkan WP sebesar 58%.

2.1.2.9 Mengusulkan Pemeriksaan

Mengusulkan pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator mengusulkan pemeriksaan diukur menggunakan penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.27
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Mengusulkan Pemeriksaan Melalui Pertanyaan Mengusulkan Pemeriksaan Kepada Wajib Pajak

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Apabila ada kejanggalan	5	0	0.0%	0
Apabila ada waktu	4	0	0.0%	0
Apabila ingat	3	9	18.0%	27
Jarang	2	29	58.0%	58
Tidak pernah	1	12	24.0%	12
Total		**50**	**100%**	**97**
Persentase skor Tanggapan: 38.80%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Mengani usulan pemeriksaan kepada Wajib Pajak, mayoritas *account representative* mengusulkan pemeriksaan kepada Wajib Pajak jarang, disusul kemudian sebanyak 24% *account representative* tidak pernah mengusulkan pemeriksaan dan *account representative* jarang mengusulkan pemeriksaan kepada Wajib Pajak sebesar 18%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.27 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai tugas dan tanggungjawab *account representative* Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap atasan. Pada indikator mengusulkan pemeriksaan dengan item pernyataan 1 butir dan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{97}{50x5}$$

$$= \frac{97}{250} x\ 100\% = 38.80\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap butir pernyataan yang diajukan mengenai mengusulkan pemeriksaan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung termasuk dalam kategori kurang baik. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya tugas dan tanggungjawab kinerja *account representative* terhadap atasan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung kurang baik yang mengakibatkan kurang efektifnya kinerja *account representative*.

2.1.2.10 Membuat Konsep Laporan Berkala Seksi

Membut konsep laporan berkala seksi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam rangka modernisasi administrasi perpajakan akan terungkap melalui penilaian kepala seksi. Indikator menyusun membuat konsep laporan berkala seksi menggunakan penilaian responden pada masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.28
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Membuat Konsep Laporan Berkala Seksi Melalui Pertanyaan *Account Representative* Membuat Konsep Laporan Berkala Seksi

Respon	Bobot	F	%	∑ skor
Sekalai, karena bagi AR cukup dibuat sekali	5	9	18.0%	45
Apabila ingat	4	34	68.0%	136
Jarang	3	7	14.0%	21
Mengikuti jadwal	2	0	0.0%	0
Tidak, karena tidak ada waktu	1	0	0.0%	0
Total		**50**	**100%**	**202**
Persentase skor Tanggapan: 80.80%				

Sumber: Data primer (Diolah)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak *account representative* sudah membuat laporan berkala seksi apabila ingat, lalu disusul *account representative* membuatnya sekali sebesar 18%, dan responden menjawab *account representative* jarang sebesar 14%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.28 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai tugas dan tanggungjawab *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung terhadap atasan. Pada indikator membuat konsep rencana kerja dengan item pernyataan 1 butir dan jumlah *account representative* 50 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\%\text{Sekor Tanggapan Responden} = \frac{202}{50x5}$$

$$= \frac{202}{250} x\ 100\% = 80.80\%$$

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap butir pernyataan yang diajukan mengenai membuat laporan berkala seksi pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa pada umumnya *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung membuat konsep rencana kerja tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan responden banyak memilih jawaban apabila ingat sebesar 68%.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran mengenai kinerja *account representative* secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas 10 indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.29
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan

NO	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Meningkatkan profesionalisme	107	250	42.8	Kurang baik
2.	Meningkatkan produktivitas kerja	205	250	82.0	Baik
3.	Kewajiban yang harus dipatuhi	412	500	82.4	Baik
4.	Larangan yang harus dipatuhi	406	500	81.2	Baik
5.	Tugas AR	414	750	55.2	Cukup Baik
6.	Tanggungjawab AR	610	750	81.3	Baik
7.	Membuat konsep rencana kerja	198	250	79.2	Baik
8.	Menyusun estimasi	183	250	73.2	Baik
9.	Mengusulkan pemeriksaan	97	250	38.8	Kurang Baik
10	Membuat konsep laporan berkala seksi	202	250	80.8	Baik
	Total	2.834	4000	70.85	Baik

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung baik. Hal ini ditunjukkan dengan indikator meningkatkan produktivitas kerja yang baik sebesar 82.0%, kewajiban yang harus dipatuhi sebesar 82.4% serta ditunjang oleh indikator yang lainnya.

4.1.2 Analisis Kuantitatif

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 penerapan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kinerja *Account Representative*

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: $\beta = 0$ Penerapan modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung

Ha: $\beta \neq 0$ Penerapan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung

Penolakan dan penerimaan Ho didasarkan pada nilai statistik uji t dan nilai signifikansi. Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,308) maka Ho ditolak dan Ha diterima atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Data variabel X (penerapan modernisasi administrasi perpajakan) dan variabel Y (kinerja *Account Representative*) yang digunakan untuk perhitungan korelasi dan regressi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.30

Rekap Data Variabel Penerapan modernisasi administrasi perpajakan (X) dan Variabel Kinerja *Account Representative* (Y)

Responden	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	44,2430	46,7617	1957,4430	2186,6566	2068,8779
2	25,7972	31,0871	665,4955	966,4078	801,9601
3	43,0072	39,8625	1849,6193	1589,0189	1714,3745
4	34,2056	30,8807	1170,0231	953,6176	1056,2929
5	45,4591	43,0919	2066,5298	1856,9118	1958,9190
6	33,1503	45,7379	1098,9424	2091,9555	1516,2251
7	44,5259	43,4265	1982,5558	1885,8609	1933,6040
8	40,3956	46,4317	1631,8045	2155,9028	1875,6364
9	25,6730	25,7492	659,1029	663,0213	661,0592

Responden	X	Y	X^2	Y^2	XY
10	45,5864	46,2059	2078,1199	2134,9852	2106,3606
11	22,3960	31,0976	501,5808	967,0607	696,4618
12	46,9084	45,7002	2200,3980	2088,5083	2143,7233
13	26,9823	30,2371	728,0445	914,2822	815,8665
14	40,7210	35,8378	1658,1998	1284,3479	1459,3511
15	25,8844	31,2411	670,0022	976,0063	808,6571
16	45,4236	46,1924	2063,3034	2133,7378	2098,2251
17	38,0285	30,6924	1446,1668	942,0234	1167,1859
18	44,2380	36,7868	1957,0006	1353,2687	1627,3745
19	44,2129	40,0291	1954,7805	1602,3288	1769,8026
20	31,6590	28,7193	1002,2923	824,7982	909,2243
21	39,1775	50,0957	1534,8765	2509,5792	1962,6243
22	45,9707	43,5508	2113,3053	1896,6722	2002,0608
23	27,0214	24,5573	730,1561	603,0610	663,5726
24	35,7181	32,8287	1275,7827	1077,7235	1172,5788
25	27,0682	28,6201	732,6875	819,1101	774,6946
26	46,9362	43,1177	2203,0069	1859,1361	2023,7810
27	39,1691	39,4301	1534,2184	1554,7328	1544,4415
28	26,7938	32,3135	717,9077	1044,1623	865,8015
29	49,4464	36,3499	2444,9465	1321,3152	1797,3717
30	24,4805	30,9918	599,2949	960,4917	758,6948
31	40,3158	51,2135	1625,3637	2622,8226	2064,7132
32	37,1339	28,9848	1378,9265	840,1186	1076,3187
33	47,9237	50,0792	2296,6810	2507,9263	2399,9806
34	43,0948	45,0899	1857,1618	2033,0991	1943,1402
35	26,9343	24,7527	725,4565	612,6962	666,6966
36	46,6293	45,7861	2174,2916	2096,3670	2134,9738
37	42,9062	46,0054	1840,9420	2116,4968	1973,9169
38	25,5482	21,0417	652,7105	442,7531	537,5776
39	44,2659	45,8490	1959,4699	2102,1308	2029,5472
40	44,1985	40,5662	1953,5074	1645,6166	1792,9652
41	29,3019	32,3421	858,6013	1046,0114	947,6850
42	29,1341	39,3372	848,7958	1547,4153	1146,0539
43	30,4420	24,7141	926,7154	610,7867	752,3466
44	39,2808	52,2045	1542,9812	2725,3098	2050,6345
45	39,3752	27,1262	1550,4064	735,8307	1068,0996
46	44,2364	45,4966	1956,8591	2069,9406	2012,6058
47	45,4327	45,9541	2064,1302	2111,7793	2087,8188
48	27,9595	31,2793	781,7336	978,3946	874,5536
49	45,6065	44,8968	2079,9528	2015,7227	2047,5859
50	45,8126	44,7880	2098,7943	2005,9649	2051,8547
Jumlah	**1885,8116**	**1905,1319**	**74401,0687**	**76083,8680**	**74413,8719**

4.2.3.1 Estimasi Persamaan Regressi

Sebelum diuji pengaruh penerapan modernisasi administrasi perpajakan (X) terhadap kinerja *Account Representative*(Y) pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung, terlebih dahulu dihitung koefisien regressi. Menggunakan data-data yang tercantum pada tabel 4.30, dapat diestimasi persamaan regressi menggunakan rumus sebagai berikut:

Konstanta (a)

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

$$a = \frac{(74401,0687)\times(1905,1319) - (1885,8116\times 74413,8719)}{50\times(74401,0687) - (1885,8116)^2}$$

$$a = \frac{141743849,3540 - 140330542,8209}{3720053,4345 - 3556285,3907}$$

$$a = \frac{1413306,5331}{163768,0438}$$

$$a = 8,630$$

Koefisien regressi variabel X (b)

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

$$b = \frac{50\times(74413,8719) - (1885,8116\times 1905,1319)}{50\times(74401,0687) - (1885,8116)^2}$$

$$b = \frac{3720693,5948 - 3592719,8366}{3720053,4345 - 3556285,3907}$$

$$b = \frac{127973,7582}{163768,0438}$$

$$b = 0,781$$

Menggunakan software SPSS 15 for windows, diperoleh hasil regressi penerapan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kinerja *Account Representative* seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.31
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.630	3.759		2.296	.026
	Modernisasi	.781	.097	.757	8.018	.000

a. Dependent Variable: Kinerja AR

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

Y = 8,630 + 0,781 X

Dimana : Y = Kinerja *Account Representative*
X = Penerapan modernisasi administrasi perpajakan

Nilai konstanta (a) sebesar 8,630 menunjukkan nilai rata-rata kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung apabila tidak dierapkan modernisasi administrasi perpajakan. Kemudian nilai koefisien regressi (b) sebesar 0,781 menunjukkan peningkatan kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung apabila penerapan modernisasi administrasi perpajakan ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik penerapan modernisasi administrasi perpajakan diduga akan meningkatkan kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Sebaliknya, semakin kurang

baik penerapan modernisasi administrasi perpajakan diduga akan menurunkan kinerja *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung.

4.2.3.2 Analisis Korelasi

Keeratan hubungan antara variabel penerapan modernisasi administrasi perpajakan dengan kinerja *Account Representative* diukur melalui koefisien korelasi. Korelasi antara penerapan modernisasi administrasi perpajakan dengan kinerja *Account Representative* dihitung menggunakan korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut.

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

$$r_{XY} = \frac{50 \times 74413,8719 - \left(1885,8116 \times 1905,1319\right)}{\sqrt{\left[\left(50 \times \left(74401,0687\right) - \left(1885,8116\right)^2\right) \times \left(50 \times \left(76083,8680\right) - \left(1905,1319\right)^2\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{3720693,5948 - 3592719,8366}{\sqrt{\left[\left(3720053,4345 - 3556285,3907\right) \times \left(3804193,3994 - 3629527,5564\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{127973,7582}{\sqrt{163768,0438 \times 174665,8430}}$$

$$r_{XY} = \frac{127973,7582}{169129,1915}$$

$$r_{XY} = 0,757$$

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS 15 for windows, diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara penerapan modernisasi administrasi perpajakan dengan kinerja *Account Representative* pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.32
Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y

Correlations

		Modernisasi	Kinerja AR
Modernisasi	Pearson Correlation	1	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
Kinerja AR	Pearson Correlation	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

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

Melalui hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa besar hubungan antar variabel penerapan modernisasi administrasi perpajakan dengan kinerja *Account Representative* yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,757. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang erat/kuat antara penerapan modernisasi administrasi perpajakan dengan kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik penerapan modernisasi administrasi perpajakan akan membuat kinerja *Account Representative* semakin tinggi. Demikian pula sebaliknya, semakin tidak baik penerapan modernisasi administrasi perpajakan akan membuat kinerja *Account Representative* makin rendah.

4.2.3.3 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 4.33
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757[a]	.573	.564	5.5775936

a. Predictors: (Constant), Modernisasi

b. Dependent Variable: Kinerja AR

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R-square adalah sebesar 0,573, nilai ini dikenal dengan koefisien determinasi (KD).

KD = 0,573 x 100% = 57,3%

Koefisien determinasi sebesar 57,3% menunjukkan bahwa 57,3% perubahan yang terjadi pada kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung bisa dijelaskan oleh penerapan modernisasi administrasi perpajakan. Artinya penerapan modernisasi administrasi perpajakan mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung sebesar 57,3 persen. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 42,7% dijelaskan variabel lain di luar variabel penerapan modernisasi administrasi perpajakan, seperti Undang-undang Perpajakan.

4.2.3.4 Uji Signifikansi

Selanjutnya, masih dengan menggunakan korelasi yang terdapat pada tabel 4.15 di atas, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi penerapan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kinerja *Account Representative*. Melalui persamaan regresi yang diperoleh di atas akan diuji

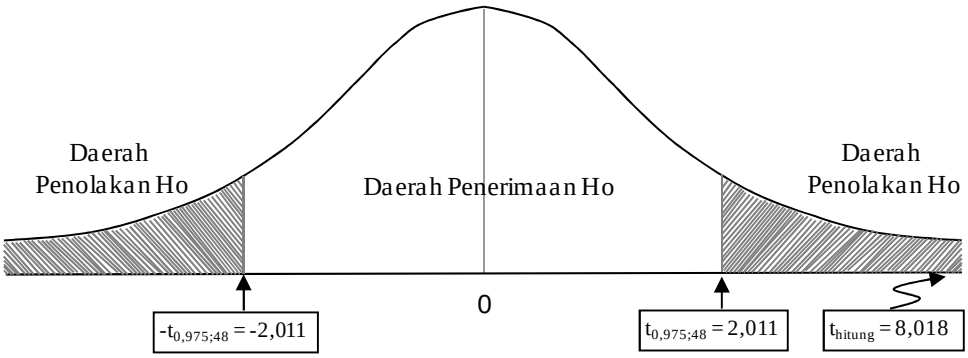
apakah penerapan modernisasi administrasi perpajakan benar-benar memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja *Account Representative*. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah penerapan modernisasi administrasi perpajakan benar-benar merupakan salah satu faktor penunjang kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

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

$$t_{hitung} = 0,757 \times \sqrt{\frac{50-2}{1-\left(0,757\right)^2}}$$

$$t_{hitung} = 8,018$$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,018, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (50-2) = 48 diperoleh nilai t tabel sebesar 2,011. Karena t_{hitung} (8,018) lebih besar dari t_{tabel} (2,011), maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh penerapan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa penerapan modernisasi administrasi perpajakan signifikan dalam meningkatkan kinerja *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kota Bandung.



Gambar 4.25
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho