BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan hasil yang peneliti dapatkan selama melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung. Hasil tersebut berupa data-data dan informasi yang mendukung penelitian yang peneliti lakukan.

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama

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. Organisasi berdasarkan fungsi.
2. Bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan, pengawasan, penagihan, dan pemeriksaan pajak.

3. Merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak, KPPBB, dan Karikpa. Sehingga pelayanannya pun merupakan gabungan dari semua jenis pajak pusat.
4. Pemeriksaan hanya ada di Kantor Pelayanan Pajak.
5. Adanya *Account Representative* yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa wajib pajak.
6. Adanya Kode Etik Pegawai.
7. Adanya *help desk* dengan teknologi *knowlwdge base* di TPT (*service counter*).
8. Menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkini (*e-gevernance*).
9. Simber daya manusia yang berkualitas.
10. Sarana dan prasarana kerja yang lebih baik.
11. Sistem penggajian dan remunerasi yang lebih baik.
12. Adanya *Taxpayer's bill of right*.

Dalam implementasinya ada 3 model atau jenis Kantor Pelayanan Pajak modern, yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office, LTO*)
    - Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar mengelola wajib pajak skala besar secara fungsional dengan jenis badan dan jumlah terbatas.
    - Tidak ada kegiatan ekstentifikasi .

- Tidak semua jenis pajak dikelola, hanya PPh, PPN, PPnBM, dan Bea Materai.
- Kedudukannya hanya di Jakarta dan jumlahnya 3 kantor.

2. Kantor Pelayanan Pajak Madya (*Medium Taxpayers Office, MTO*)
   - Mengelola Wajib Pajak Besar jenis badan dalam lingkup Kantor Wilayah.
   - Terbatas jumlahnya, tidak ada kegiatan ekstentifikasi.
   - Jenis pajak yang dikelola: PPh, PPN, PPnBM, dan Bea Materai.
   - Kedudukannya berada di Medan, Pekanbaru, Batam, Palembang Jakarta, Tangerang, Bekasi, Bandung, Semarang, Surabaya, Sidoarjo, Malang, Balikpapan, dan Makasar.
   - Termasuk Kantor Pelayanan Pajak khusus yang melayani wajib pajak PMA, Badora, dan PMB.
   - Wilayah kerja sama dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak atasannya.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama
   - Mengelola wajib pajak menengah bawah, wajib pajak badan, dan orang pribadi serta bendaharawan pemerintah.
   - Terdapat kegiatan ekstentifikasi wajib pajak.
   - Jenis pajak yang dikelola: PPh, PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB, dan BPHTB.
   - Kedudukannya berada di semua Kanwil kecuali Kanwil Wajib Pajak Besar dan Jakarta Khusus.

- Merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak, KPPBB, dan Karikpa.
- Struktur organisasi sama dengan LTO, MTO, dan Ekstentifikasi Perpajakan.
- Sistem Administrasi Perpajakan yang digunakan merupakan gabungan Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).
- Mengadministrasikan seluruh jenis pajak.
- Terdapat *Account Representative* ditugaskan untuk mengawasi wilayah tertentu atau wajib pajak tertentu yang berada dalam wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak tersebut.

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di wilayah Kota Bandung. Maka pada sub bab ini akan menjelaskan sejarah pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying

Sejarah pajak mula-mula berasal dari negara Perancis pada zaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada zamannya beliau terkenal dengan nama “Cope Napoleon”.

Pada masa itu negara Belanda dijajah oleh negara Perancis. Sistem pajak yang diterapkan Perancis kepada Belanda diterapkan pula oleh Belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia, yang pada saat itu dikenal dengan “*Oor Logs*-

Overgangs Blasting" (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih diduduki tentara Jepang.

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

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

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

1. Kelompok *Coorporative*, yaitu kelompok anti republik yang tidak ikut evakuasi dan yang bekerja sama dengan NICA.
2. Kelompok *Non- Coorporative*, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergerilya didaerah kantong-kantong yang tidak dikuasai oleh Belanda.

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

Sejak tahun 1968, Kantor Inspeksi Keuangan berganti nama menjadi Kantor Inspeksi Pajak Bandung. Pada tanggal 1 Agustus 1980, Kantor Inspeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua yakni Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat dan Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-48/KMK.01/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah beralamat di Jalan Purnawarman No.21 Bandung dengan Drs. Untung Rivai sebagai kepala kantornya. Sejak berlakunya keputusan menteri keuangan tersebut maka di Bandung dibagi atas tiga kantor inpeksi pajak, yakni :

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

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1988 Nomor Kep-276/KMK/.01/1988, strukutr organisasi dan tata

kerja Direktorat Jendral Pajak di rombak dan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan semakin pesatnya perkembangan wilayah, maka dipandang perlu adanya pembagian wilayah kerja agar dapat dimaksimalisasi penerimaan dari sektor pajak. Perkembangan terakhir pada bulan April 2002, kantor pelayanan pajak di wilayah Bandung telah menjadi enam KPP yakni :

1. Kantor Pelayanan Pajak Bojonegara, Jalan 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.

2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara

Instansi pajak di Indonesia sudah ada sejak zaman pemerintahan Belanda. Pada waktu itu peraturan-peraturannya masih menggunakan peraturan Belanda. Instansi pajak di Indonesia mula-mula bernama "*De Inspective Finantien"*, yaitu badan yang mengurus soal-soal pemasukan pungutan pajak rakyat berdasarkan undang-undang Belanda.

Suatu jawatan Jepang yang mengurus soal-soal keuangan pada masa pemerintahan Indonesia " *Zaimuba* " pada tanggal 17 Agustus 1945 diganti menjadi Kantor Inspeksi Pajak. Pada waktu itu agresi militer I tanggal 12 Juli 1947, Gedung Inspeksi Keuangan yang berada di Concordia tepatnya di Gedung Merdeka dipindahkan ke daerah Bandung Selatan. Perpindahan ini dikarenakan adanya suatu

demarkasi dalam peperangan, pada waktu pihak Belanda menguasai daerah sebelah selatan garis batas jalan rel kereta api yang memanjang dari barat ke timur.

Pada waktu itu Belanda menguasai kantor keuangan yang kedua-duanya dipindahkan ke suatu tempat yang sekarang menjadi Rumah Sakit Immanuel, kemudian waktu pasukan Indonesia mundur ke sebelah selatan lagi maka personil administrasi Kantor Inspeksi Keuangan dipindahkan lagi ke Tasikmalaya dengan personil yang masing-masing berbeda pendapatnya yaitu :

1. Kelompok *Cooperative*, yaitu kelompok yang mau bekerjasama dengan Belanda dan tidak ikut pindah ke Tasikmalaya tetapi tetap berkedudukan di Bandung.
2. Kelompok *Non-Cooperative*, yaitu kelompok personil yang ikut ke Tasikmalaya karena tidak mau bekerjasama dengan Belanda.

Pada tanggal 17 Desember 1975 Inspeksi Keuangan Belanda dengan keputusan Menteri Keuangan diganti menjadi Inspeksi Pajak Bandung. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 141 / KMK.01 / 1979 tanggal 6 April 1979 Inspeksi Pajak Bandung mulai 1 Januari 1980 dipecah menjadi 2 yaitu :

1. Inspeksi Pajak Bandung Timur yang beralamatkan di Jalan Asia Afrika nomor 114 Bandung.
2. Inspeksi Pajak Bandung Barat yang beralamatkan di Jalan Purnawarman nomor 21 yang kemudian pada tanggal 1 Januari 1981 pindah menempati gedung baru yang beralamatkan di Jalan Soekarno-Hatta sampai saat ini.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994 terjadi reorganisasi pada Dirjen Pajak, semula Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Kotamadya dan Kabupaten Bandung yang terdiri dari empat Kantor Pelayanan Pajak antara lain tiga Kantor Pelayanan Pajak di Kodya Bandung yaitu :

1. KPP Bandung Barat di Jalan Soekarno-Hatta No.216 Bandung.
2. KPP Bandung Timur di Jalan Kiaracondong No.372 Bandung.
3. KPP Bandung Tengah di Jalan Purnawarman No.21 Bandung.
4. KPP Bandung Cimahi di Cimahi.

Kemudian dipecah lagi menjadi lima KPP, yaitu :

1. KPP Bandung Tegallega di Jalan Soekarno-Hatta No.216 Bandung.
2. KPP Bandung Karees di Jalan Kiaracondong No.372 Bandung.
3. KPP Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No.21 Bandung.
4. KPP Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No.155-157 Bandung.
5. KPP Cimahi di Cimahi.

Selanjutnya pada akhir tahun 2007, sehubungan dengan adanya peleburan KP. PBB, KARIKPA, dan KPP menjadi KPP Pratama dan KPP Madya maka KPP Bandung Bojonagara dirubah menjadi KPP Pratama Bandung Bojonagara sebagai KPP hasil peleburan bagian KP.PBB Bandung Satu, Karikpa dan KPP Bandung Bojonagara.

3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegallega

Perkembangan pajak di Indonesia sudah ada sejak jaman penjajahan Belanda, dimana pada waktu sudah ada pemungutan pajak yang dikenal dengan nama *Oorlogs*

Avergangs Blastik yang berarti "pajak peralihan". Separti layaknya pemungutan pajak seperti saat ini, pemungutan pajak pada jaman dulu dipungut berdasarkan undang-undang yang berlaku pada saat itu. Pemungutan ini dilaksanakan oleh badan yang bernama *Inspectie Vinantie,* yang memiliki wewenang untuk mengurus dan mengawasi masalah pemungutan pajak yang dilakukan secara paksa pada rakyat.

Keluar dari masa penjajahan Balanda, Indonesiamasuk dalam masa penjajahan Jepang. Pada masa pemerintahn Jepang. Istilah *Oorlogs Avergangs Blastik* diganti dengan *Zaimuba*, yang diberi tugas untuk mengurus masalah keungan Jepang di Indonesia.

Lepas dari tangan penjajahan Jepang, Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945, pemerintahan baru Indonesia mengganti istilah *Zaimuba* dengan "Inspeksi Keuangan". Badan ini bertempat *Corcodia* (Gedung Merdeka) Badung yng terletak di jalan Raya Barat atau untuk sekarang lebih dikenal dengan nama Asia Afrika. Inspeksi Keuangan Badung meliputi daerah swatantra tingkat II Praja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Bekasi, Karawang, Purwakarta, Subang, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, dan Banjar.

Ketika terjadi Agresi Militer Belanda I pada tanggal 21 Agustus 1947, Kantor Inspeksi Keuangan dipindah ke Kabupaten Soreang dengan alasan agar tidak terganggu. Namun pemindahan ini tidak menjadi solusi yang baik, perang tidak terhindarkan, tanggal 19 Desember 1948 terjadi Agresi Militer Belanda II, dimana ibu kota Negara Republik Indonesia yang saat itu terletak di Yogyakarta direbut oleh

Belanda. Untuk mengantisipasi hal yang sama, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan lagi, kali ini ke Tasikmalaya.

Setelah Indonesia diakui kedaulatannya, Kantor Inspeksi Keuangan yang berkedudukan di Tasikmalaya bergabung kembali dengan Kantor Inspeksi Keuangan di Bandung, dan seiring berjalannya waktu, denagn bertambahnya penduduk serta berkembangnyatingkat eknomi rakyat, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung berubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak Bandung. Daerah wewenangnya sendiri meliputi daerah swatantra tingkat II Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Garut, Tasikmalaya, dan Ciamis yang berkedudukan di jalan Asia Afrika No. 114 Bandung, sedangkan untuk Kabupaten Bekasi, Karawang, Purwakarta, dan Subang berkedudukan di Karawang.

Pada tahun 1967 Inspeksi Pajak Bandung dipecah lagi menjadi:

1. Inspeksi Pajak Bandung, meliputi Kota Praja Bnadung dan Kabupaten Sumedang.
2. Inspeksi Pajak Tasikmalaya, meliputi Kabupaten Tasikmalaya, Banjar, dan Ciamis yang berkedudukan di Tasikmalaya.

Seiring berkembangnya jaman, agar lebih bisa mengefektifkan tugasnya, Inspeksi Pajak Bandung dibagi lagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Inspeksi Pajak Bandung Timur yang terletak di Jalan Asia Afrika No. 114 Bandung
2. Inspeksi Pajak Bandung Barat yang terletak di Jalan Soekarno Hatta Bandung.

Melalui Surat Keputusan Menkeu RI No. 276/KMK/1989, terhitung mulai tanggal 1 April 1989, seluruh Kantor Inspeksi Pajak di Indonesia berubah namanya menjadi "Kantor Pelayanan Pajak". kemudian berdasarkan Surat Keputusan Menkeu RI No. 561/KMK.01/1992, tanggal 21 Mei 1992, organisasi Direktorat Jenderal Pajak diadakan reorganisasi, sehingga jumlah Kantor Pelayanan Pajak yang ada menjadi 120 Kantor Pelayanan Pajak. Jumlah Kantor Pelayanan Pajak di Kodya Bandung sendiri menjadi 4 Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

1. KPP Bandung Barat di Jalan Soekarno-Hatta No. 216 Bandung.
2. KPP Bandung Timur di Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung.
3. KPP Bandung Tengah di Jalan Purnawarman No. 21 Bandun.
4. KPP Bandung Cimahi di Jalan Raya Cimahi.

Untuk meningkatkan penerimaan dan pemberian pelayanan pajak kepada masyarakat secara efektif dan efisien, maka perlu diadakan kembali penetapan mengenai organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal Pajak. oleh karena itu, diberlakukanlah Surat Keputusan Menkeu RI No. 756/KMK.01/1993, tanggal 3 Agustus 1993, yang disempurnakan lagi dengan Surat Keputusan Menkeu RI No. 94/KMK.01/1994, tanggal 29 Maret 1994, serta penyesuaian dengan wilayah Pemerintahan Tingkat II Kotamadya Bandung, maka Kantor Pelayanan Pajak Kotamdya Bandung dipecah lagi menjadi 5 Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

1. KPP Bandung Tegallega di Jalan Soekarno-Hatta No. 216 Bandung.
2. KPP Bandung Karees di Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung.
3. KPP Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.

4. KPP Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No. 157 Bandung.
5. KPP Cimahi di Jalan Raya Barat Cimahi.

Berdasarkan Surat Keputusan Menkeu RI No. 443/KMK.01/2001, tanggal 23 Juli 2001, yang mulai diberlakukannya pada tanggal 1 Februari 2002, Kantor Pelayanan Pajak Bandung dibagi menjadi 6 Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

1. KPP Bandung Tegallega di Jalan Soekarno-Hatta No. 216 Bandung.
2. KPP Bandung Karees di Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung.
3. KPP Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.
4. KPP Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No. 157 Bandung.
5. KPP Bandung Cicadas di Jalan Soekarno-Hatta No. 781 Bandung.
6. KPP Cimahi di Jalan Raya Barat Cimahi.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP. 112/PJ/ 2007, tentang penerapan organisasi, tata cara dan saat mulai beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi di lingkungn Kantor Wilayah Direktorat Janderal Pajak Banten, Kanwil Jawa Barat I dan II tanggal 28 Agustus 2007, terhitung mulai tanggal 9 Agustus 2007, Kantor Pelayanan Pajak di Bandung di bagi menjadi:

1. KPP Bandung Tegallega di Jalan Soekarno-Hatta No. 216 Bandung.
2. KPP Bandung Karees di Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung.
3. KPP Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.
4. KPP Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No. 157 Bandung.
5. KPP Bandung Cicadas di Jalan Soekarno-Hatta No. 781 Bandung.

Adapun wilayah kerja untuk Kantor Pelayanan Pajak Tegallega Bandung meliputi:

1. Kecamatan Bandung Kulon.
2. Kecamatan Astana Anyar.
3. Kecamatan Babakan Ciparay.
4. Kecamatan Bojong Kaler.
5. Kecamatan Bojongloa Timur.

4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees

Pada masa penjajahan Belanda, sebenarnya telah dikenal adanya pemungutan pajak, yang waktu itu dikenal dengan nama *Oorlogs Overgangs Belasting*, yang berarti pajak peralihan, pajak ini dilakukan oleh suatu badan yang bernama *Inspectie Pinantie* yang bertugas mengurus soal pemasukan pajak rakyat berdasarkan Undang-Undang yang berlaku pada masa itu.

Setelah Jepang menduduki Indonesia, maka pada tanggal 9 Maret 1942 *De Inspectie Penantie* diganti menjadi *Zaimuba* yaitu suatu jawaban buatan Jepang yang mengurus soal keuangan.

Pada tanggal 17 Agustus 1945 yaitu setelah diproklamasikan kemerdekaan negara Republik Indonesia, maka *Zaimuba* diganti menjadi Inspeksi Keuangan yang berkedudukan di *Corcodia* (Gedung Merdeka) Bandung. Inspeksi Keuangan Bandung meliputi daerah swantara tingkat II kota praja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Bekasi, Purwakarta, Subang, Garut, Tasikmalaya, Ciamis dan Bogor.

Tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda I, Kantor Inspeksi Bandung pindah ke Kabupaten Soreang dengan alasan agar keamanan tidak tergangu, tetapi akibat revolusi fisik yang berkepanjangan maka peperangan tidak dihindarkan dan pada saat terjadi Agresi Militer Belanda II pada tanggal 19 Desember 1948, Ibukota saat itu berada di Yogyakarta direbut Belanda. Untuk menghindar serangan tersebut, maka Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke Tasikmalaya. Bersamaan dengan kejadian tersebut, kekuasaan Republik Indonesia terpecah menjadi dua yaitu:

a. Kelompok yang bekerjasama dengan Belanda dan menolak pindah ke Tasikmalaya kelompok ini menganut system *Coorporative*, yaitu Inspeksi Keuangan Bandung yang beraliran ini berkedudukan tetap di Bandung.
b. Kelompok yang menganut *Non-Coorporative*, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergerilya didaerah kantong-kantong yang tidak dikuasai oleh Belanda dan tidak bekerjasama dengan 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 Inpeksi Keuangan Bandung yang pertama, periode 1947-1950, berkantor di km “0” (*Groofpostweg*) di Jalan Raya Barat, saat ini Jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

Begitu Kantor Inspeksi Keuangan Bandung berubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak Bandung, dengan daerah wewenangnya meliputi daerah swantara tingkat II Kota Praja Bandung, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Garut, Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Tasikmalaya yang berkedudukan di Jalan Asia Afrika No.114 Bandung serta Kabupaten Bekasi, Kabupaten Karawang, Purwakarta dan Sumedang yang berkedudukan di Karawang. Maka pada tahun 1967 kembali dipecah menjadi:

1. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat yang meliputi: Kota Praja Bandung, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Sumedang.
2. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur yang meliputi: Kota Garut, Tasikmalaya, Ciamis dan Banjar yang berkedudukan di Tasikmalaya.

Dengan perkembangannya penduduk dan pembangunan diberbagai bidang khususnya di Kota Bandung, maka Inspeksi Pajak ini dipecah kembali menjadi dua Inspeksi Pajak, yaitu:

1. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur meliputi: Kotamadya Bandung sebelah timur yang berbatasan dengan Jalan Mochamad Toha, Jalan Oto Iskandardinata, Cicendo, Cihampelas bagian selatan, Paster bagian timur, Jalan Setiabudi yang berkantor di Asia Afrika No.114 Bandung (termasuk Kabupaten Sumedang).
2. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat meliputi: Kota Praja Bandung dan Kota Administratif Cimahi dan berkantor di Jalan Soekarno-Hatta Bandung.

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1989 Nomor Kep-276/KMK/1989, terhitung tanggal 1 April 1989

seluruh Kantor Inspeksi Pajak di Indonesia diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak dan di Bandung sendiri terdapat 4 KPP yaitu:

1. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur yang beralamat di Jalan Kiaracondong No.327 Bandung.
2. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah yang beralamat di Jalan Purnawarman No.21 Bandung.
3. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta No.118 Bandung.
4. Kantor Pelayanan Pajak Cimahi yang beralamat di Jalan Raya Barat No.1 Cimahi

Pada tanggal 20 Maret 1994 dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94/KMK/01/1994 terjadi lagi reorganisasi sehingga KPP yang ada di Bandung dipecah menjadi:

1. Kantor Pelayanan Pajak Cimahi meliputi: Kota Administratif Cimahi dan Kabupaten Bandung yang berkantor di Jalan Raya Barat Cimahi.
2. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegalllega meliputi: daerah pemerintahan (Daerah Kawedanan Tegallega) yang berkantor di Jalan Soekarno-Hatta Bandung.
3. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying meliputi: daerah pemerintahan Cibeunying yang berkantor di Jalan Purnawarman No.21 Bandung.
4. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees meliputi: daerah pemerintahan Kerees yang berkantor di Jalan Kiaracondong 372 Bandung.

5. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonegara meliputi: daerah Bojonegara yang berkantor sementara di Jalan Cipaganti No.157 Bandung.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tentang organisasi dan tata kerja wilayah Direktorat Jenderal Pajak tanggal 23 juli 2001 terhitung tanggal 1 Februari 2002 Kantor Pelayanan Pajak dibagi menjadi:

1. Kantor Pelayanan Pajak Cimahi meliputi di Jalan Raya Barat Cimahi.
2. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegalllega di Jalan Soekarno-Hatta No.118 Bandung.
3. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No.21 Bandung.
4. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees di Jalan Kiaracondong 372 Bandung.
5. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonegara di Jalan Cipaganti No.157 Bandung.

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yang berada dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak VII Bandung meliputi:

Wilayah Kiaracondong

1. Kecamatan Lengkong
2. Kecamatan Regol
3. Kecamatan Batununggal
4. Kecamatan Margacinta

5. Kecamatan Rancasari
6. Kecamatan Bandung Kidul
7. Kecamatan Sumedang

5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas

Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, serta Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan. KMK tersebut memutuskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying yang semula wilayahnya meliputi wilayah Cibeunying dan wilayah Ujungberung dipecah menjadi dua Kantor Pelayanan Pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying sebagai Kantor Pelayanan Pajak lama meliputi wilayah Cibeunying, dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas sebagai Kantor Pelayanan Pajak baru meliputi wilayahvUjungberung ditambah wilayah kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

Kemudian berdasarkan KEP-122/PJ/2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II sejak tanggal 28 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas mulai menerapkan sistem

administrasi modern dan berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No 55/PMK.01/2007 wilayah kerja Kantor pelayanan Pajak Bandung Cicadas meliputi 6 (enam) kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Cicadas
2. Kecamatan Arcamanik
3. Kecamatan Cibiru
4. Kecamatan Ujungberung
5. Kecamatan Rancasari
6. Kecamatan Margacinta

Kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas adalah sebagai unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak di bidang pelayanan pajak. Keberadaan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I. Secara organisatoris, KPP Bandung Cicadas dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang dibantu oleh Kepala Seksi, *Account Representatve*, Fungsional Pemeriksa, Fungsional Penilai PBB dan para Staf Pelaksana.

4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung

Visi : "Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat".

Misi :

Fiskal : Menghimpun penerimaan Dalam Negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintahan berdasarkan UU Perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Ekonomi : Mendukung kebijaksanaan Pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang *minimizing distortion.*

Politik : Mendukung proses demokratisasi bangsa.

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

4.1.1.3 Aspek Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung

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

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

Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung menyelenggarakan fungsi:

a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
d. Penyuluhan perpajakan;
e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak;
f. Pelaksanaan ekstensifikasi;
g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
k. Pelaksanaan intensifikasi;
l. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung

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

Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung memiliki struktur organisasi yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor;
2. Subbagian umum;
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;

4. Seksi Pelayanan;
5. Seksi Penagihan;
6. Seksi Pemeriksaan;
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV;
9. Kelompok Jabatan Fungsional, yang terdiri dari:
    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 Kantor Pelayanan Pajak 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 merupakan salah satu badan pelaksana Direktorat Jenderal Pajak di bidang pelayanan pajak yang berada di bawah wewenang Kantor Wilayah Pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung mengklasifikasikan fungsi dan tugasnya sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama

   Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama bertugas untuk memberikan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan dalam pemeriksaan dan penagihan.

2. Sub Bagian Umum

   Sub Bagian Umum memiliki fungsi dan tugas melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian, rumah tangga, tata usaha, dan perlengkapan.

3. Seksi Ekstentifikasi Perpajakan

   Seksi Ekstentifikasi Perpajakan mempunyai fungsi dan tugas melaksankan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi pajak, pendataan subjek dan objek pajak, penilaian objek, dan kegiatan ekstentifikasi perpajakan.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

   Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai fungsi dan tugas untuk mengumpulakn dan mengolah data, menyajikan informasi perpajakan, merekam dokumentasi perpajakan, mengurus tata usaha penerimaan pajak, pengalokasian dan penatausahan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayana dukungan teknus computer, memantau aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling,* serta menyiapkan laporan kerja.

5. Seksi Pelayanan

   Seksi Pelayanan mempunyai fungsi dan tugas melaksanakan pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penetapan dan penerbitan hukum pajak, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan

surat lainnya, membrikan penyuluhan pajak, pelaksanaan registrasi wajib pajak, dan kerja sama perpajakan.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

   Seksi Pengawasan dan Konsultasi memiliki fungsi dan tugas melaksanakan pengawasan kepatuhan wajib pajak, memberikan bimbingan dan himbauan pada wajib pajak konsulatsi teknis perpajakan kepada wajib pajak, menyusun profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsilisasi data wajib pajak dalam rangka intentifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.

7. Seksi Pemeriksaan

   Seksi Pemeriksaan mempunyai fungsi dan tugas melaksanakan untuk menyusun rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran SP3, dan administrasi pemeriksaan lainnya.

8. Seksi Penagihan

   Seksi Penagihan memiliki fungsi dan tugas melaksanakan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

   Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai fungsi dan tugas untuk melaksanakan koordinasi dengan seksi pemeriksaan pejabat fungsional, penilai, dan berkoordinasi dengan seksi ekstentifikasi.

4.1.4 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebanyak 88 responden. Dimana para responden adalah *Account Representative* yang bekerja di Bagian Pengawasan dan Konsultasi di 5 (lima) KPP di wilayah Kota Bandung.

4.2 Pembahasan

Pada bagian ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan formal wajib pajak bandan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung. Metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data hasil penelitian adalah analisis deskriptif dan pengujian hipotesis. Pada analisis deskriptif digunakan persentase jumlah skor jawaban untuk merepresentasikan tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Pada pengujian hipotesis digunakan analisis regressi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan, dan regressi yang digunakan adalah regressi linier sederhana. Karena hasil skoring jawaban responden pada variabel kinerja *Account Representative* masih merupakan data ordinal maka agar data dapat diolah menggunakan analisis regressi terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunkan *method of succesive interval*.

4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner

Sebelum melakukan pengolahan data, terlebih dahulu data yang dikumpulkan melalui kuesioner diuji melalui pengujian data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Agar proses pengujian maupun pengolahan data dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, maka pengolahan data menggunakan sarana komputer yaitu program SPSS 15.0.

4.2.1.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item butir pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pertanyaan *item* yang ditujukan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh *item*. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment*.

Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa *item* pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas untuk kuesioner kinerja *Account Representative* dijabarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja *Account Representative*

Butir Pernyataan	Indeks validitas	Nilai kritis	Keterangan
Item 1	0,456	0,30	*Valid*
Item 2	0,521	0,30	*Valid*
Item 3	0,594	0,30	*Valid*
Item 4	0,661	0,30	*Valid*

Butir Pernyataan	Indeks validitas	Nilai kritis	Keterangan
Item 6	0,674	0,30	*Valid*
Item 7	0,412	0,30	*Valid*
Item 8	0,504	0,30	*Valid*
Item 9	0,637	0,30	*Valid*
Item 10	0,631	0,30	*Valid*
Item 11	0,698	0,30	*Valid*
Item 12	0,537	0,30	*Valid*
Item 13	0,586	0,30	*Valid*
Item 14	0,626	0,30	*Valid*
Item 15	0,416	0,30	*Valid*
Item 16	0,561	0,30	*Valid*
Item 17	0,626	0,30	*Valid*
Item 18	0,520	0,30	*Valid*

Sumber: Lampiran 5

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi setiap butir pernyataan lebih besar dari 0,30 sehingga hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kinerja *Account Representative* valid dan layak digunakan pada analisis selanjutnya.

4.2.1.2 Uji realiabilitas

Pengujian ini dilakukan terhadap butir pertanyaan yang termasuk dalam kategori *valid.* Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *internal consistency,* yaitu dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan suatu teknik perhitungan reliabilitas. Teknik yang digunakan untuk menguji keandalan kuesioner pada penelitian ini adalah metode *split-half* dari *Spearman-Brown*. Nilai koefisien reliabilitas dikatakan reliable apabila bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,7. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus *split-half* diperoleh sebagai berikut.

Tabel 4.2

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai kritis	Keterangan
Kinerja *Account Representative*	0,879	0,70	Reliabel

Sumber: Lampiran 5

Nilai reliabilitas butir pertanyaan pada kuesioner yang sedang diuji lebih besar dari 0,70, hal menunjukan bahwa butir kuesioner memiliki keandalan yang tinggi untuk mengukur kinerja *Account Representative*.

4.2.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Agar lebih mudah dalam menganalisa jawaban responden maka pada analisis deskritif akan dilakukan kategorisasi terhadap persentase skor tanggapan responden. Penentuan persentase skor tanggapan responden didasarkan pada skor minimum dengan skor maksimum, dimana rentang persentase skor minimum dengan persentase skor maksimum akan dibagi menjadi 5 kategori sesuai dengan jumlah pilihan jawaban pada kuesioner penelitian.

Kemudian persentase skor tanggapan responden tersebut dikonsultasikan terhadap tabel pengklasifikasian. Kriteria yang digunakan dalam penilaian persentase skor tanggapan responden yaitu: Sangat baik/sangat tinggi, Baik/tinggi, Cukup Baik/sedang, Kurang baik/rendah dan Tidak Baik/sangat rendah yang disusun berdasarkan rentang skor seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Kriteria Penilaian Persentase Skor Tanggapan Responden

No.	Persentase skor	Kriteria
1	20,00 – 36,00	Sangat rendah/Tidak baik
2	36,01 – 52,00	Rendah/Kurang
3	52,01 – 68,00	Sedang/Cukup
4	68,01 – 84,00	Tinggi/Baik
5	84,01 – 100	Sangat Tinggi/Sangat baik

4.2.2.1 Analisis Kinerja *Account Representative* (AR) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung

Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung diukur menggunakan empat indikator dan dioperasionalisasikan menggunakan 18 butir pernyataan, setiap butir pernyataan disertai dengan 5 pilihan jawaban yang diberi bobot 1 sampai 5. Berikut ini diuraikan gambaran jawaban responden terhadap setiap butir pernyataan yang diajukan pada masing-masing indikator.

4.2.2.1.1 Kode Etik Pegawai

Pada indikator kode etik dapat dilihat secara keseluruhan A*ccount Representative* pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah kota Bandung sudah melaksankan kode etik dengan baik sesuai dengan aturan kode etik kepegawaian. Hal ini terlihat dari persentase skor aktual yang diperoleh dari tanggapan responden mencapai 68,9% dan bila merujuk ke tabel 4.3 masuk dalam kriteria baik. Dimana dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa A*ccount Representative* yang bekerja di

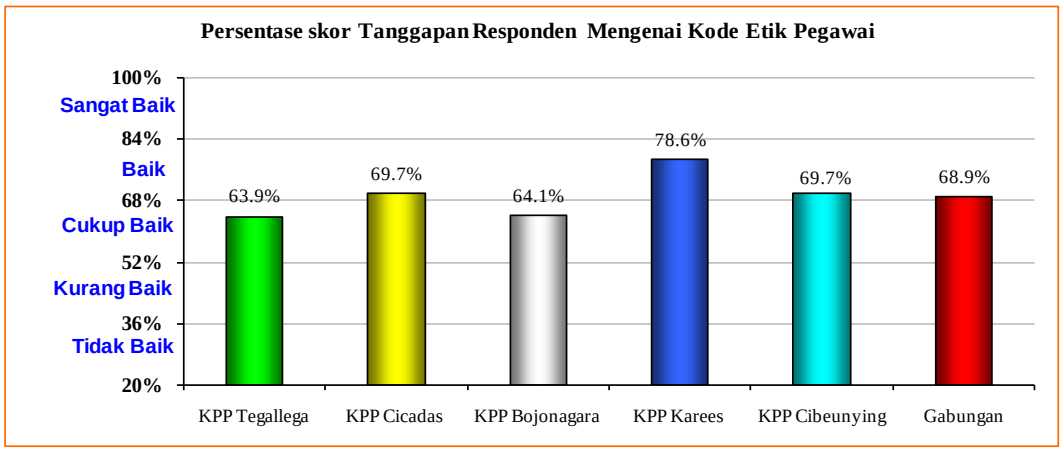
kelima KPP bersangkutan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selalu mengikuti dan berlandaskan pada peraturan kode etik kepegawaian yang berlaku. Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya para A*ccount Representative* bekerja secara professional dan kompeten.

Tabel 4.4
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Kode Etik Pegawai

KPP	Skor	Nomor Item Pernyataan							Total
		1	2	3	4	5	6	7	
Bandung Tegallega	Aktual	103	71	70	64	59	63	62	492
	Ideal	110	110	110	110	110	110	110	770
	Persentase	93,6%	64,5%	63,6%	58,2%	53,6%	57,3%	56,4%	63,9%
Bandung Cicadas	Aktual	79	49	64	52	58	57	56	415
	Ideal	85	85	85	85	85	85	85	595
	Persentase	92,9%	57,6%	75,3%	61,2%	68,2%	67,1%	65,9%	69,7%
Bandung Bojonagara	Aktual	74	47	53	39	46	52	48	359
	Ideal	80	80	80	80	80	80	80	560
	Persentase	92,5%	58,8%	66,3%	48,8%	57,5%	65,0%	60,0%	64,1%
Bandung Karees	Aktual	78	60	65	66	64	48	59	440
	Ideal	80	80	80	80	80	80	80	560
	Persentase	97,5%	75,0%	81,3%	82,5%	80,0%	60,0%	73,8%	78,6%
Bandung Cibeunying	Aktual	78	52	54	57	57	56	61	415
	Ideal	85	85	85	85	85	85	85	595
	Persentase	91,8%	61,2%	63,5%	67,1%	67,1%	65,9%	71,8%	69,7%
Gabungan	Aktual	**412**	**279**	**306**	**278**	**284**	**276**	**286**	**2121**
	Ideal	**440**	**440**	**440**	**440**	**440**	**440**	**440**	**3080**
	Persentase	**93,6%**	**63,4%**	**69,5%**	**63,2%**	**64,5%**	**62,7%**	**65,0%**	**68,9%**

Bila dikaji berdasarkan butir pernyataan, *Account Representative* menghormati agama, ras dan adat istiadat dari WP dan cukup mampu menjaga kerahasiaan informasi data Wajib Pajak mampu menjaga kerahasiaan informasi data Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya, dan didalam melaksanakan tugas

pelayanan dalam pengawasan dan konsultasi kepada Wajib Pajak *Account Representative* sudah berlaku profesional dan kompeten. Dalam melaksakan tugas dan tanggung jawabnya *Account Representative* dibawah pengawasan institusi pengawasan, sehingga dalam pelaksanaan tuganya tidak menyimpang dan tetap pada koridor yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku dan *Account Representative* dalam melaksanakan tugas dan taggung jawabnya dalam pengawasan kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya selalu bertanggungjawab kepala kepala bagian pengawasan dan konsultasi. Sehingga dalam pelaksanaan tugasnya, para A*ccount Representative* mempeoleh supervisi dan otorisasi dari kepala bagian agar dapat mempertanggung jawabkan tugasnya dengan baik dan benar. Dalam bekerja *account representative* cukup menaati ketentuan jam kerja dan Kadang-kadang *Account Representative* bersikap sebagai pribadi yang baik bagi masyarakat sesuai dalam kewajiban perpajakan.



Gambar 4.1

Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Kode Etik Pegawai

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, kode etik pegawai pada KPP Bandung Karees merupakan yang paling baik, yaitu masuk kategori baik, sebaliknya kode etik pegawai pada KPP Bandung Bojonagara merupakan yang paling rendah meskipun masih masuk dalam kategori cukup baik.

4.2.2.1.2 Tanggung Jawab *Account Representative*

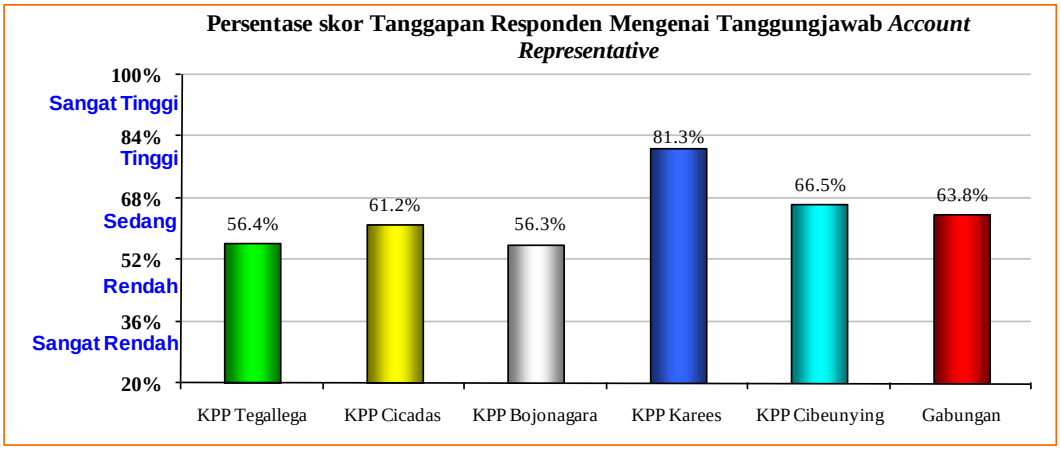
Pada indikator tanggungjawab dapat dilihat secara keseluruhan *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah kota Bandung bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini terlihat dari persentase skor aktual yang diperoleh dari tanggapan responden mencapai 63,8% dan bila merujuk ke tabel 4.3 masuk dalam kriteria tinggi.

Tabel 4.5
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai *Tanggungjawab Account Representative*

KPP	Skor	*Item 9*	*Item 10*	Total
Bandung Tegallega	Aktual	61	63	124
	Ideal	110	110	220
	Persentase	55,5%	57,3%	56,4%
Bandung Cicadas	Aktual	54	50	104
	Ideal	85	85	170
	Persentase	63,5%	58,8%	61,2%
Bandung Bojonagara	Aktual	49	41	90
	Ideal	80	80	160
	Persentase	61,3%	51,3%	56,3%
Bandung Karees	Aktual	63	67	130
	Ideal	80	80	160
	Persentase	78,8%	83,8%	81,3%

KPP	Skor	*Item 9*	*Item 10*	Total
Bandung Cibeunying	Aktual	55	58	113
	Ideal	85	85	170
	Persentase	64,7%	68,2%	66,5%
Gabungan	Aktual	**282**	**279**	**561**
	Ideal	**440**	**440**	**880**
	Persentase	**64,1%**	**63,4%**	**63,8%**

Bila dikaji berdasarkan butir pernyataan, *Account Representative* kadang-kadang menginformasikan kepada seluruh Wajib Pajak yang menjadi tanggungjawab apabila terjadi perubahan perundang-undangan dalam perpajakan. *Account Represantive* hanya kadang-kadang merespon pertanyaan atau permintaan lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan kepada seluruh Wajib Pajak.



Gambar 4.2

Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Tanggungjawab *Account Representative*

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, tanggungjawab Wajib Pajak di KPP Bandung Karees merupakan yang paling tinggi, yaitu masuk kategori tinggi,

sebaliknya tanggungjawab Wajib Pajak di KPP Bandung Bojonagara merupakan yang paling rendah yaitu termasuk dalam kategori sedang.

4.2.2.1.3 Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan Wajib Pajak

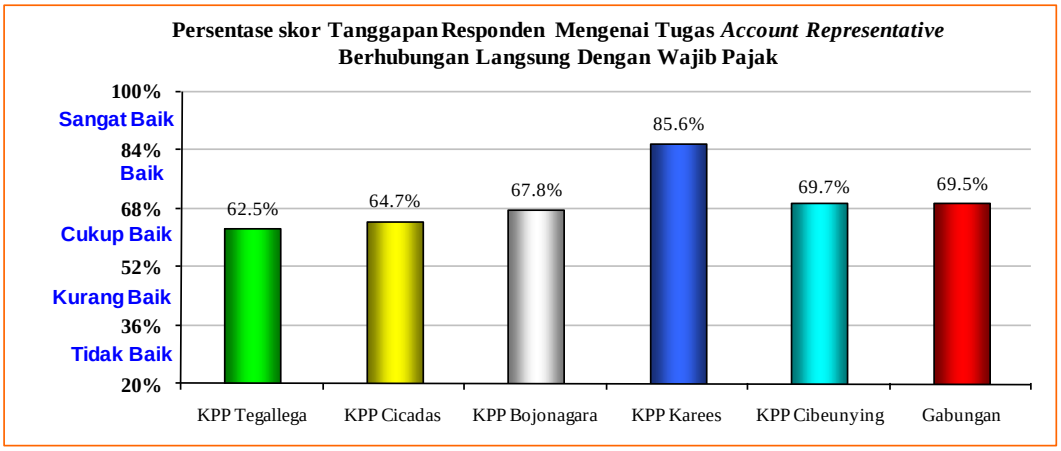
Pada indikator tugas *Account Representative* yang berhubungan dengan Wajib Pajak dapat dilihat secara keseluruhan *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah kota Bandung sudah sudah melaksanakan tugas yang berhubungan dengan wajib pajak dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari persentase skor aktual yang diperoleh dari tanggapan responden mencapai 69,5% dan bila merujuk ke tabel 4.3 masuk dalam kriteria baik.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai
Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan WP

KPP	Skor	*Item 11*	*Item 12*	*Item 13*	*Item 14*	Total
Bandung Tegallega	Aktual	65	75	68	67	275
	Ideal	110	110	110	110	440
	Persentase	59,1%	68,2%	61,8%	60,9%	62,5%
Bandung Cicadas	Aktual	55	60	56	49	220
	Ideal	85	85	85	85	340
	Persentase	64,7%	70,6%	65,9%	57,6%	64,7%
Bandung Bojonagara	Aktual	53	55	57	52	217
	Ideal	80	80	80	80	320
	Persentase	66,3%	68,8%	71,3%	65,0%	67,8%
Bandung Karees	Aktual	69	67	67	71	274
	Ideal	80	80	80	80	320
	Persentase	86,3%	83,8%	83,8%	88,8%	85,6%
Bandung Cibeunying	Aktual	62	64	56	55	237
	Ideal	85	85	85	85	340
	Persentase	72,9%	75,3%	65,9%	64,7%	69,7%
Gabungan	Aktual	**304**	**321**	**304**	**294**	**1223**

KPP	Skor	*Item 11*	*Item 12*	*Item 13*	*Item 14*	Total
	Ideal	**440**	**440**	**440**	**440**	**1760**
	Persentase	**69,1%**	**73,0%**	**69,1%**	**66,8%**	**69,5%**

Bila dikaji berdasarkan butir pernyataan, dalam menangani profil Wajib Pajak *Account Representative* pada KPP yang ada diwilayah kota Bandung sering membuat dan memutahirkan profil Wajib Pajak secara objektif dan profesional. *Account Representative* pada KPP yang ada diwilayah kota Bandung sudah melakukan tugas pengawasan kepatuhan perpajakan dengan baik kepada Wajib Pajak selain juga memberikan bimbingan atau himbauan serta konsultasi teknis perpajakan dengan benar. *Account Representative* pada KPP yang ada diwilayah kota Bandung juga melakukan analisis kinerja Wajib Pajak dan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.



Gambar 4.3

Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan WP

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, tugas *Account Representative* yang berhubungan langsung dengan wajib pajak pada KPP Bandung Karees merupakan yang paling tinggi, yaitu masuk kategori sangat baik, sebaliknya tugas *Account Representative* yang berhubungan langsung dengan wajib pajak pada KPP Bandung Cicadas merupakan yang paling rendah meskipun masih termasuk kategori cukup baik.

4.2.2.1.4 Tugas *Account Representative* Berhubungan Langsung Dengan Fungsional Pemeriksa

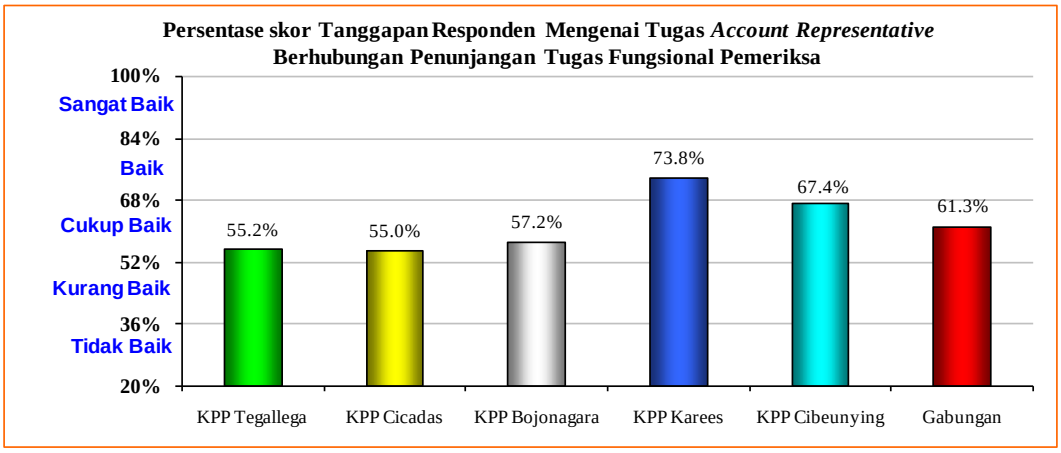
Pada indikator tugas *Account Representative* berhubungan dengan penunjangan tugas fungsional pemeriksa dapat dilihat secara keseluruhan tugas *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah kota Bandung berhubungan dengan penunjangan tugas fungsional pemeriksa sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari persentase skor aktual yang diperoleh dari tanggapan responden mencapai 61,3% dan bila merujuk ke tabel 4.3 masuk dalam kriteria cukup baik.

Tabel 4.7
Rekapitulasi Persentase Skor Tanggapan Responden Mengenai Tugas *Account Representative* Berhubungan Dengan Penunjangan Tugas Fungsional Pemeriksa

KPP	Skor	*Item 15*	*Item 16*	*Item 17*	*Item 18*	Total
Bandung Tegallega	Aktual	48	64	59	72	243
	Ideal	110	110	110	110	440
	Persentase	43,6%	58,2%	53,6%	65,5%	55,2%
Bandung Cicadas	Aktual	41	55	39	52	187
	Ideal	85	85	85	85	340
	Persentase	48,2%	64,7%	45,9%	61,2%	55,0%
Bandung Bojonagara	Aktual	42	51	40	50	183

KPP	Skor	*Item 15*	*Item 16*	*Item 17*	*Item 18*	Total
	Ideal	80	80	80	80	320
	Persentase	52,5%	63,8%	50,0%	62,5%	57,2%
Bandung Karees	Aktual	42	65	65	64	236
	Ideal	80	80	80	80	320
	Persentase	52,5%	81,3%	81,3%	80,0%	73,8%
Bandung Cibeunying	Aktual	53	56	58	62	229
	Ideal	85	85	85	85	340
	Persentase	62,4%	65,9%	68,2%	72,9%	67,4%
Gabungan	Aktual	**226**	**291**	**261**	**300**	**1078**
	Ideal	**440**	**440**	**440**	**440**	**1760**
	Persentase	**51,4%**	**66,1%**	**59,3%**	**68,2%**	**61,3%**

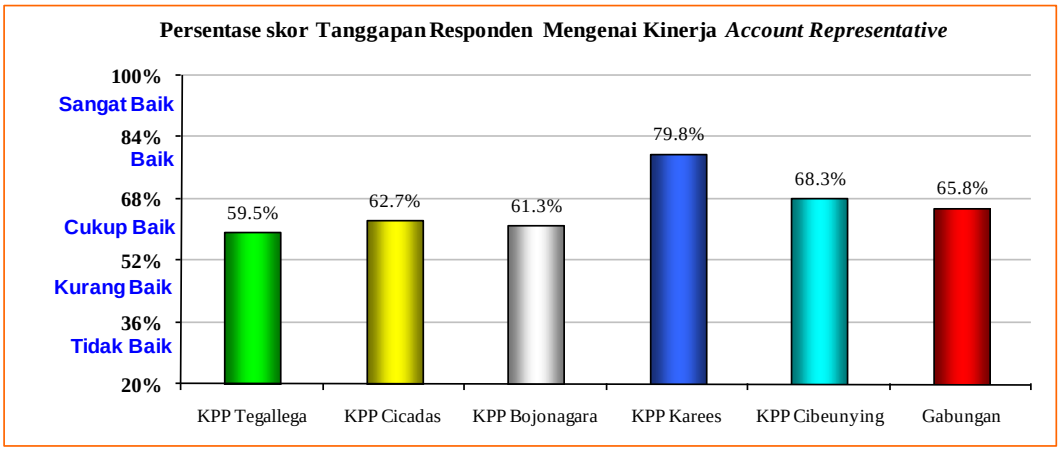
Bila dikaji berdasarkan butir pernyataan, *Account Representative* masih kurang baik dalam memberikan himbauan kepada fungsional pemeriksa jika wajib pajak menyampaikan SPT LB/KB tetapi *Account Representative* cukup sering memberikan himbauan kepada fungsional pemeriksa jika terdapat indikasi wajib pajak melakukan tindak pidana dibidang perpajakan atau melakukan *tax avoidance* atau *tax evasion*. Sebelum *Account Representative* melakukan pemeriksaan terlebih dahulu melakukan analisis risiko atas ptofil wajib pajak bersangkutan dan pembuatan profil wajib pajak biasanya memakan jangka waktu satu bulan.



Gambar 4.4
Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Pelaksanaan *Good Gevernance*

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, tugas *Account Representative* berhubungan dengan penunjangan tugas fungsional pemeriksa di KPP Bandung Karees merupakan yang paling baik pelaksanaannya, yaitu masuk kategori baik, sebaliknya tugas *Account Representative* berhubungan dengan penunjangan tugas fungsional pemeriksa di KPP Bandung Cicadas merupakan yang paling buruk yaitu termasuk kategori cukup baik.

Setelah diuraikan gambaran tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya dibuat gambaran tanggapan responden mengenai kinerja *Account Representative* secara menyeluruh dan hasilnya adalah sebagai berikut.



Gambar 4.5
Grafik Persentase Skor Tanggapan Responden Pada Masing-Masing KPP Mengenai Kinerja *Account Representative*

Pada variabel kinerja *Account Representative* dapat dilihat secara keseluruhan kinerja *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah Kota Bandung sudah termasuk cukup baik. Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, kinerja *Account Representative* pada KPP Bandung Karees merupakan yang paling baik, yaitu masuk kategori baik. Sebaliknya kinerja *Account Representative* pada KPP Bandung Cicadas merupakan yang paling buruk yaitu termasuk dalam kategori cukup baik. Melalui gambaran data dari keempat indikator maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak yang ada di wilayah Kota Bandung sudah termasuk cukup baik.

Jadi dari hasil pengukuran yang telah dilakukan melalui 18 (delapan belas) butir pertanyaan kuesioner dapat diketahui bagaimana Kinerja *Account Representative* dari kelima Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung dalam menjalankan tugasnya dalam mengawasi kepatuhan formal Wajib Pajak. Dalam menjalankan tanggung jawabnya A*ccount Representative* cukup mengikuti dan berlandaskan pada peraturan kode etik kepegawaian yang berlaku dan bekerja secara professional dan kompeten. A*ccount Representative* dalam menjalankan tugasnya yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak dalam hal melakukan pengawasan, memberikan bimbingan atau himbauan serta konsultasi teknis perpajakan dengan benar telah menunjukkan hasil yang baik, selain dari kerjasama yang dibina antara *Account Representative* dengan fungsional pemeriksa dalam penunjangan kegiatan pemeriksaan. Sehingga dengan pengawasan yang cukup baik dari *Account Representative* dan ketepatan dalam dalam membantu fungsional

pemeriksa akan memberikan dampak yang baik dan positif pula dalam uapaya mengurangi tingkat ketidakpatuhan dari Wajib Pajak. Diharapkan dengan dapat membaiknya kinerja yang ditunjukkan oleh *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya dalam mengawasi Wajib Pajak dapat meningkatkan pula kepatuhan Wajib Pajak badan dalam menjalankan kewajibannya, terutama dalam menyampaikan SPT tahunan PPh dengan tepat waktu sesuai dengan undang-undang perpajakan.

4.2.2.2 Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah kota Bandung

Kepatuhan formal Wajib Pajak Badan adalah adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak badan memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada penelitian ini ditentukan berdasarkan penyampaian SPT Tahunan PPh tepat waktu, penyampaian SPT tahunan PPh terlambat atau “lewat waktu” dan penyampaian SPT tahunan PPh pembetulan. Berikut ini dijabarkan jumlah wajib pajak yang memenuhi kriteria ketiga ketentuan pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung.

Tabel 4.8

Kepatuhan Formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung

Aspek Formal	Jumlah	Patuh
KPP Tegallega		
WP Badan	4611	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	1553	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat "lewat waktu"	59	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	22	35,44%
KPP Bandung Cicadas		

Aspek Formal	Jumlah	Patuh
WP Badan	5260	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	2319	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat "lewat waktu"	672	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	217	60,99%
KPP Bandung Bojonegara		
WP Badan	4817	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	1933	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat "lewat waktu"	88	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	0	41,96%
KPP Bandung Karees		
WP Badan	3035	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	2895	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat "lewat waktu"	95	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	42	99,90%
KPP Bandung Cibeunying		
WP Badan	7466	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	2377	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat "lewat waktu"	687	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	142	42,94%
Kelima KPP		
WP Badan	25189	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	11077	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Terlambat "lewat waktu"	1601	
Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	423	52,09%

Secara keseluruhan dari 25189 wajib pajak badan yang ada di wilayah kota Bandung hanya 52,09% yang patuh secara formal. Kepatuhan formal wajib pajak badan tertinggi di kantor pelayanan pajak Bandung Karess yaitu mencapai 99,9%. Sebaliknya Kepatuhan formal wajib pajak badan tertinggi di kantor pelayanan pajak Bandung Tegallega yaitu hanya mencapai 35,44%. Data ini memberikan gambaran bahwa secara keseluruhan kepatuhan formal wajib pajak badan di wilayah kota Bandung masih rendah, karena hanya 52,09% wajib pajak badan yang ada pada KPP Pratama di wilayah Kota Bandung memenuhi kewajiban perpajakan secara formal

sesuai dengan undang-undang perpajakan yaitu kepatuhan dalam menyampaikan SPT PPh Tahunan tepat waktu.

4.2.3 Analisis Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan pajak di wilayah kota Bandung

Pada sub bab ini hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan seperti yang telah dituangkan di dalam bab I adalah adanya pengaruh dari kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

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

Ho: $\beta = 0$ Kinerja *Account Representative* (X) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung

Ha: $\beta \neq 0$ Kinerja *Account Representative* (X) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan(Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama 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} (3,182) maka Ho ditolak dan Ha

diterima atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Data variabel X (kinerja *Account Representative*) dan variabel Y (kepatuhan formal Wajib Pajak Badan) yang digunakan untuk perhitungan korelasi dan regressi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.9
Rekap Data Variabel Kinerja *Account Representative* (X)
dan Variabel Kepatuhan formal Wajib Pajak Badan (Y)

No	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	45,5487	35,4370	2074,6841	1255,7810	1614,1093
2	47,9529	60,9886	2299,4806	3719,6093	2924,5802
3	47,2264	41,9556	2230,3329	1760,2724	1981,4119
4	60,1812	99,9012	3621,7768	9980,2498	6012,1741
5	51,6593	42,9413	2668,6833	1843,9552	2218,3175
$\sum$	**252,5685**	**281,2237**	**12894,9577**	**18559,8677**	**14750,5931**

4.2.3.1 Analisis Korelasi

Kedekatan hubungan antara variabel kinerja *Account Representative* dengan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan diukur melalui koefisien korelasi. Korelasi antara kinerja *Account Representative* dengan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan dihitung menggunakan korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut.

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

$$r_{XY} = \frac{5 \times 14750,5931 - 252,5685 \times 281,2237}{\sqrt{\left[5 \times 12894,9577 - 252,5685^2 \times 5 \times 18559,8677 - 281,2237^2 \right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{73752,9653 - 71028,2481}{\sqrt{\left[64474,7883 - 63790,8472 \times 92799,3384 - 79086,7694 \right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{2724,7172}{\sqrt{683,9411 \times 13712,5689}}$$

$$r_{XY} = \frac{2724,7172}{3062,4483}$$

$$r_{XY} = 0,890$$

Berdasarkan pengolahan data menggunakan *software SPSS 15 for windows*, diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.10

Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y

Correlations

		Kepatuhan WP	Kinerja AR
Pearson Correlation	Kepatuhan WP	1.000	.890
	Kinerja AR	.890	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan WP	.	.022
	Kinerja AR	.022	.
N	Kepatuhan WP	5	5
	Kinerja AR	5	5

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa besar hubungan antar variabel kinerja *Account Representative* dengan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,890. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat erat/sangat kuat antara kinerja *Account Representative* dengan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung. Arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin baik kinerja *Account Representative* akan membuat kepatuhan formal Wajib Pajak Badan semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk

kinerja *Account Representative* akan membuat kepatuhan formal Wajib Pajak Badan semakin menurun.

Selain itu, tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0.022 atau lebih kecil dari 0,05. Artinya koefisien korelasi antara kinerja *Account Representative* dengan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung signifikan pada level 5%.

4.2.3.2 Analisis Regresi

Selanjutnya untuk menguji pengaruh kinerja *Account Representative* (X) terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan(Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung digunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan menggunakan data-data yang tercantum pada tabel 4.9, maka dapat diestimasi persamaan regressi menggunakan rumus sebagai berikut:

Konstanta (a)

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

$$a = \frac{12894,9577 \times 281,2237 - 252,5685 \times 14750,5931}{5 \times 12894,9577 - 252,5685^2}$$

$$a = \frac{3626367,7036 - 3725535,1641}{64474,7883 - 63790,8472}$$

$$a = \frac{-99167,4604}{683,9411}$$

a = -144,994

Koefisien regressi variabel X (b)

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

$$b = \frac{5 \times (14750,5931) - 252,5685 \times 281,2237}{5 \times 12894,9577 - 252,5685^2}$$

$$b = \frac{73752,9653 - 71028,2481}{64474,7883 - 63790,8472}$$

$$b = \frac{2724,7172}{683,9411}$$

b = 3,984

Menggunakan *software SPSS 15 for windows*, diperoleh hasil regressi kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-144.994	59.933		-2.419	.094
	Kinerja AR	3.984	1.180	.890	3.376	.043

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

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

Y = -144,994 + 3,984 X

Dimana : Y = Kepatuhan formal Wajib Pajak Badan

X = Kinerja *Account Representative*

Nilai konstanta (a) sebesar 144,994 menunjukkan nilai rata-rata penurunan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung apabila kinerja *Account Representative* sama dengan nol. Kemudian nilai koefisien regressi (b) sebesar 3,984 menunjukkan peningkatan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung apabila kinerja *Account Representative* ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik kinerja *Account Representative* diduga akan meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung. Sebaliknya, semakin buruk kinerja *Account Representative* diduga akan menurunkan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung.

4.2.3.3 Uji Signifikasi

Selanjutnya, masih dengan menggunakan data perhitungan pada tabel di atas, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi pengaruh variabel pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan. Melalui persamaan regresi yang diperoleh di atas akan diuji apakah kinerja *Account Representative* benar-benar dapat mencerminkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan formal Wajib Pajak Badan. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah kinerja *Account Representative* benar-benar salah satu faktor

penyebab kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

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

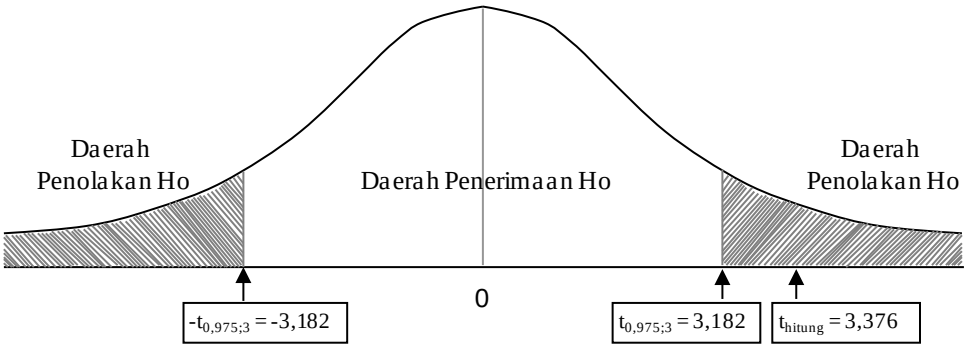
$$t_{hitung} = 0,890 \times \sqrt{\frac{5-2}{1- 0,890^{2}}}$$

$$t_{hitung} = 0,890 \times \sqrt{\frac{3}{0,2084}}$$

$$t_{hitung} = 0,890 \times \sqrt{14,3953}$$

$$t_{hitung} = 0,890 \times 3,7941 = 3,376$$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,376, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (5-2) = 3 diperoleh nilai t tabel sebesar 3,182. Karena t_{hitung} (3,376) lebih besar dari t_{tabel} (3,182), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung.



Gambar 4.6
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

4.2.3.4 Koefisien Determinasi

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

Tabel 4.12
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890[a]	.792	.722	13.8026810

a. Predictors: (Constant), Kinerja AR

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai R-square adalah sebesar 0,776, nilai ini dikenal dengan koefisien determinasi (KD).

$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$

$KD = (0{,}890)^2 \times 100\%$

$KD = 0{,}792 \times 100\% = 79{,}2\%$

Koefisien determinasi sebesar 79,2% menunjukkan bahwa 79,2% perubahan yang terjadi pada kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Bandung bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh kinerja *Account Representative*. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 20,8% dipengaruhi variabel lain di luar variabel kinerja *Account Representative.*

Konsekuensi dari kepercayaan pemerintah terhadap Wajib Pajak dalam *self assessment system,* seharusnya diimbangi dengan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan yang diharapkan oleh pihak pemerintah tentu saja bukan kepatuhan tanpa pengawasan, karena akan sangat berbahaya sekali jika membiarkan Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakannya tanpa diawasi oleh A*ccount Representative*. Pentingnya pengawasan terhadap Wajib Pajak didukung dengan *self assessment system* akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan pajak. Kepatuhan yang diharapkan dalam *self assessment system* adalah kepatuhan yang bersifat sukarela dan bukan kepatuhan yang bersifat dipaksakan, sedangkan dari sisi fiskus, kepatuhan dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diukur dari hasil koreksi terhadap pelaporan pajak terutang oleh Wajib Pajak.

Kepatuhan yang diukur pada penelitian ini adalah kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan yaitu menyampaikan SPT PPh Tahunan tepat pada waktunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak Badan melalui administrasi

perpajakan, yaitu pertama dengan membuat program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya bagi Wajib Pajak yang belum patuh, kedua adalah meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan atau ditingkatkan, ketiga meningkatkan kepatuhan dengan program dan kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan yaitu dengan meningkatkan peran *Account Representative* terhadap KPP agar target pemasukan pajak tercapai.

Account Representative yang juga disebut staf pendukung pelaksana dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Melalui data yang terkumpul dilapangan, terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung. Melalui uji t diperoleh hasil bahwa hipotesis yang menyatakan kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung.

Jadi tinggi rendahnya kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada penelitian ini salah satunya disebabkan karena kinerja *Account Representative.*

Dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai dari korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa terbukti teori yang disampaikan oleh **Siti Kurnia Rahayu** tentang kinerja *Account Representative* mempengaruhi tingkat kepatuhan dari wajib pajak terutama dalam penyelenggaraan kepatuhan formal perpajakanya.

> **”Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self-assesment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak .”**
>
> **(2009:135)**