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 Cianjur.Hasil tersebut berupa data-data dan informasi yang mendukung penelitian yang peneliti lakukan.

4.1.1 Gambaran Umum

Pada dasarnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayananperpajakan dibidangPajak 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.

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama

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

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

1. Struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi
2. Adanya pemisahan fungsi yang jelas antara Kanwil danKPP
   a. KPP bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (pemeriksaandan penagihan)
   b. Kanwil bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding serta penyidikan
3. Di dalam organisasi KPP dikenal adanya *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak.
4. Mengembangkan *Call Center* (dengan nomor telepon khusus dan didukung dengan "*knowledge base*" yang baku) untuk menjawab setiap pertanyaan masyarakat, yang dilayani oleh petugas khusus.
5. Menyediakan staf khusus di tempat pelayanan terpadu (TPT) yang mampu melayani pertanyaandan konsultasi masalah perpajakan (*helpdesk*).
6. Menyediakan media informasi perpajakan berbasis komputer (misal: *touch screen*) pada setiapTPT.

KPP modern ini terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak. Kantor Wilayah dipimpin oleh

seorang Kepala Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, evaluasi, dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I melakukan fungsi pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, dan penyidikan yang dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kanwil ini pertama kali diuji cobakan pada tahun2002.

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

Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. KPP Pratama melakukan fungsi pemeriksaan sederhana dan pemeriksaan lengkap yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak serta fungsi pendataan dan penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Penilai Pajak Bumi dan Bangunan. KPP Pratama ini mulai diuji cobakan pada tahun 2005.

Namun sehubungan dengan adanya reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik IndonesiaNomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31Mei 2007 tentang Perubahan atas PeraturanMenteri 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 PelayananPajak Pratama dan Kantor Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di LingkunganKantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah DirektoratJenderal Pajak Jawa Barat I dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak JawaBarat II, saat mulai operasional KPP Pratama Cianjur secara resmi adalah tanggal 28Agustus 2007.

KPP Pratama Cianjur yang ada saat ini baru memulai kegiatan operasionalnya kurang lebih selama 3 Tahun. Waktu yang belum terlalu lama,

namun KPP Pratama Cianjur telah dapat melaksanakan tugasnya dengan sangat baik untuk melayani masyarakat sehubungan dengan perpajakan.

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

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

Kantor Pelayanan Pajak mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif, dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Adapun Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yaitu :

1. Visi

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

2. Misi

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

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

   c. Politik : Mendukung proses demokratisasi bangsa

   d. 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 Cianjur

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

1. Kegiatan penatausahaan, penerimaan penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi keberatan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
2. Kegiatan pemeriksaan dan penerapan sanksi perpajakan.
3. Kegiatan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan,menyelenggarakan potensi pajak serta ekstensifikasi pajak.

4. Kegiatan penatausahaan dan pengecekan Surat Pajak Tahunan atau Surat Pajak Masa berdasarkan Wajib Pajak.
5. Melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak langsung lainnya.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pratama Cianjur

Struktur organisasi sangatlah penting Karena dengan adanya struktur organisasi dapat mempermudah pembagian tugas sesuai dengan bidang masing-masing.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur memiliki susunan organisasi yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor
2. Subbagian umum
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
4. Seksi Pelayanan;
5. Seksi Penagihan;
6. Seksi Pemeriksaan;
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
8. Seksi PengawasandanKonsultasi I, II, III, IV;
9. Kelompok JabatanFungsional, yang terdiri dari:
    a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.

b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan.

c. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan bebankerja.

d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.3 Deskripsi Tugas Kantor Pelayanan Pratama Cianjur

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

Uraian Tugas dari stuktur organisasi KPP Pratama Cianjur adalah sebagai berikut

1. Kepala Kantor

a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional pelayanan perpajakan yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak.

b. Membina karyawan yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya.

c. Menerima laporan kerja dari setiap seksi.

d. Membuat kegiatan operasional KPP wilayah JawaBarat.

2. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Bagian yang menjalankan, melayani, serta menyediakan segala kebutuhan para pegawai baik pelaksanaan pelantikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilan Sumpah Pegawai Negeri Sipil.

b. Penerbitan izin melanjutkan pendidikan di luar kedinasan.

c. Pengajuan usul peserta pendidikan di luar negeri.

d. Pengurusan gaji dan TKPKN yang terdiri atas prosedur pengurusan gaji mulai dari pengajuan sampai dengan pembayarannya.

e. Permohonan kartu tanda peserta asuransi dan Taspen.

f. Menyusun Laporan/ Daftar Realisasi atas Penggunaan Anggaran Belanja, dan yang melaksanakan penutupan Buku Kas Umum yang dilaksanakan setiap bulan oleh Bendahara Pengeluaran.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data,

b. Penyajian informasi perpajakan,

c. Perekaman dokumen perpajakan,

d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan,

e. Pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan,

f. Pelayanan dukungan teknis komputer,

g. Pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing,

h. Pelaksanaan i-SISMIOPdanSIG, dan

i. Penyiapan laporankinerja.

4. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

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

b. Penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan.

c. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.

d. Melakukan kerjasama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak.

b. Penundaan dan angsuran tunggakan pajak.

c. Penagihan aktif,

d. Usulan penghapusan piutang pajak.

e. Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

6. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan.

b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan.

c. Penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

d. Melaksanaan Pemeriksaan Lapangan untuk satu, beberapa atau seluruhjenis pajak, baik untuk tahun berjalan dan/atau tahun-tahun sebelumnya, serta pemeriksaan kantor dengan mengirimkan surat panggilan kepada Wajib Pajak untuk datang ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak.

e. Menyelesaikan usulan pemeriksaan Bukti Permulaan dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak atau Kelompok Fungsional Kanwil kepada Kepala Kanwil berdasarkan Informasi Data Laporan dan Pengaduan (IDLP), hasil pengamatan, atau hasil pemeriksaan.

7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan.

b. Pendataan objek dan subjek pajak.

c. Penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.

d. Menyelesaikan permohonan oleh Wajib Pajak yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan untuk mendaftarkan objek pajaknya yang dilaksanakan dengan penelitian lapangan maupun penelitian kantor.

e. Menerbitkan himbauan untuk mendaftarkan diri atau meminta NPWP bagi Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat, namun diketahui belum memiliki NPWP.

8. Seksi PengawasandanKonsultasi I, II, III, IV

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

a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakanWajib Pajak.

b. Bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan,

c. Penyusunan profil Wajib Pajak.

d. Analisis kinerjaWajib Pajak.

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

f. Melakukan evaluasi hasil banding.

9. Kelompok JabatanFungsional

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

a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalamberbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.

b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan.

c. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.4 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebanyak 375 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Pria	222	59,20%
Wanita	153	40,80%
Jumlah	375	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Cianjur yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu.

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 59,20%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 40,80% jadi dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Pria. Karena

kebanyakan Wajib Pajak orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah pria.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
20 – 25 Tahun	60	16,00%
26 – 30 Tahun	58	15,47%
31 – 35 Tahun	67	17.87%
36 – 40 Tahun	70	18.67%
>40 Tahun	120	32%
Jumlah	375	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 60 orang atau sebesar 16,00%, 26-30 tahun berjumlah 58 orang atau sebesar 15,47%, 31-35 tahun berjumlah 67 orang atau sebesar 17,87%, 36-40 tahun sebanyak 70 orang sebesar 18,67%, diatas 40 tahun berjumlah 120 orang atau sebesar 32%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia diatas 40 tahun. Hal inidisebabkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Cianjur lebih banyak yang berusia diatas 40 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMA	67	17,87%
Diploma II	21	5,60%
Diploma III	96	25,60%
Strata I (S1)	118	31,47%
Strata II (S2)	63	16,80%
Strata III (S3)	10	2,67%
Jumlah	375	100%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur yang terpilih sebagai responden mayoritas berpendidikan SMA dengan jumlah 67 orang atau 17,87%, Diploma II sebanyak 21 orang atau 5,60%, Diploma III sebesar 96 orang atau 25,60%, Strata 1 (S1) dengan jumlah 118 orang atau sebesar 31,47%, Strata II (S2) sebanyak 63 orang atau sebesar 16,80% dan Strata III (S3) dengan jumlah 10 orang atau sebesar 2,67%. Hal inidisebabkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi lebih banyak berpendidikan Strata I (S1) dan rata-rata Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak berpendidikan Strata I (S1).

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif

4.2.1.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Pada bagian ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang Analisis atas Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. 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 regresi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan, dan regresi yang digunakan adalah regresi linier berganda. Karena hasil skoring jawaban responden pada setiap variabel masih merupakan data ordinal maka agar data dapat diolah menggunakan analisis regresi terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunkan *method of succesive interval* (MSI).

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

Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Cianjur diukur menggunakan 4 indikator dan dioperasionalisasikan menggunakan 17 butir pernyataan, setiap butir pernyataan disertai dengan 5 pilihan jawaban yang terdiri dari kuesioner positif yang diberi bobot 5 sampai 1 dan kuesioner negatif yang diberi bobot 1 sampai 5. Berikut ini diuraikan gambaran jawaban responden mengenai kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Cianjur berdasarkan indikator.

1. Pelayanan Prima

Untuk mendapatkan gambaran tentang pelayanan primasecara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Prima

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
1	Petugas dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya dalam batas waktu yang ditentukan	F	205	120	30	20	0	375	1550	1875
		%	54%	32%	8%	6%	0	100%	70.53%	
2	Kemampuan pengetahuan petugas	F	150	100	70	54	1	375	1511	1875
		%	40%	26.6%	18.6%	14.4%	0.2%	100%	80.59%	
3	Petugas dalam melayani Wajib Pajak	F	123	25	192	35	0	375	1428	1875
		%	32.8%	6.6%	51.2%	9.3%	0%	100%	68.83%	
4	Tanggapan petugas dalam permasalahan Wajib Pajak	F	46	82	124	123	0	375	1577	1875
		%	12.2%	21.8%	33%	32.7%	0%	100%	70.64%	
Total Indikator								375	5386	1875
								100%	75.15%	

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada table 4.4 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{5386}{5x4x375} \times 100\%$$

$$= \frac{6386}{7500} \times 100\%$$

$$= 75.15\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 75.15% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi pelayanan prima dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang

pelayanan primapada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah kota Cianjur, yaitu:

1. Waktu Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu

Bila dilihat dari total skoring tanggapan responden sebesar 70,53%, waktu pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa petugas dapat menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya dengan tepat waktu sebesar 54%, 32% responden berpendapat kadang – kadang diselesaikan dengan tepat waktu, mengulur – ngulur waktu ditanggapi responden sebesar 8% dan 6% menanggapi tidak bertanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaannya.

2. Yang Bertugas di Tempat Pelayanan Terpadu

Dalam pelayanan umum yang prima, responden 80,59% menanggapi bahwa yang bertugas di tempat pelayanan terpadu masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa kemampuan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat menguasai sebesar 40%, sebesar 26.6% menanggapi bahwa petugas menguasai, cukup mengusasi sebesar 18.6% dan 14.4% menanggapi bahwa petugas kurang menguasai dalam pengetahuan perpajakan.

3. Pegawai yang Berhubungan Langsung dengan Wajib Pajak

Responden (68,83%) menanggapi bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur melayani masuk dalam kategori baik. Hail ini sesuai dengan hasil

tanggapan responden yang menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa petugas dalam melakukan proses pelayanan terlalu lama sehingga Wajib Pajak menunggu terlalu lama sebesar 51.2%, dilayani dengan baik dan bersikap ramah sebesar 32.8%, petugas yang lambat sebesar 9.3%, dan cepat tanggap dan cermat sebesar 6.6%.

Berdasarkan hasil skoring diatas, masalah yang selama ini terjadi yaitu masih ada Wajib Pajak yang menemui hambatan dalam proses pelayanan memang terjadi karena sebagian responden berpendapat bahwa sebagian besar Wajib Pajak dalam proses pelayanan yang diberikan petugas terlalu lama.

4. Merespon permasalahan dan Memberikan Informasi

Responden (70,64%) menanggapi bahwa petugas pajak merespon permasalahan dan memberikan informasi masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa tanggapan dari petugas dalam permasalahan Wajib Pajak direspon dengan baik dan memberikan solusi sebesar 12.2%, peduli dan menyelesaikannya sebesar 21.8%, yang menanggapi hanya memberikan penjelasan tanpa memebrikan saran sebesar 33% dan responden menanggapi bahwa petugas bersikap biasa dalam permasalahan Wajib Pajak sebesar 32.7%.

4.2.1.2 Analisis Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Sosialisasi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Cianjur diukur menggunakan 4 indikator dan dioperasionalisasikan menggunakan 17 butir pernyataan, setiap butir pernyataan disertai dengan 5 pilihan jawaban yang terdiri dari kuesioner positif yang diberi bobot 5 sampai 1

dan kuesioner negatif yang diberi bobot 1 sampai 5. Berikut ini diuraikan gambaran jawaban responden mengenai sosialisasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Cianjur berdasarkan indikator.

1. Penyuluhan

Untuk mendapatkan gambaran tentang penyuluhan secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Penyuluhan

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
5	Pemerintah dalam mensosialisasikan peraturan perpajakan	F	149	200	15	10	1	375	1551	1875
		%	39.73%	53.3%	4.00%	2.66%	0.26%	100%	82.72%	100%
6	Dengan dibuatnya peraturan baru	F	118	158	50	49	0	375	1473	1875
		%	31.46%	42.13%	13.33%	13.06%	0%	100%	78.56%	100%
Total Indikator								375	3024	1875
								100%	80.64%	100%

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3024}{5x2x375} x100\%$$

$$= \frac{3024}{3750} \times 100\%$$

$$= 80.64\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 80.64% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi penyuluhan dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang penyuluhan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah kota Cianjur, yaitu:

1. Peraturan Baru

Responden (82.72%) menanggapi tentang mensosialisasikan peraturan baru masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa pemerintah dalam mensosialisasikan peraturan perpajakan selalu memberikan informasi terbaru sebesar 39.73%, memberikan penjelasan tentang perpajakan sebesar 53.3%, memberikan penjelasan tidak secara detail sebesar 13.33% dan peraturan perpajakan kurang disosialisasikan sebesar 13.06%.

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai dibuatnya peraturan baru total skor sebesar 78.56%. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa dengan dibuatnya peraturan baru responden menanggapi sangat setuju sebesar 31.46%, yang menanggapi bagus dan memberikan informasi sebesar 42.13%, tanggapan peraturan yang dibuat harus dimengerti sebesar 13.33%, dan responden yang menanggapi bahwa peraturan yang dibuat tidak berbelit-belit sebesar 13.06%.

2. Penyelenggaraan

Untuk mendapatkan gambaran tentang penyelenggaraan secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.6
Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Penyelenggaraan

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
7	Tempat diadakan sosialisasi	F	62	50	108	130	25	375	1287	1875
		%	16.53%	13.33%	28.8%	34.66%	6.66%	100%		
Total Indikator								375	68.64%	100%
								100%		

skor % tanggapan responden = $\frac{1287}{5x1x375}$ x 100%

$$= \frac{1287}{1875} \times 100\%$$

$$= 68.64\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 68.64% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi penyelenggaraan dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang penyuluhan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah kota Cianjur, yaitu:

1. Tempat

Responden (68.64%) menanggapi bahwa tentang tempat yang diinginkan Wajib Pajak dalam sosialisasi perpajakan masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa tempat yang diinginkan Wajib Pajak dalam sosialisasi perpajakan adalah di daerah-daerah dimana Wajib Pajak tinggal sebesar 34.66%, ditempat yang telah ditentukan KPP sebesar 28.8%, di Kantor Pelayanan Pajak sebesar 16.53%, di Kantor Kecamatan sebesar 13.33%, dan reponden yang menanggapi dimana saja sebesar 6.66%.

3. Cara Sosialisasi

Untuk mendapatkan gambaran tentang cara sosialisasi secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Cara Sosialisasi

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
8	Kegiatan seminar yang diadakan KPP	F	80	16	64	180	0	375	1354	1875
		%	22.00%	4.26%	16.53%	48.00%	0%	100%	68.00%	100%
9	Brosur yang diberikan dari KPP	F	100	90	110	75	4	375	1313	1875
		%	26.66%	24.00%	29.33%	20.00%	1.06%	100%	70.03%	100%

10	Kegiatan penyuluhan yang diadakan oleh KPP	**F**	100	54	76	66	104	375	1457	1875
		%	26.66%	15.86%	20.26%	16.8%	27.73%	100%	73.04%	100%
11	Penguasaan materi dalam memberikan penjelasan penyuluhan	**F**	50	115	120	79	11	375	1460	1875
		%	13.33%	30.66%	32.00%	21.06%	2.93%	100%	77.87%	100%
Total Indikator								375	5984	1875
								100%	79.79%	100%

skor % tanggapan responden = $\frac{5984}{5 \times 4 \times 375} \times 100\%$

$= \frac{5984}{7500} \times 100\%$

$= 79.79\%$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 79.79% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi penyelenggaraan dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang penyuluhan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah kota Cianjur, yaitu:

1. Seminar, brosur, penyuluhan

Total skor responden (68.00%) menanggapi cara sosialisasi itu masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa kegiatan seminar yang diadakan oleh KPP bagus dan memberikan informasi tentang pajak sebesar 22.00%, tanggpan memberikan pemahaman bagaimana prosedur pembayaran pajak sebesar 4.26%, yang menanggapi memberikan dorongan untuk membayar pajak sebesar 16.53%, dan kurang memberikan informasi dan penjelasan sebesar 48%.

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai brosur yang diberikan KPP yang memberikan tanggapan sangat baik sebesar 26.66%, tanggapan memberikan

informasi yang jelas dan dimengerti sebesar 24.00%, cukup memberikan informasi sebesar 29.33%, dan kurang begitu jelas sebesar 20.00%.

Hasil kuesioner lain mengenai kegiatan penyuluhan yang diadakan KPP yang memberikan tanggapan sangat baik sebesar 26.66%, tanggapan bagus, dapat memberikan informasi sebesar 15.86%, yang menanggapi selalu ikut serta sebesar 20.26%, memberikan dorongan untuk membayar pajak sebesar 16.8%, dan tanggapan kurang berminat untuk ikut serta dalam penyuluhan sebesar 27.73%.

Tanggapan responden mengenai penguasaan materi oleh petugas dalam memberikan penjelasan dan penyuluhan, yang menanggapi sangat jelas, dapat dimengerti, dan dipahami sebesar 13.33%, tanggapan jelas, dapat dimengerti, dan dipahami sebesar 30.66%, responden yang menanggapi cukup jelas dimngerti dan dipahami sebesar 32.00%, dan yang menanggapi kurang jelas dimngerti dan dipahami sebesar 21.06%.

Berdasarkan hasil skoring diatas, masalah yang terjadi selama ini yaitu motivasi masyarakat sebagai Wajib Pajak masih kurang untuk ikut serta dalam kegiatan sosialisasi perpajakan karena sebagian responden menjawab bahwa Wajib Pajak kurang berminat untuk ikut serta dalam sosialisasi perpajakan dan seminar yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama kurang memberikan informasi dan penjelasan.

4. Media yang Digunakan

Tabel 4.8
Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Media yang Digunakan

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
12	Mengikuti perkembangan tentang pajak	F	118	110	75	72	0	375	1551	1875
		%	31.46%	29.33%	20.00%	19.2%	0%	100%	80.72%	100%
13	Informasi	F	149	120	105	95	6	375	1579	1875

	tentang pajak melalui internet	**%**	39.73%	32.00%	28.00%	25.33%	1.6%	100%	80.21%	100%
14	Dalam mengakses website pajak	**F**	164	112	84	15	0	375	1676	1875
		%	43.73%	29.86%	22.4%	4.00%	0%	100%	81.39%	100%
15	Pertanyaan melalui situs pajak	**F**	62	111	124	72	6	375	1515	1875
		%	16.53%	29.6%	33.06%	19.2%	1.6%	100%	80.80%	100%
Total Indikator								375	6321	1875
								100%	80.28%	100%

$$\text{skor \% tanggapan responden} = \frac{6321}{5 \times 4 \times 375} \times 100\%$$

$$= \frac{6321}{7500} \times 100\%$$

$$= 80.28\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 80.28% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi penyelenggaraan dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang penyuluhan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah kota Cianjur, yaitu:

1. Media Cetak atau Elektronik

Sesuai dengan tanggapan responden pada tabel diatas bahwa paling banyak responden berpendapat mengenai mengikuti perkembangan tentang pajak melalui surat kabar/majalah sebesar 31.46%, kemudian 29.33% responden berpendapat melalui iklan di TV, 20.00% responden berpendapat melalui internet, dan yang menanggapi melalui brosur sebesar 19.21%.

Kemudian tanggapan responden mengenai informasi pajak melalui internet bahwa paling banyak responden berpendapat sangat setuju sebesar 39.73%, 32.00% responden berpendapat bagus, dapat diakses dimana saja, yang

menanggapi dapat memberikan informasi sebesar 28.00%, tanggapan responden 25.33% berpendapat bahwa mudah diakses, dan 1.6% berpendapat tidak setuju.

Hasil kuesioner lain mengenai mengakses website pajak sebesar 43.73% sangat mudah diakses, kemudian 29.86% berpendapat mudah dicari, membutuhkan waktu yang cukup lama ditanggapi sebesar 22.4%, dan 4.00% berpendapat bingung dalam menhakses website pajak.

Tanggapan responden mengenai jawaban yang diberikan atas pertanyaan melalui situs pajak yang banyak menanggapi singkat dan jelas sebesar 33.06%, 29.6% responden berpendapat dapat dimengerti, responden yang berpendapat tidak jelas sebesar 19.2%, 16.53% berpendapat sangat jelas, dan pendapat tidak ada jawaban sebesar 1.6%.

4.2.1.3 Analisis Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur

Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Cianjur diukur menggunakan 2 indikator dan dioperasionalisasikan menggunakan 17 butir pernyataan, setiap butir pernyataan disertai dengan 5 pilihan jawaban yang terdiri dari kuesioner positif yang diberi bobot 5 sampai 1 dan kuesioner negatif yang diberi bobot 1 sampai 5. Berikut ini diuraikan gambaran jawaban responden mengenai sosialisasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Cianjur berdasarkan indikator.

1. Kepatuhan Formal

Untuk mendapatkan gambaran tentang pelayanan prima secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Gambaran Tanggapan Mengenai Kepatuhan Formal

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Aktual	Skor Ideal
16	Prosedur pendaftaran sebagai Wajib Pajak	F	25	158	109	81	2	375	1582	1875
		%	6.66%	42.13%	29.06%	21.6%	0.53%	100%	78.93%	100%
17	Penyetoran kembali SPT sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	F	51	137	65	14	108	375	1280	1875
		%	13.6%	36.53%	17.3%	3.73%	28.8%	100%	68.93	100%
Total Indikator								375	2862	1875
								100%	64.32%	100%

$$\text{skor \% tanggapan responden} = \frac{2862}{5 \times 4 \times 375} \times 100\%$$

$$= \frac{2862}{3750} \times 100\%$$

$$= 64.32\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 64.32% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi penyelenggaraan dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang penyuluhan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah kota Cianjur, yaitu:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam Mendaftarkan Diri

Tanggapan responden yang paling banyak berpendapat mengenai membutuhkan waktu yang lama sebesar 42.13%, 29.06% berpendapat kurang

dimengerti dalam pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak, yang berpendapat 21.6% dan 6.66% reponden berpendapat sangat mudah dan cepat.

2. Kepatuhan untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan (SPT)

Tanggapan responden mengenai penyetoran kembali laporan SPT sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, yang paling banyak berpendapat disetorkan tapi terlambat sebesar 36.53%, 28.8% responden berpendapat tidak disetorkan sama sekali, yang menanggapi kadang – kadang disetorkan sebesar 17.3%, 13.6% selalu disetorkan dengan tepat waktu dan kadang – kadang tidak disetorkan sebesar 3.73%.

Dari data yang peneliti kumpulkan, bahwa masalah yang selama ini terjadi terbukti yaitu masih ada masyarakat yang sudah menjadi Wajib Pajak pun masih ada yang tidak menyetorkan kembali SPT. Karena sebagian responden menjawab tidak menyetorkan kembali SPT.

4.2.2 Analisis Verifikatif

4.2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

Setelah diuraikan gambaran data tanggapan responden, selanjutnya akan diuji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakanterhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi baik secara simultan maupun secara parsial. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut, pengujian uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi parsial, koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan

bantuan software *SPSS17.0 for windows*, dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini.

4.2.2.2 Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_1) dan sosialisasi perpajakan (X_2) terhadapkepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) pada Kantor Pelayanan PajakPratama diwilayah Kota Cianjur. Maka dapat diestimasi dengan menggunakan *software 17.0 for windows* dengan persamaan regresi menggunakan rumus sebagai berikut. Persamaan regresinya sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.670	.156		4.301	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.376	.160	.681	2.352	.019
	Sosialisasi Perpajakan	.482	.161	.684	2.998	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil perhitungan pada table di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$Y = 0.670 + 0.376\ X_1 + 0.482\ X_2$

Dimana :

Y = Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

X_1 = Kualitas Pealayanan Pajak

X_2 = Sosialiasasi Perpajakan

Nilai koefisien konstanta = 0.670,hal ini menunjukan bahwa nilai kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan pada objek penelitian sama dengan 0, maka besar variabel dependen kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi akan sebesar 0.670.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan pajak = 0.376 berarti bahwa apabila nilai kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan sebesar satu satuan poin sementara variabel independen sosialisasi perpajakan bersifat tetap maka besar variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada kasus penelitian iniakan meningkat sebesar nilai 0.376 x100%= 37.6%.

Nilai koefisien regresi sosialisasi perpajakan = 0.482 berarti bahwa apabila nilai sosialisasi perpajakan mengalami kenaikan sebesar satu satuan poin sementara variabel independen kualitas pelayanan pajak bersifat tetap maka besar variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada kasus penelitian ini akan meningkat sebesar nilai 0.482 x100%= 48.2%.

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada regresi berganda, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi, apabila model regresi tidak berdistribusi normal maka kesimpulan dari uji F dan uji t masih meragukan, karena statistik uji F dan uji t pada analisis regresi diturunkan dari distribusi normal. Pada penelitian ini digunakan uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas model regresi.

Pengujian Hipotesis :

1. H_0: Data berasal dari populasi berdistribisi normal.
2. H_1: Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

Jika nilai asymp.*Sig. (2-tailed) kolmogorov smirnov* > alpha (tingkat ketelitian=5%) maka terima Ho atau data menyebar secara normal.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan software SPSS 17.0 for windows maka hasil uji normalitas yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		375
Normal Parameters[a,,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99732262
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.046
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		1.157

Asymp. Sig. (2-tailed)	.137

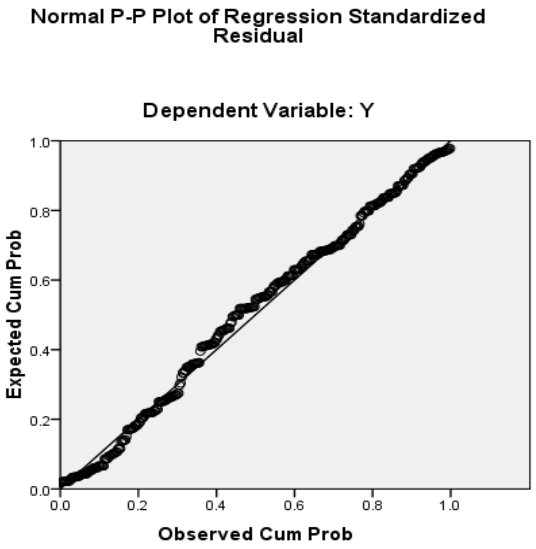
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Karena nilai asymp.*Sig. (2-tailed) kolmogorov smirnov* untuk *Standardized Residual* sebesar *0.137*> dari 0.05 maka terima Ho artinya data *Standardized* menyebar secara normal.

Cara lain untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melihat grafik *normal P Plot of Regression Statistic*. Bila titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, berarti model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.Hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gamabar 4.1
Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas)

Dari grafik normal P-Plot tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.Sehingga dalam penelitian tidak terjadi gangguan normalitas, yang berarti data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar, tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai *variance inflation factors* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas.

Pengujian Hipotesis :

1. H_0: Tidak terjadi adanya Multikolinear diantara data pengamatan (*independent variable*).
2. H_1: Terjadi adanya Multikolinear diantara data pengamatan (*independent variable*)

Jika nilai *VIF*<10 maka terima Ho atau tidak terdapat hubungan yang linear diantara variabel independen yang ada pada model, sehingga kekhawatiran akibat multikolinearitas dapat dihindari.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan software SPSS 17.0 for windows maka hasil uji multikolinieritas yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Pajak	.563	1.777
	Sosialisasi Perpajakan	.563	1.777

a. Dependent Variable: Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Karena nilai VIF untuk kualitas pelayanan pajak (X_1) dan Sosialisasi Perpajakan (X_2) bernilai 1,777 pada kondisi <10 maka terima Ho atau tidak terdapat hubungan yang linear diantara variabel independen yang ada pada model.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien.Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji *Glejser test*, yaitu dengan mengregresikan variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error).Apabila koefisien regresi dari masing-masing variabel independen ada yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.Pada tabel 4.9 berikut dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing koefisien regresi variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error).

Pengujian Hipotesis :

1. H_0: Tidak ada hubungan yang simetrik antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya (variabel independen diluar variabel independen yang di hitung).
2. H_1: ada hubungan yang simetrik antara variabel yg menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya (variabel independen diluar variabel independen yang di hitung)

Nilai Sig. *Corelations spearman's>* alpha (tingkat ketelitian=5%) maka terima Ho.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan software SPSS 17.0 for windows maka hasil uji heteroskedastisitas yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Pengujian Asumsi Heteoskedastisitas

Correlations

			Kualitas Pelayanan Pajak	Sosialisasi Perpajakan	AX1	AX2
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.360**	-.082	-.012
		Sig. (1-tailed)	.	.000	.057	.408
		N	375	375	375	375
	Sosialisasi Perpajakan	Correlation Coefficient	.360**	1.000	-.055	-.061
		Sig. (1-tailed)	.000	.	.145	.121
		N	375	375	375	375
	AX1	Correlation Coefficient	-.082	-.055	1.000	.479**
		Sig. (1-tailed)	.057	.145	.	.000
		N	375	375	375	375
	AX2	Correlation Coefficient	-.012	-.061	.479**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.408	.121	.000	.

	N	375	375	375	375

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Karena korelasi kualitas pelayanan pajak terhadap AX1 bernilai 0.057> 0.05 dan korelasi sosialisasi perpajakan bernilai 0.121 > 0.05 artinya tidak ada hubungan yang simetrik antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya (variabel independen diluar variabel independen yang di hitung).

4.2.2.3 Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk melihat kedekatan hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dicari hubungannya, yaitu antara variabel independent (X_1) kualitas pelayanan pajak yang diduga memiliki hubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel dependent (Y). Korelasi antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dihitung menggunakan korelasi *product moment.*Berikut perhitungan secara parsial yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.14
Korelasi Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Correlations

		Kualitas Pelayanan Pajak	Sosialisasi Perpajakan	Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi
Kualitas Pelayanan Pajak	Pearson Correlation	1	.589**	.681**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000
	N	375	375	375
Sosialisasi Perpajakan	Pearson Correlation	.589**	1	.684**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000

	N	375	375	375
Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi	Pearson Correlation	.681**	.684**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	
	N	375	375	375

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Dari hasil perhitungan, diperoleh korelasi kualitas pelayanan pajakdan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi(r_{X_1Y}) sebesar 0,681 dengan arah positif. Korelasi kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi masuk dalam ketegori sedang. Nilai r_{X_1Y} yang diperoleh positif menunjukkan arah hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadiberbanding lurus dan berarti jika semakin besar kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi restrukturisasi organisasidan produktivitas aparat pajak (r_{X_2Y}) diperoleh sebesar 0.684 dengan arah positif.Nilai korelasi sosialisasi perpajakandan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi masuk dalam ketegori sedang.Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara sosialisasi perpajakan dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi berbanding lurus, jadi semakin besar sosialisasi perpajakan dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi sistem informasi dan produktivitas aparat pajak ($r_{X_1X_2}$) diperoleh sebesar 0.589 dengan arah positif. Nilai korelasi kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan masuk dalam ketegorirendah.

Menggunakan nilai koefisien kolerasi antara kualitas pelayanan pajakdengan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi, sosialisasi perpajakan dapat diperoleh nilai korelasi antar variabel melalui perhitungan sebagai berikut:

1. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Denganmenggunakan perhitungan secara komputerisasi yaitu menggunakan *SPSS 17.0 for windows* dapat dijelaskan seperti tabel di bawah ini:

Tabel4.15

Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Correlations

Control Variables			Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi
Sosialisasi Perpajakan	Kualitas Pelayanan Pajak	Correlation	1.000	.621
		Significance (2-tailed)	.	.019
		df	0	375
	Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi	Correlation	.621	1.000
		Significance (2-tailed)	.019	.
		df	375	0

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Hasil perhitungan *SPSS 17.0 for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.621.Korelasi kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadimasuk dalam ketegori kuat. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal Wajib

Pajak orang pribadi bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi pula. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur ketikaKualitas Pelayanan tidak berubah adalah $(0{,}621)^2 \times 100\% = 38.56\%$.

2. Korelasi Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dengan menggunakan perhitungan secara komputerisasi yaitu menggunakan*SPSS 17.0 for windows* dapat dijelaskan seperti tabel di bawah ini:

Tabel4.16

Koefisien Korelasi Parsial Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Correlations

Control Variables			Sosialisasi Perpajakan	Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi
Kualitas Pelayanan Pajak	Sosialisasi Perpajakan	Correlation	1.000	.754
		Significance (2-tailed)	.	.003
		Df	0	375
	Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi	Correlation	.754	1.000
		Significance (2-tailed)	.003	.
		Df	375	0

Hasil perhitungan *SPSS 17.0for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.754.Korelasi sosialisasi perpajakan dan kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadimasuk dalam ketegori kuat. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi pula. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan pajakterhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur ketikaKualitas Pelayanan tidak berubah adalah $(0.754)^2 \times 100\% = 56.85\%$.

3. Korelasi secara simultan kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakanPerhitungan tersebut sesuai dengan perhitungan secara komputerisasi yaitu *SPSS 17.0 for windows* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.17
Model Summary Kualitas Pelayanan Pajak dan Sosialisasi PerpajakanTerhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690[a]	.476	.473	.5363539

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.690. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat/tinggi antara kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakandengan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Koefisien determinasi yang telah disesuaikan sebesar 47.6% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan

sosialisasi perpajakanterhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi sebesar 47.6% sedangkan sisanya sebesar 52.4% merupakan faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Nilai korelasi *r* hanya menyatakan erat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y), digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690[a]	.476	.473	.5363539

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Nilai koefisien kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi bernilai positif 0.690 artinya hubungan tersebut besar dan searah. Niali koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi dapat dilihat dari R Square = 0.476 artinya nilai kedua variabel tersebut bekerja simultan mempengaruhi secara positif sebesar $(0.690)^2$ x 100%= 47.61% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R-square adalah sebesar 0.476, nilai ini dikenal dengan koefisien determinasi (Kd).

Koefisien determinasi sebesar 47.61% menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Cianjur bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 52.39% dipengaruhi variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan.

Dari hasil semua perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan mempunyai korelasi dalam kategori sedang terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan di atas baik perhitungan manual maupun menggunakan SPSS 17.0 *for windows*, hasilnya adalah kualitas pelayananpajak dan sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh yang sedang dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan teori.

Menurut Bodiono (2005 : 50), menjelaskan bahwa :

> “Pelayanan perpajakan akan dapat berjalan secara optimal apabila dilaksanakan sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak”.

Dapat disimpulkan harapan dari kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan yang semakin baik sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat atau semakin baik.

4.2.2.4 Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) sebesar 1.960 yang diperoleh dari t tabel pada α= 0.05. Nilai statistik uji t yang digunakan pada pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.19
Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.670	.156		4.301	.000			
	Kualitas Pelayanan Pajak	.376	.160	.307	2.352	.019	.681	.621	.088
	Sosialisasi Perpajakan	.482	.161	.391	2.998	.003	.684	.754	.113

a. Dependent Variable: Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

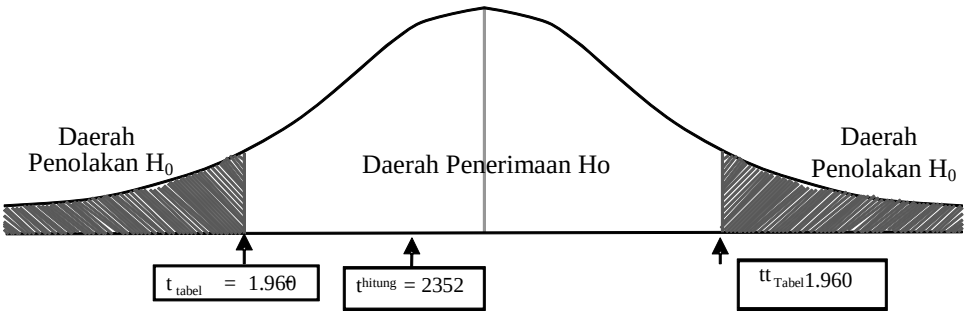
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Secara parsial

Pengujian hipotesis :

a. H_0: Ada pengaruh yang tidak signifikan antara variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi apabila sosialisasi perpajakan dikendalikan (*constan*).
b. Hi : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pajak terhadap var kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi apabila sosialisasi perpajakan dikendalikan (*constan*).

Nilai signifikansi t sebesar 0.019 < alpha (0.05) atau nilai t hitung sebesar 2.352 > t tabel(n-2) sebesar 1.960 maka tolak H_0 atau terima H_i, maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau 2.352 < 1.960 maka h_0 ditolak dan terima h_1. Hal ini berarti dengan tingkat signifikansi 5% atau tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan pajak memilik pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.



Gambar 4.2
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa t hitung sebesar 2.352 berada pada daerah penerimaan Ho, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

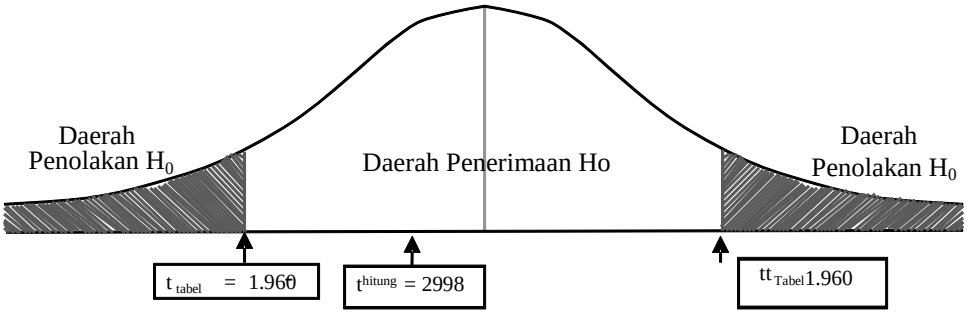
Pengujian hipotesis :

a. H_0: Ada pengaruh yang tidak signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi apabila kualitas pelayanan pajak dikendalikan (constan).
b. Hi : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak apabila kualitas pelayanan pajak dikendalikan (constan).

Nilai signifikansi t sebesar 0.003 < alpha (0.05) atau nilai t hitung sebesar 2.998 > t tabel 1.960 maka tolak H_0 atau terima Hi maka ada pengaruh yang

signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau 2.998 < 1.960 maka h_0 ditolak dan terima h_1. Hal ini berarti dengan tingkat signifikansi 5% atau tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa secara parsial sosialisasi perpajakan memilik pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.



Gambar 4.3
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa thitung sebesar 2.998 berada pada daerah penerimaan Ho, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur.

Untuk menentukan signifikansi (keberartian) pengaruh secara simultan antara dua variabel independen dan variabel dependen dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut.

1. H_0: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel sosialisasi perpajakan dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak.

2. H_1: Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

4.2.2.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Selanjutnya untuk menguji apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi maka dilakukan pengujian hipotesis secara simultan yang dapat dilihat dari tabel ANOVA hasil pengolahan *SPSS.17.0*. Langkah-langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$: Menunjukkan variabel kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Cianjur.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$: Menunjukan variabel kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Cianjur.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi tersebut adalah sebesar α = 0,05 atau 5 % dengan derajat kebebasan, F tabel(1-a) ((dk=k), (dk=n-k-1))(1-a)((dk=3), (dk=375-3-1))(1-0.05)(3;371) = 8.54

c. Nilai F_{hitung} dapat di cari dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana:

R = koefisien kolerasi ganda

K = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Dengan bantuan software *SPSS.17.0*, diperoleh output untuk mendapatkan nilai dari F_{hitung} sebagai berikut :

Tabel 4.20
Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.193	2	48.597	168.929	.000[a]
	Residual	107.015	372	.288		
	Total	204.208	374			

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Nilai Sig. F 0.000< alpha (tingkat ketelitian = 5%) atau nilai F hitung sebesar 168.929 > 8.54 maka terima Ho atau secara bersama-sama kedua variabel independen (kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan) ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

d. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan :

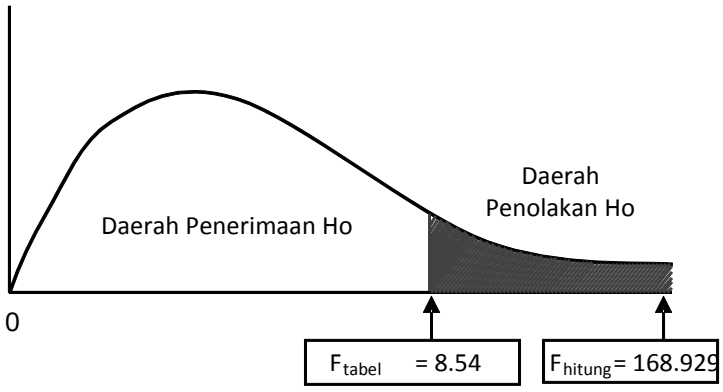
   Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak (signifikan)

   Jika $F_{hitung} < F_{tabel,}$ maka H_0 diterima (tidak signifikan)

   Hasil yang diperoleh dari perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ (168.929 >8.54), maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti kedua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Cianjur. Selain itu peneliti juga melakukan pengujian dengan cara melihat nilai signifikansi yang dapat dilihat pada tabel.

   Dari tabel ANOVA diatas diperoleh nilai signifikansi uji F sebesar 0,000, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka keputusan yang diperoleh dengan tingkat signifikansi adalah Ho ditolak dan kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Cianjur

e. Pengambilan keputusan hipotesis



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa Ho ditolak, karena F_{hitung} sebesar 168.929 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi