BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Sejarah pajak mula-mula berasal dari negara Perancis pada zaman yang terkenal dengan nama "*Cope Napoleon*". Pada masa itu Negara Belanda dijajah oleh Negara Perancis. Sistem pajak yang diterapkan oleh Perancis diterapkan pula oleh Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia yang saat itu dikenal dengan "*Oor Longs Overgangs Blasting*" (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dipakai pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih diduduki oleh tentara Jepang.

Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana di kemudian hari penjajah Jepang ditarik dari Indonesia. Pemungutan pajak ini oleh pemerintah Belanda dilaksanakan oleh suatu badan yaitu "*Deinspeti van Vinancian*" yang kemudian diganti dengan nama "*Zeinenbu*" oleh pemerintah Jepang pada tanggal 15 Maret 1942. Lima bulan kemudian 15 Agustus 1942, nama tersebut diganti menjadi "*Kantor Inspeksi Keuangan*" dan berkantor di Gedung Concordia (sekarang Gedung Merdeka) Jalan Asia Afrika.

Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda I, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke selatan di Kabupaten Soreang, bersama-sama dengan tentara keamanan rakyat berevakuasi.

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/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Pajak Bandung Tengah, beralamat di Jalan Purnawarman no. 21 Bandung dengan Kepala kantor yaitu Drs. Untung Rivai. Sejak berlakunya keputusan Menteri Keuangan tersebut maka di Bandung terbagi atas Tiga Kantor Inspeksi 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 1998 nomor Kep-276/KMK.01/1998, struktur organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal Pajak dirombak dan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian pesatnya perkembangan wilayah, maka dipandang perlu adanya pembagian wilayah kerja agar dapat dimaksimalkan penerimaan dari sektor pajak.

Perkembangan terakhir pada bulan April 2002, Kantor Pelayanan Pajak di Bandung telah menjadi enam KPP.

Pada bulan Maret 2006 Kanwil Dirjen Pajak Jawa Barat Bagian II membawahi sembilan KPP meliputi lima KPP di Bandung, yaitu terdiri dari :

1. KPP Bandung Bojonagara, Jalan Asia Afrika No. 114
2. KPP Bandung Karees, Jalan Kiaracondong No. 372
3. KPP Bandung Cibeunying, Jalan Purnawarman No. 21
4. KPP Bandung Tegalega, Jalan Soekarno Hatta No. 216
5. KPP Bandung Cicadas, Jalan Soekarno Hatta No. 781

Dan empat KPP lannya yaitu terdiri dari :

1. KPP Cimahi
2. KPP Tasikmalaya
3. KPP Sukabumi
4. KPP Cianjur

Pada dasarnya Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.443/KMK.01/2001 tentang organisasi dan tata kerja kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak, kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak serta Kantor Penyuluhan dan Pengawasan Potensi Perpajakan memutuskan bahwa KPP Bandung Cibeunying yang semula

wilayahnya meliputi wilayah Cibeunying dan wilayah Ujung Berung dipecah menjadi dua KPP, yaitu KPP Bandung Cibeunying sebagai KPP lama dan KPP Bandung Cicadas sebagai KPP baru dengan wilayah meliputi : Kecamatan Cibiru, Arcamanik, Cicadas, Ujung Berung, dan Cimenyan. Sedangkan Cimenyan adalah semula masuk wilayah KPP Cimahi.

KPP Bandung Cicadas menempati sebuah Gedung baru berlantai empat yang semula diperuntukkan untuk Kanwil IX DJP Jawa Barat II. Sebagai KPP baru, Kepala Kantornya dilantik pada tanggal 24 Februari 2002 dan Kasie Kasubag Umum serta Kepala KP4 dilantik pada bulan April 2002, dan untuk sementara sambil melakukan pembenahan gedung baru tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas berkantor di aula Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.

Karena gedung baru tersebut belum ada *Lay-out* dan partisi, maka didesain sendiri bekerjasama dengan para Kasie, khususnya Ibu Kasubag Umum dengan konsep mengutamakan dan memudahkan pelayanan, kenyamanan, keamanan, keindahan, keterpaduan antar seksi, dan keterbukaan. Keterbukaan itu diwujudkan dengan membuat partisi antar seksi yang tingginya hanya 120 cm, sehingga adanya saling kontrol antara satu seksi dengan seksi lainnya. Begitu juga dengan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), didesain sedemikian rupa dengan mencontoh *Counter* Bank dan Hotel. Untuk pengamanan terhadap peralatan komputer yang ada di Tempat Pelayanan Terpadu, maka monitor komputer juga dilengkapi dengan meja serba-serbi untu Wajib Pajak, meja pelayanan pelanggan (*customer service*) dan penyediaan *space bank* untuk masa yang akan datang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Langkah ini sebagai upaya menerapkan *good cooperate governance* dan pelayanan prima dalam pengelolaan pajak. Untuk implementasinya, maka sebagai *pilot project* dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office*, LTO) yang dilayani adalah wajib pajak badan dalam kategori besar pada skala nasional dengan jumlah yang terbatas. Selanjutnya dibentuklah Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*Small Taxpayers Office*, STO) yakni Kantor Pelayanan Pajak yang selama ini telah ada dan dikembangkan dengan menerapkan prinsip modernisasi administrasi perpajakan, yang dilayani adalah wajib pajak diluar yang telah terdaftar pada Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Madya.

Untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama pertama kali dibentuk melalui keputusan Menteri Keuangan No.254/KMK.01/2004 di lingkungan Kanwil DJP Jakarta I (kini Jakarta Pusat). Kemudian dengan peraturan Menteri Keuangan No.55/PMK.01/2007 ditetapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di lingkungan Kantor Wilayah DJP yang ada di pulau Jawa dan Bali secara bertahap saat mulai beroperasi sesuai dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak. Dan pada tanggal

28 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

Wajib pajak yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas adalah wajib pajak menengah kebawah, yakni jenis badan selain yang telah dikelola di Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Madya, serta orang pribadi. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas ada kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak, sehingga jumlah wajib pajaknya dapat selalu bertambah seirama dengan pertambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya.

Dalam meningkatkan pelayanannya kepada wajib pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas memiliki visi dan misi. Visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Visi**

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

2. **Misi**

   a) Politik

      Mendukung demokrasi bangsa

   b) Kelembagaan

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

c) Fiskal

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

d) Ekonomi

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

KPP Pratama Bandung Cicadas menempati kantor baru di Jalan Soekarno Hatta No. 781 Bandung terhitung 1 Juli 2002.

Dalam gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas ini, dijabarkan sejarah instansi dan struktur organisasi yang menguraikan tugas dan fungsi bagian-bagian yang ada di dalamnya, sehingga akan memberikan gambaran yang menyeluruh tentang kegiatan yang sedang diteliti.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
2. Sub. Bagian Umum.

3. Seksi Pelayanan.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

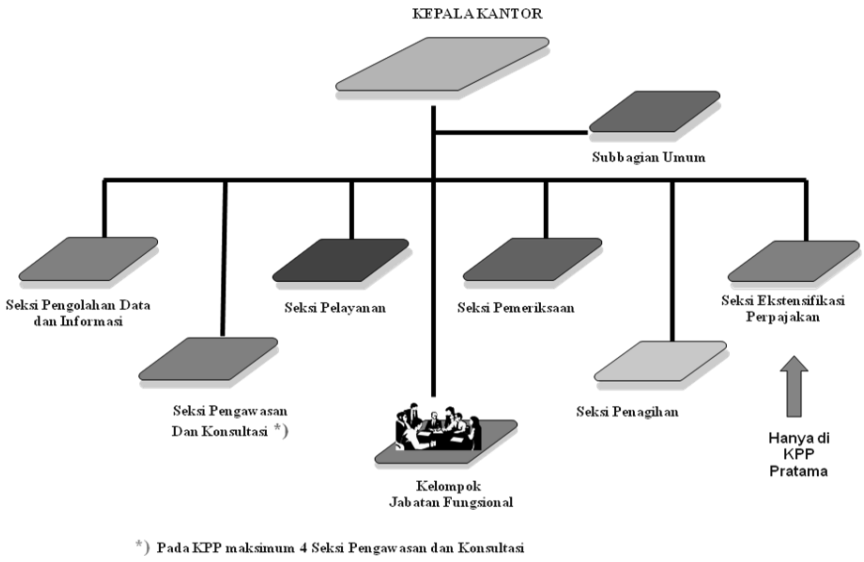
5. Seksi Eksentifikasi Perpajakan

6. Seksi Penagihan.

7. Seksi Pemeriksaan.

8. Seksi Pengawasan dan konsultasi.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.1 tentang Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi

4.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

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

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
    a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional pelayanan perpajakan yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak.
    b. Membina karyawan yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya.
    c. Menerima laporan kerja dari setiap seksi.
    d. Membuat kegiatan operasional KPP wilayah Jawa Barat.
2. Sub Bagian Umum, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan kepegawaian,
    b. Melakukan urusan Keuangan,
    c. Melakukan urusan tata usaha,
    d. Melakukan urusan rumah tangga.
3. Seksi Pelayanan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan penatausahaan pendaftaran,

b. Melakukan urusan pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak,
c. Melakukan urusan penerimaan dan penelitian surat pemberitahuan (SPT) dan surat pajak lainnya,
d. Melakukan urusan kearsipan berkas wajib pajak serta penerbitan surat-surat ketetapan pajak.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. Mempunyai tugas melakukan urusan perekaman,
   b. Mempunyai tugas melakukan pengolahan data,
   c. Mempunyai tugas menganalisis dan penyajian informasi perpajakan.
5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan urusan penetapan,
   b. Melakukan urusan instensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan,
   c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
6. Seksi Penagihan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan urusan tata usaha piutang pajak,
   b. Melakukan urusan penagihan dan pembuatan usul penghapusan piutang Perpajakan,
   c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
7. Seksi Pemeriksaan, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan pemeriksaan rutin,
   b. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan penerbitan SP3,

c. Melakukan pemeriksaan lapangan oleh Fungsional Pemeriksa, serta
d. Merekam Nota Hitung.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi, mempunyai tugas sebagai berikut :
   a. Melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya,
   b. Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan Wajib Pajak,
   c. Penyusunan nota perhitungan, dan sebagai
   d. Alat konsultasi perpajakan bagi Wajib Pajak.

4.1.4 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

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

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

rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.

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

4.1.5 Karakteristik Responden

Data responden dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 398 responden. Untuk variabel X1, X2 dan Y kuesioner diberikan kepada objek yaitu wajib pajak. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Laki-laki	297	74.62%
Perempuan	101	25,28%
Jumlah	398	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 297 orang atau sebesar 74.62% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 101 orang atau sebesar 25.28%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak lebih banyak responden laki-laki, dan pada kenyataanya wajib pajak laki-laki lebih banyak daripada perempuan pada KPP Pratama Bandung cicadas dikarenakan laki-laki merupakan kepala rumah tangga dan kebanyakan laki-laki memiliki pendapatan yang besar.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase %
<30 Tahun	76	19.09%
31-40 Tahun	135	33.91%
41-50 Tahun	144	36.18%
>50 Tahun	43	10.82%
Jumlah	398	100 %

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 30 tahun berjumlah 76 orang atau sebesar 10.09%, 31-40 tahun berjumlah 135 orang atau sebesar 33.91%, 41-50 tahun berjumlah 144 orang atau

sebesar 36.18%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun berjumlah 43 orang atau sebesar 10.82%, Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 41-50 tahun. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak lebih banyak berumur 41-50 tahun. Selain itu rata-rata usia wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas berusia 41-50 tahun dikarenakan umur antara 41-50 tahun biasanya memiliki pendapatan yang cukup besar yang mewajibkan mereka untuk membayar pajak.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMA atau sederajat	202	50.75%
Diploma III	34	8.55%
Strata I (S1)	156	39.20%
Strata II (S2)	6	1.50%
Jumlah	398	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 202 orang atau sebesar 50.75%, Diploma III (D3) sebanyak 34 orang atau sebesar 8.55% dan responden dengan pendidikan terakhir Strata I (S1) sebanyak 156 orang atau sebesar 39.20%, dan Strata 2 (S2) sebanyak 6 orang atau sebesar 1.50% . Sehingga dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA atau sederajat. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak pada KPP Pratama Bandung cicadas rata-rata lulusan SMA atau sederajat.

4. Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase %
s/d 1 Tahun	43	10.80%
1– 5 Tahun	135	33.92%
5 – 10 Tahun	186	46.73%
>10 Tahun	34	8.55%
Jumlah	398	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja dibawah 1 tahun sebanyak 43 orang atau sebesar 10.80%, responden dengan lama kerja 1–5 tahun sebanyak 135 orang atau sebesar 33.92% dan responden dengan lama kerja 5–10 tahun sebanyak 186 orang atau sebesar 46.73%, dan responden dengan lama kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 8.55%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini dengan lama kerja paling banyak 5-10 tahun. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak pada KPP Pratama Bandung rata-rata telah bekerja antara 5-10 tahun.

5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.5

Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Jumlah Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase %
1-2 juta perbulan	43	10.80%
2-3 juta perbulan	135	33.92%
3-4 juta perbulan	186	46.73%
>4 juta perbulan	34	8.55%
Jumlah	398	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas responden yang memiliki pendapatan 3-4 juta perbulan memiliki persentase yang lebih besar dibandingkan dengan jumlah pendapatan yang lainnya yaitu sebesar 46,73%, sedangkan dengan penghasilan 1-2 juta perbulan hanya memiliki persentase sebesar 10,80%, 2-3 juta perbulan sebesar 33,92%, dan >4 juta perbulan sebesar 8,55%. Dilihat dari besar pendapatan diatas seluruh pendapatan responden sudah melebihi PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) .

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif

4.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 398 wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

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

Analisis kualitatif diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel Kualitas Pelayanan. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Bandung Cicadas berdasarkan indikator:

4.2.1.1.1 Pelayanan Umum Yang Sederhana

Pelayanan umum yang sederhana merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Indikator pelayanan umum yang sederhana diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pelayanan Umum yang Sederhana

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana prosedur pelayanan di KPP bandung Cicadas?	Sangat menyulitkan	1	62	16%	62	1990
	Selalu bertele-tele	2	84	21%	168	
	Cukup sulit dilaksanakan	3	124	31%	372	
	Mudah dan sederhana	4	82	20%	328	
	Sangat mudah dan sederhana	5	46	12%	230	
	Total		398	100%	1160	
	Persentasi skor tanggapan			58,29%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas cukup sulit dilaksanakan oleh wajib pajak, disusul kemudian selalu bertele-tele yaitu sebesar 21%. Dan responden menjawab mudah dipenuhi wajib pajak sebesar 20%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai prosedru pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 58,29%. Data ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum sederhana pada KPP Pratama Bandung Cicadas menganggap prosedur pelayanan di KPP Bandung Cicadas cukup sulit untuk dilaksanakan oleh wajib pajak. Sehingga anggapan ini dapat berakibat buruk bagi kondisi prosedur pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas.

4.2.1.1.2 Pelayanan Umum Yang Terbuka

Pelayanan umum yang terbuka merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Indikator pelayanan umum yang terbuka diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pelayanan Umum yang Terbuka

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana keterbukaan	Selalu memberikan penjelasan yang jujur	5	133	34%	665	

yang diberikan petugas pajak kepada anda dalam memberikan penjelasan ?	Selalu memberikan penjelasan yang apa adanya dan tidak bertele-tele	4	107	27%	428	1990
	Kurang terbuka	3	152	38%	456	
	Tidak terbuka	2	6	1%	12	
	Sangat tidak terbuka	1	0	0%	0	
	Total		398	100%	1561	
	Persentasi skor tanggapan			78,44%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa keterbukaan pegawai pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas cterkadang selalu kurang terbuka, disusul kemudian selalu memberikan penjelasan yang jujur yaitu sebasar 34%. Dan responden menjawab selalu memberikan penjelasan yang apa adanya dan tidak bertele-tele sebesar 27%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai keterbukaan pegawai pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 78,44%. Data ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum yang terbuka pada KPP Pratama Bandung Cicadas menganggap keterbukaan pegawai pajak KPP Bandung Cicadas terkadang kurang terbuka kepada wajib pajak. Dari anggapan tersebut wajib pajak menganggap bahwa pegawai pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas masih kurang terbuka dalam memberikan penjelasan yang ditanyakan oleh wajib pajak.

4.2.1.1.3 Pelayanan Umum yang Lancar

Pelayanan umum yang lancar merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Indikator pelayanan umum yang terbuka diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pelayanan Umum yang Lancar

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana menurut anda sarana yang ada di KPP bandung cicadas?	Sangat membantu dalam kelancaran pemberian pelayanan	5	148	37%	740	1990
	Membantu dalam kelancaran proses pelayanan	4	97	24%	388	
	Cukup membantu dalam kelancaran proses pelayanan	3	150	38%	450	
	Tidak memadai dalam kelancaran proses pelayanan	2	3	1%	6	
	Sangat tidak membantu dalam kelancaran proses pelayanan	1	0	0%	0	
	Total		398	100%	1584	
	Persentasi skor tanggapan			79,59%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa Sarana yang dimiliki di KPP Pratama Bandung Cicadas cukup membantu dalam kelancaran proses pelayanan, disusul kemudian sangat membantu dalam kelancaran proses pelayanan yaitu sebasar 37%. Dan responden menjawab membantu dalam kelancaran proses pelayanan sebesar 24%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai sarana yang dimiliki di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 79,59%. Data ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum yang lancar pada KPP Pratama Bandung Cicadas menganggap sarana yang dimiliki KPP Bandung Cicadas cukup membantu dalam kelancaran proses pelayanan kepada wajib pajak. Dari anggapan tersebut wajib pajak menganggap bahwa sarana di KPP Pratama Bandung Cicadas cukup membantu dalam kelancaran proses pelayanannya.

4.2.1.1.4 Pelayanan Umum yang Dapat Menyajikan Secara Tepat

Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Indikator pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pelayanan Umum yang Dapat Menyajikan Secara Tepat

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana ketepatan waktu pegawai pajak dalam memberikan pelayanannya?	Sangat tepat waktu	5	46	11,55%	230	1990
	Tepat waktu	4	58	14,58%	232	
	Kurang tepat waktu	3	229	57,53%	687	
	Tidak tepat waktu	2	42	10,55%	84	
	Sangat tidak tepat waktu	1	23	5,78%	23	

	Total		398	100%	1256	
	Persentasi skor tanggapan			63,11%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas selalu membuat wajib pajak menunggu lama, disusul kemudian tepat waktu yaitu sebesar 14,58%. Dan responden menjawab sangat tepat waktu sebesar 11,55%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam cukup baik yaitu sebesar 63,11%. Data ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum yang dapat menyajikan secara tepat pada KPP Pratama Bandung Cicadas menganggap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan KPP Bandung Cicadas selalu membuat wajib pajak menunggu lama. Dari anggapan tersebut wajib pajak menganggap bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas selalu membuat wajib pajak menunggu lama. Hal tersebut sangat tidak baik dalam kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas.

4.2.1.1.5 Pelayanan Umum Yang Lengkap

Pelayanan umum yang lengkap merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Indikator pelayanan umum yang lengkap diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pelayanan Umum yang Lengkap

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana menurut anda mengenai sumber daya manusia di KPP bandung Cicadas dalam menunjang pelayanan terhadap wajib pajak?	sangat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas	5	165	41,45%	825	1990
	memiliki sumber daya manusia yg dapat menunjang proses pelayanannya	4	155	38,94%	620	
	sumber daya manusia yang dimiliki cukup baik	3	56	14,08%	168	
	sumber daya manusianya buruk	2	17	4,27%	34	
	sumber daya manusia yang dimiliki sangat buruk	1	5	1,25%	5	
	Total		398	100%	1652	
	Persentasi skor tanggapan			83,01%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa Sumber daya manusia di KPP Pratama Bandung Cicadas sangat berkualitas, disusul memiliki sumber daya manusia yang menunjang proses pelayanan yaitu sebasar 38,94%. Dan responden menjawab sumber daya manusia yg dimiliki cukup baik sebesar 14,08%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai sumber daya manusia di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 83,01%. Data ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum yang lengkap pada KPP Pratama Bandung Cicadas menganggap sumber daya manusia

di KPP Bandung Cicadas memiliki kualitas yang baik. Dari anggapan tersebut wajib pajak menganggap bahwa sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas memiliki kualitas yang baik.

4.2.1.1.6 Pelayanan Umum Yang Wajar

Pelayanan umum yang Wajar merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Indikator pelayanan umum yang Wajar diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pelayanan Umum yang Wajar

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana Kewajaran petugas pajak dalam memberikan pelayanannya?	Sangat wajar	5	142	35,67%	710	1990
	Wajar-wajar saja	4	177	44,47%	708	
	Cukup wajar	3	56	14,08%	168	
	Pelayanannya terllu dilebih-lebihkan	2	19	4,77%	38	
	Sangat berlebihan	1	4	1%	4	
	Total		398	100%	1628	
	Persentasi skor tanggapan			81,8%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa kewajaran dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas wajar-wajar saja, disusul sangat wajar yaitu sebesar 35,67%. Dan responden menjawab cukup wajar sebesar 14,08%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai

kewajaran dalam memberikan pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 81,8%. Data ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum yang wajar pada KPP Pratama Bandung Cicadas menganggap kewajaran dalam memberikan pelayanan di KPP Bandung Cicadas pelayanannya wajar-wajar saja.

4.2.1.1.7 Pelayanan Umum Yang Terjangkau

Pelayanan umum yang terjangkau merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Indikator pelayanan umum yang terjangkau diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.12

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pelayanan Umum yang Terjangkau

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Apakah ada pungutan atau retribusi dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada anda? Apabila ada apakah terjangkau oleh anda?	Tidak mungkin ada	5	133	33,42%	665	1990
	Sangat tidak ada	4	103	25,87%	412	
	Tidak ada	3	156	39,2%	468	
	ada, sangat memberatkan wajib pajak	2	6	1,5%	12	
	ada, sangat terjangkau	1	0	0%	0	
	Total		398	100%	1557	
	Persentasi skor tanggapan			78,24%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa adanya pungutan atau tidak di KPP Pratama Bandung Cicadas tidak ada, disusul tidak mungkin yaitu sebesar 39,2%. Dan responden menjawab sangat tidak ada sebesar 25,87%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai adanya pungutan atau tidak di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 78,24%. Data ini menunjukkan bahwa Pelayanan Umum yang terjangkau pada KPP Pratama Bandung Cicadas menganggap adanya pungutan atau tidak di KPP Bandung Cicadas pelayanannya adalah tidak ada pungutan. Dari anggapan tersebut wajib pajak menganggap bahwa adanya pungutan atau tidak di KPP Pratama Bandung Cicadas adalah tidak ada pungutan.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas 7 indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.13

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor aktual	Skor ideal	%	Kategori
1.	Pelayanan umum yang sederhana	1160	1990	58,29%	Cukup baik
2.	Pelayanan umum yang terbuka	1561	1990	78,44%	Baik
3.	Pelayanan umum yang lancar	1584	1990	79,59%	Baik
4.	Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat	1256	1990	63,11%	Cukup baik
5.	Pelayanan umum yang lengkap	1652	1990	83,01%	Baik
6.	Pelayanan umum yang wajar	1628	1990	81,8%	Baik
7.	Pelayanan umum yang terjangkau	1557	1990	78,24%	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah

baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang baik pada indikator pelayanan umum yang lengkap dan wajar. Dan adanya beberapa indikator lainnya yang sudah dikatakan baik seperti indikator pelayanan umum yang terbuka, lancar, dan terjangkau.

4.2.1.2 Pengetahuan Perpajakan

Pada bagian ini akan diuraikan penilaian 398 wajib pajak terhadap pengetahuan mereka tentang perpajakan. Sama halnya pada kualitas pelayanan, skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal. Analisis dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel pengetahuan perpajakan. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai pengetahuan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas berdasarkan indikator.

4.2.1.2.1 Pengetahuan Mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan

Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan merupakan indikator dari pengetahuan perpajakan. Indikator pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.14

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pengetahuan Mengenai Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana pengetahuan anda mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan di Indonesia?	sangat tidak mengerti	1	62	16%	62	1990
	Tidak mengerti	2	84	21%	168	
	Cukup Mengerti	3	124	31%	372	
	mengerti	4	82	20%	328	
	Sangat mengerti	5	46	12%	230	
	Total		398	100%	1160	
	Persentasi skor tanggapan			58,29%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan di KPP Pratama Bandung Cicadas cukup mengerti, disusul tidak mengerti sebesar 21%, Dan responden menjawab mengerti 20%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam cukup baik yaitu sebesar 58,29%. Data ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada KPP Pratama Bandung Cicadas cukup mengerti. Jadi banyak wajib pajak yang cukup mengerti mengenai fungsi pajak, dari hal tersebut berarti wajib pajak masih belum sepenuhnya mengerti mengenai pengetahuan ketentuan umum dan tata cara perpajakan di indonesia.

4.2.1.2.2 Pengetahuan Mengenai System Perpajakan di Indonesia

Pengetahuan mengenai system perpajakan di indonesia merupakan indikator dari pengetahuan perpajakan. Indikator pengetahuan mengenai system perpajakan di indonesia diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.15

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pengetahuan Mengenai System Perpajakan di Indonesia

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor Ideal
Bagaimana pengetahuan anda mengenai system yang di pakai di perpajakan Indonesia?	Sangat mengerti	5	149	37%	745	1990
	Mengerti	4	221	57%	884	
	Cukup Mengerti	3	14	3%	42	
	Tidak mengerti	2	14	3%	28	
	Sangat tidak mengerti	1	0	0%	0	
	Total		398	100%	1699	
	Persentasi skor tanggapan			85,37%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai system perpajakan di indonesia di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang mengerti, disusul sangat mengerti sebesar 37%, Dan responden menjawab sangat cukup mengerti dan tidak mengerti sebesar 3%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai pengetahuan wajib pajak mengenai system perpajakan di indonesia di KPP

Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam sangat baik yaitu sebesar 85,37%. Data ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai fungsi pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang mengerti.

4.2.1.2.3 Pengetahuan Mengenai Fungsi Perpajakan

Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan merupakan indikator dari pengetahuan perpajakan. Indikator pengetahuan mengenai fungsi perpajakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Pengetahuan Mengenai Fungsi Perpajakan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
1	Bagaimana pengetahuan anda mengenai fungsi perpajakan di Indonesia?	Sangat mengerti	5	118	30%	590	1990
		Mengerti	4	158	40%	632	
		Cukup mengerti	3	109	27%	327	
		Tidak mengerti	2	13	3%	26	
		Sangat tidak mengerti	1	0	0%	0	
2	Bagaimana pendapat anda mengenai fungsi pajak di indonesia	Sangat berjalan dengan baik	5	170	43%	850	1990
		Sudah baik	4	159	40%	636	
		Cukup baik	3	109	16%	327	
		Tidak berjalan dengan baik	2	13	1%	26	
		Sangat tidak berjalan dengan baik karena uang pajak sendiri disalah gunakan oleh oknum-oknum tertentu	1	0	0%	0	

Skor total	**3414**	**3980**
Persentasi Skor Tanggapan	**85.7%**	

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai fungsi perpajakan di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang mengerti, disusul sangat mengerti sebesar 30%, Dan responden menjawab cukup mengerti sebesar 27%.

Sedangkan hasil tanggapan responden di pertanyaan kedua menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa banyak wajib pajak yang beranggapan bahwa fungsi pajak di Indonesia sudah sangat berjalan dengan baik, disusul dengan sudah baik sebesar 40% dan cukup baik sebesar 16%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai pengetahuan mengenai fungsi perpajakan di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam sangat baik yaitu sebesar 85,77%. Data ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai pengetahuan mengenai fungsi perpajakan KPP Pratama Bandung Cicadas sudah banyak wajib pajak yang mengerti fungsi perpajakan di Indonesia.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran pengetahuan perpajakan secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas 3 indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.17

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel pengetahuan perpajakan

No.	Indikator	Skor aktual	Skor ideal	%	Kategori
1.	Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan	1160	1990	58,28%	Cukup baik
2.	Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di indonesia	1699	1990	85,37%	Sangat Baik
3.	Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan	3414	3980	85,77%	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang baik pada indikator pengetahuan mengenai system perpajakan di Indonesia dan pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

4.2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pada bagian ini akan diuraikan penilaian 398 wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan mereka. Sama halnya pada kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan, skor jawaban responden akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal. Analisis dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel kepatuhan perpajakan. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kepatuhan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas berdasarkan indikator.

4.2.1.3.1 Kepatuhan Untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan

Kepatuhan untuk menyetorkan kembali sutrat pemberitahuan merupakan indikator dari kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali sutrat pemberitahuan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.18

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kepatuhan Untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana Ketepatan waktu anda dalam melaporkan SPT?	Selalu terlambat	1	62	16%	62	1990
	Terlambat	2	84	21%	168	
	Terkadang terlambat dan terkadang tepat waktu	3	124	31%	372	
	Tepat waktu	4	82	20%	328	
	Selalu tepat waktu	5	46	12%	230	
	Total		398	100%	1160	
	Persentasi skor tanggapan			58,29%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa ketepatan waktu wajib pajak dalam menyetor atau melaporkan surat pemberitahuan di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang terkadang tepat waktu dan terkadang terlambat, disusul terlambat sebesar 21%, Dan responden menjawab tepat waktu sebesar 20%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan di KPP Pratama

Bandung Cicadas termasuk dalam cukup baik yaitu sebesar 58,29%. Data ini menunjukkan bahwa Kepatuhan untuk menyetorkan kembali sutrat pemberitahuan pada KPP Pratama Bandung Cicadas masih banyak wajib pajak yang tidak terkadang tepat waktu dan terkadang terlambat dan masih banyak wajib pajak yang selalu terlambat dalam melaporkan surat pemberitahuan.

4.2.1.3.2 Kepatuhan Untuk Mendaftarkan Diri

Kepatuhan untuk mendaftarkan diri merupakan indikator dari kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kepatuhan Untuk Mendaftarkan Diri

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Ketika anda sudah memenuhi kriteria sebagai wajib pajak, bagaimana tindakan anda?	Menuju kantor pajak dan mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP	5	123	31%	615	1990
	Menuju kantor pajak	4	96	24%	384	
	Tidak tahu	3	174	44%	522	
	Tidak melakukan apa-apa	2	5	1%	10	
	Acuh tak acuh	1	0	0%	0	
	Total		398	100%	1531	
	Persentasi skor tanggapan			76,93%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa yang dilakukan wajib pajak ketika sudah memiliki kriteria sebagai wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang

tidak tahu, disusul langsung menuju kantor pajak dan mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP sebesar 31%, Dan responden menjawab langsung menuju kantor pajak 24%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai Kepatuhan untuk mendaftarkan diri di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 76,93%. Data ini menunjukkan bahwa Kepatuhan untuk mendaftarkan diri pada KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik atau kesadaran wajib pajak untuk menjadi wajib pajak sudah baik.

4.2.1.3.3 Kepatuhan Dalam Penghitungan dan Pembayaran Pajak Terutang

Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang merupakan indikator dari kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.20

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kepatuhan Dalam Penghitungan dan Pembayaran Pajak Terutang

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
1	Bagaimana ketepatan perhitungan pajak terutang anda?	Sangat tepat	5	136	34%	680	1990
		Tepat	4	82	21%	328	
		Ragu-ragu	3	177	44%	531	
		Tidak tepat	2	3	1%	6	
		Sangat tidak tepat	1	0	0%	0	
2	Bagaimana proses	Selalu lancar	5	36	9%	180	1990

	pembayaran pajak terutang anda?	Lancar	4	48	12%	192	
		Kadang-kadang terlambat	3	225	57%	675	
		Tidak lancar	2	66	17%	132	
		Sangat tidak lancar	1	23	6%	23	
Skor total						**2747**	**3980**
Persentasi Skor Tanggapan						**69%**	

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa ketepatan perhitungan pajak wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang masih ragu-ragu, disusul sangat tepat sebesar 34%, Dan responden menjawab tepat sebesar 21%.

Sedangkan hasil tanggapan responden di pertanyaan kedua menunjukkan bahwa proses pembayaran wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang kadang-kadang terlambat, disusul tidak lancar sebesar 17%, Dan responden menjawab lancar sebesar 12%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 69%. Data ini menunjukkan bahwa Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang pada KPP Pratama Bandung Cicadas masih banyak wajib pajak yang masih ragu-ragu dalam perhitungan pajaknya , dan masih banyak wajib pajak yang terkadang terlambat dalam proses pembayaran pajak terutangnya.

4.2.1.3.4 Kepatuhan Dalam Membayar Tunggakan

Kepatuhan dalam membayar tunggakan merupakan indikator dari kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam membayar tunggakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.21

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Kepatuhan Dalam Membayar Tunggakan

Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	∑ skor	Skor ideal
Bagaimana tunggakan pajak anda ?	Selalu membayar tepat waktu	5	32	8%	160	1990
	Membayar	4	195	49%	780	
	Terkadang telat membayarnya dan terkadang selalu tepat waktu	3	68	17%	204	
	Memiliki tunggakan tetapi hanya sedikit	2	103	26%	206	
	Memiliki tunggakan yang sangat banyak yang belum dibayarkan	1	0	0%	0	
	Total		398	100%	1350	
	Persentasi skor tanggapan			68%		

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa tunggakan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang membayar tunggakan mereka, disusul memiliki tunggakan tetapi hanya sedikit sebesar 26%, Dan responden menjawab terkadang telat membayarnya dan terkadang selalu tepat waktu sebesar 17%.

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai

Kepatuhan dalam membayar tunggakan di KPP Pratama Bandung Cicadas termasuk dalam baik yaitu sebesar 68%. Data ini menunjukkan bahwa Kepatuhan dalam membayar tunggakan pada KPP Pratama Bandung Cicadas banyak wajib pajak yang membayar tunggakannya.

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas 3 indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.22

Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel kepatuhan wajib pajak

No.	Indikator	Skor aktual	Skor ideal	%	Kategori
1.	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan	1160	1990	58,28%	Cukup baik
2.	Kepatuhan untuk mendaftarkan diri	1531	1990	76,93%	Baik
3.	Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang	2747	3980	69%	Baik
4.	Kepatuhan dalam membayar tunggakan	1350	1990	68%	Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja yang baik pada indikator kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan.

4.2.2 Analisis Verifikatif

Pada penelitian ini untuk mengetahui bentuk hubungan linier dari kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi digunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum menggunakan data yang telah diperoleh dilakukan pengujian normalitas data dan dijelaskan hasil uji asumsi regresi sehingga hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE).

A. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk melakukan prediksi, perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen naik atau turun nilainya. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan karena variabel yang menjadi kajian dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel X_1 dan pengetahuan perpajakan sebagai variabel X_2 dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sehingga dapat diketahui dan dibuktikan sejauh mana hubungan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam perhitungannya penulis menggunakan dua cara yaitu manual dan komputerisasi. Cara perhitungan komputerisasi dengan menggunakan media program komputer yaitu *SPSS 15 for windows.*

Model regressi digunakan untuk memprediksi dan menguji perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak yang dapat diterangkan atau dijelaskan oleh perubahan kedua variabel independen (kualitas pelayanan dan pengetahuan

perpajakan).Berdasarkan Perhitungan tersebut di atas juga sama dengan perhitungan secara komputerisasi dengan *SPSS 15 for windows* yaitu bisa dilihat di lampiran. Sedangkan menurut SPSS 15 :

Tabel 4.23
Hasil Perhitungan Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,522	,800		,653	,514		
	kualitas	,561	,030	,677	18,481	,000	,950	1,053
	pengetahuan	,109	,043	,094	2,557	,011	,950	1,053

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Melalui hasil pengolahan data seperti diuraikan pada tabel 4.22 maka dapat dibentuk model prediksi variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

$$Y= 0,522+0,561X_1+ 0,109\ X_2$$

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib pajak

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Pengetahuan perpajakan

Nilai konstanta (a) sebesar 0,522 menunjukkan nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila kualitas pelayanan tidak baik. Kemudian nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,561 menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan. Kemudian nilai koefisien

regresi (b_2) sebesar 0,109 menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas apabila Pengetahuan perpajakan ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan diduga akan menurunkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandun Cicadas .

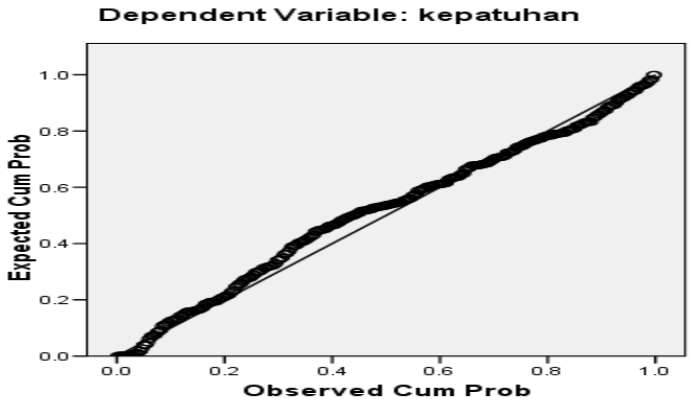
1. Hasil Pengujian Asumsi Klasik Regresi

Untuk menguatkan hasil regresi yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE), dilakukan pengujian asumsi klasik regresi, dimana hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

a. Hasil Pengujian Normalitas Data Residual

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. untuk mengetahui apakah data terdistribusi 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.



Gambar 4.2
Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas)

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

b. Hasil Pengujian Multikolinearitas

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.

Tabel 4.24
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,522	,800		,653	,514		
	kualitas	,561	,030	,677	18,481	,000	,950	1,053
	pengetahuan	,109	,043	,094	2,557	,011	,950	1,053

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Melalui nilai VIF yang diperoleh seperti pada tabel 4.23 diatas menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas masih lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas. Sehingga dapat dilanjutkan kedalam uji statistik.

c. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

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 meregresikan 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 4.24 berikut dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing koefisien regresi variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error).

Tabel 4.25
Hasil Pengujian Asumsi Heterokedastisitas

Correlations

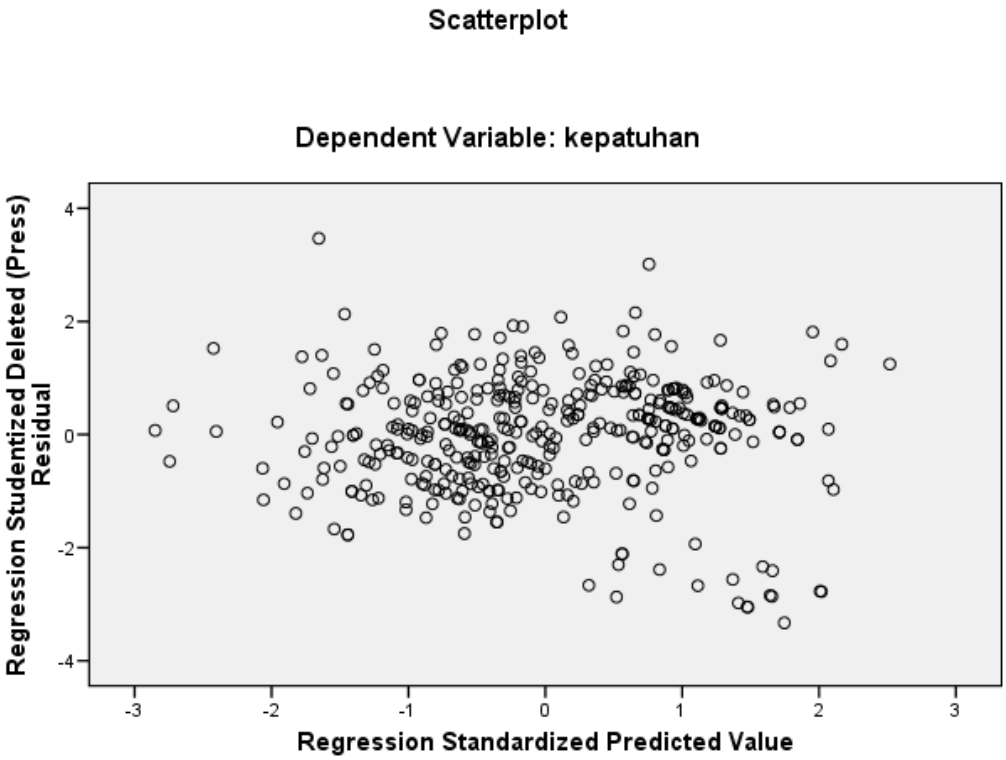
			absolute_ error	KUALITAS	PENGET AHUAN
Spearman's rho	absolute_error	Correlation Coefficient	1,000	-,007	,020
		Sig. (2-tailed)	.	,892	,688
		N	398	398	398
	KUALITAS	Correlation Coefficient	-,007	1,000	,189**
		Sig. (2-tailed)	,892	.	,000
		N	398	398	398
	PENGETAHUAN	Correlation Coefficient	,020	,189**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,688	,000	.
		N	398	398	398

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

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan uji Gletser menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. Hal ini ditunjukan oleh hasil regresi X_1 terhadap nilai absolut dari residual (error) signifikan pada level 5%. Diperoleh nilai signifikansi untuk X_1 sebesar 0,892 lebih besar dari 0,05 dan untuk X_2 sebesar 0,688 lebih besar dari 0,05 sebagai batas tingkat kekeliruan.

Cara lain untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan nilai residualnya (SDRESID). Jika ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut ini :



Gambar 4.3
Grafik Uji Heterokedastisitas

Diperoleh titik-titik data tersebar di atas dan dibawah 0, sehingga disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada persamaan regresi yang diperoleh. Sehingga dapat dilanjutkan kedalam uji statistik.

4.2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung Cicadas

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Pengetahuan Perpajakan (X_2) dengan Kepatuhan wajib pajak (Y) maka dapat dicari dengan menggunakan analisis korelasi *pearson* (*product*). Korelasi ini

digunakan karena teknik statistik ini paling sesuai dengan jenis data skala penelitian yang digunakan yaitu Interval.

Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan) dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Melalui korelasi parsial akan dicari besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kredit yang diberikan ketika variabel independen lainnya dianggap konstan. Berikut hasil uji parsial menurut *SPSS 15 for windows* yaitu sebagai berikut

Tabel 4.26

***Correlations* Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Correlations

		kepatuhan	kualitas	pengetahuan
Pearson Correlation	kepatuhan	1,000	,698	,246
	kualitas	,698	1,000	,225
	pengetahuan	,246	,225	1,000
Sig. (1-tailed)	kepatuhan	.	,000	,000
	kualitas	,000	.	,000
	pengetahuan	,000	,000	.
N	kepatuhan	398	398	398
	kualitas	398	398	398
	pengetahuan	398	398	398

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Dari hasil perhitungan, diperoleh korelasi Kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak (r_{X_1Y}) sebesar 0,698 dengan arah positif. Korelasi kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam ketegori kuat. Nilai r_{X_1Y}

yang diperoleh positif menunjukkan arah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak berbanding lurus dan berarti jika semakin besar kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak (r_{X_2Y}) diperoleh sebesar 0,246 dengan arah positif. Nilai korelasi pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam ketegori lemah. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak berbanding lurus, jadi semakin besar pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi kualitas pelayanan dengan pengetahuan perpajakan ($r_{X_1X_2}$) diperoleh sebesar 0,225 dengan arah positif. Nilai korelasi kualitas pelayanan dengan pengetahuan perpajakan masuk dalam ketegori lemah. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan pengetahuan perpajakan berbanding lurus jadi semakin besar kualitas pelayanan maka pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi.

Menggunakan nilai koefisien kolerasi antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan dengan pengetahuan perpajakan yang telah diketahui, dapat diperoleh nilai korelasi parsial antar variabel melalui secara komputerisasi yaitu *SPSS 15 for windows*.

1. Korelasi kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak apabila pengetahuan perpajakan dianggap konstan :

Tabel 4.27
Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

Control Variables			kualitas	kepatuhan
pengetahuan	kualitas	Correlation	1,000	,681
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	395
	kepatuhan	Correlation	,681	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	395	0

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil perhitungan dengan cara manual dan *SPSS 15 for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.681. Korelasi kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam ketegori kuat. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi pula. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas ketika pengetahuan perpajakan tidak berubah adalah $(0,681)^2 \times 100\% = 46,37\%$. Yang berarti kualitas pelayanan memiliki korelasi yang sedang terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi nerpengaruh positif yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajakpun akan meningkat.

2. Korelasi pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak Apabila kualitas pelayanan dianggap Konstan

Tabel 4.28
Koefisien Korelasi Parsial Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

Control Variables			pengetahuan	kepatuhan
kualitas	pengetahuan	Correlation	1,000	,128
		Significance (2-tailed)	.	,011
		df	0	395
	kepatuhan	Correlation	,128	1,000
		Significance (2-tailed)	,011	.
		df	395	0

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil perhitungan dengan cara manual dan *SPSS 15 for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.128. Korelasi pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak masuk dalam ketegori lemah. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak diprediksi akan semakin besar pula. Kemudian besar pengaruh pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas ketika kualitas pelayanan tidak berubah adalah $(0,128)^2 \times 100\% = 1,63\%$. Yang berarti pengetahuan perpajakan memiliki korelasi yang sangat rendah terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi berpengaruh positif yaitu apabila pengetahuan perpajakan semakin meningkat maka kepatuhan wajib pajakpun akan meningkat.

3. Korelasi secara simultan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak

Tabel 4.29

Model summary untuk korelasi X_1 dan X_2 terhadap Y Pada KPP Pratama Bandung Cicadas

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704[a]	,496	,494	2,02891

a. Predictors: (Constant), pengetahuan, kualitas

b. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Hasil perhitungan dengan cara manual dan *SPSS 15 for windows* menghasilkan r yang sama yaitu 0.704. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bersifat positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib searah, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin baik pula. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan) memiliki hubungan yang kuat/tinggi dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas. Hal ini terlihat dari nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,704 berada diantara 0,60 hingga 0,799 yang tergolong dalan kriteria korelasi kuat.

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. berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS 15* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.30

Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704[a]	,496	,494	2,02891

a. Predictors: (Constant), pengetahuan, kualitas

b. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Nilai R-Square sebesar 0,496 atau 49,6 %, menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuuhan wajib pajak sebesar 49,6 %. Artinya secara bersama-sama kedua variabel bebas (kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 49,6% terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati adalah sebesar 50,4%, dan merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel bebas (kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan). Faktor lain tersebut adalah seperti kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu:2010).

4.2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas

Untuk menjawab permasalahan pengaruh kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan Secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan pengujian koefisien regresi secara bersama menggunakan Uji F .Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut :

Ho_1 : $\beta_1 = \beta_2 = 0$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Ha_1 : Paling tidak ada satu $\beta_i \neq 0$

Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari *Non* kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Perhitungan secara komputerisasi dengan SPSS 15 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.31

Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara simultan (Uji F)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1601,041	2	800,521	194,467	,000[a]
	Residual	1626,011	395	4,116		
	Total	3227,052	397			

a. Predictors: (Constant), pengetahuan, kualitas

b. Dependent Variable: kepatuhan

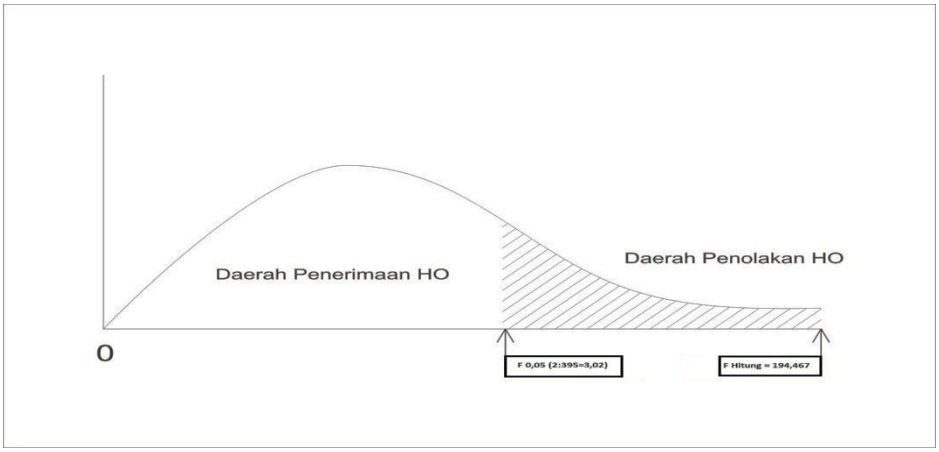
Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Nilai F hitung dibandingkan dengan nilai F tabel berdasarkan tingkat signifikansi (α) =5% dan derajat kebebasan pembilang= k dan derajat kebebasan penyebut = n-k-1. kriteria pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut:

- H_0 = F hitung > F tabel maka H_0 ditolak
- Ha = F hitung < F tabel maka H_a ditolak

Berdasarkan tabel anova di atas dapat dilihat nilai F_{hitung} hasil pengolahan data sebesar 194,467 dan nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel. Dari tabel F pada α = 0.05 dan derajat bebas (2;395) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,02. Karena F_{hitung} (194,467) lebih besar dari F_{tabel} (3,02) maka pada tingkat kekeliruan 5% (α=0.05) Ho ditolak sehingga Ha diterima dan *p-value* 0,000>0,05. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Hai ini berarti bisa di generalisasikan untuk

populasi secara keseluruhan sihingga kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan dapat digunakan untuk memprediksi perubahan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 4.4

Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Simultan

4.2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji t. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya.

Nilai t_{tabel} dengan jumlah sampel (n) = 398; jumlah variabel (k) = 2; taraf signifikan α = 5%; *degree of freedom* (df) = 398-k-1 = 398-2-1 = 395 diperoleh sebesar 1,960.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas

Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$Ho_2 : \beta_1 = 0$ Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

$Ha_2 : \beta_1 \neq 0$ Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Perhitungan secara komputerisasi dengan SPSS 15 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.32
Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara parsial (Uji t)

Coefficients[a]

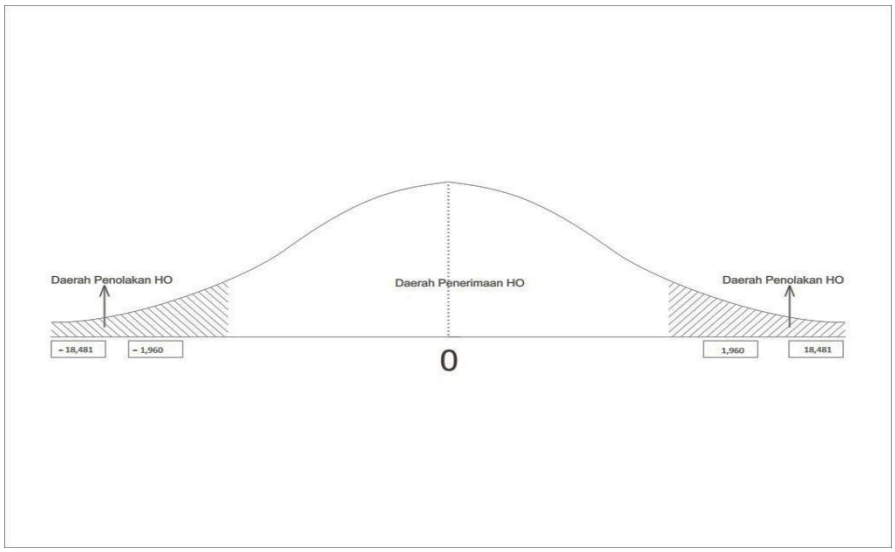
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,522	,800		,653	,514		
	kualitas	,561	,030	,677	18,481	,000	,950	1,053
	pengetahuan	,109	,043	,094	2,557	,011	,950	1,053

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan nilai yang diperoleh nilai t_{hitung} variabel independensi sebesar 18,481. Karena nilai t_{hitung} (18,481) lebih besar dari t_{tabel} (1,960) menolak Ho dan menerima Ha dan *p-value* 0,000 lebih kecil dari 0,05 Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama

Bandung Cicadas. Seperti berdasarkan teori menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) bahwa kualitas pelayana memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.



Gambar 4.5

Grafik Daerah penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Parsial

(Kualitas Pelayanan)

2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung Cicadas

Untuk melihat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$Ho_3 : \beta_2 = 0$ Pengetahuan perpajakan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

$Ha_3 : \beta_2 \neq 0$ Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak Pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Perhitungan secara komputerisasi dengan SPSS 15 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.33

Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara parsial (Uji t)

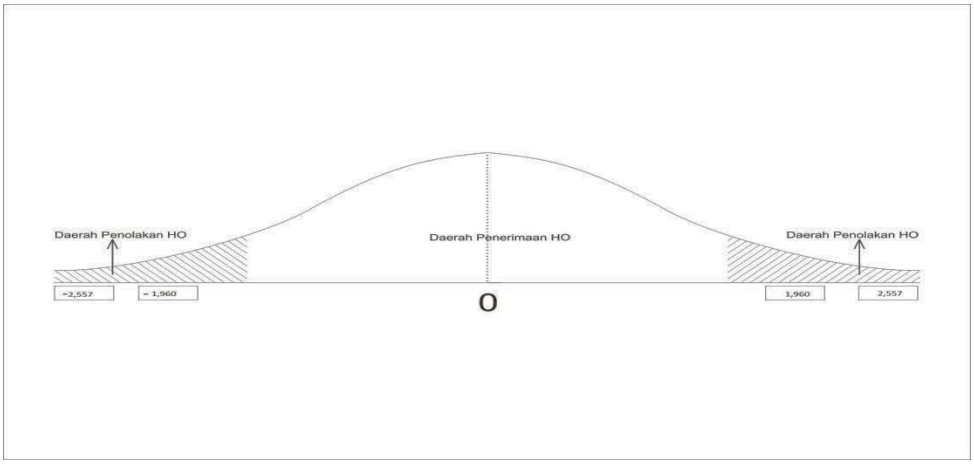
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,522	,800		,653	,514		
	kualitas	,561	,030	,677	18,481	,000	,950	1,053
	pengetahuan	,109	,043	,094	2,557	,011	,950	1,053

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan nilai yang diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,557. Karena nilai t_{hitung} (2,557) lebih besar dari t_{tabel} (1,960) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho dan menerima Ha.dan p-value 0,011 lebih kecil dari 0,05 Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas. Seperti menurut Fallan (1999) bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin baik kualitas pengetahuan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.



Gambar 4.6

Grafik Daerah penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Parsial

(Pengetahuan Perpajakan)

Kesimpulannya, bahwa secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang bersifat positif atau searah menerangkan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan yang meningkat menyebabkan meningkatnya kepatuuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan di atas baik perhitungan manual maupun menggunakan *SPSS 15 for windows.*, hasilnya adalah kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan serta kepatuhan wajib pajak sudah baik, serta adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara keberadaan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keberadaan kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan pada KPP Pratama Bandung Cicadas telah berjalan dengan baik sehingga kepatuhan wajib pajak juga baik.