BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

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

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

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

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

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

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

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

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

1. Struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi
2. Adanya pemisahan fungsi yang jelas antar Kanwil dan KPP
   - § KPP bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (pemeriksaan dan penagihan)
   - § Kanwil bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan operasional KPP, keberatan dan banding serta penyidikan

3. Di dalam organisasi KPP dikenal adanya *Account Representative* (AR) yang bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak
4. Mengembangkan *Call Center* (dengan nomor telepon khusus dan didukung dengan "*knowledge base*" yang baku) untuk menjawab setiap pertanyaan masyarakat, yang dilayani oleh petugas khusus
5. Menyediakan staf khusus di tempat pelayanan terpadu (TPT) yang mampu melayani pertanyaan dan konsultasi masalah perpajakan (*help desk*)
6. Menyediakan media informasi perpajakan berbasis komputer (misal: *touch screen*) pada setiap TPT

KPP modern ini terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak. Kantor Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala. Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, evaluasi, dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I melakukan fungsi pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, dan penyidikan yang dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kanwil ini pertama kali diujicobakan pada tahun 2002.

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

Pajak Bumi dan Bangunan. KPP Pratama ini mulai diujicobakan pada tahun 2005.

Namun sehubungan dengan adanya reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak dan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 tanggal 09 Agustus 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Operasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II, saat mulai operasional KPP Pratama Majalaya secara resmi adalah tanggal 28 Agustus 2007.

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

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya Merupakan Salah Satu Intansi Vertikal dibawah Direktoriat Jenderal Pajak yang mengemban tugas untuk menghimpun penerimaan Negara dari sektor perpajakan didaerah Kabupaten Karawang. Dalam menjalankan Tugas tersebut KPP Pratama Karawang Utara Tetap berpijak pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta aturan-

aturan lain yang ditetapkan, baik oleh Kanwil maupun Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak.

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

Kantor Pelayanan Pajak Mempunyai Tugas Melaksanakan Pelayanan, Pengawasan administratif, dan Pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya Dalam Wilayah wewenangnya Berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Visi

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

Misi

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

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

Politik : Mendukung proses demokratisasi bangsa

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

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

KPP Pratama Majalaya memiliki susunan organisasi yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor
2. Subbagian umum
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
4. Seksi Pelayanan;
5. Seksi Penagihan;
6. Seksi Pemeriksaan;
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV;
9. Kelompok Jabatan Fungsional, yang terdiri dari:
    a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
    b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan.

c. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.3 Deskripsi Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

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

Uraian Tugas dari stuktur organisasi KPP Pratama Majalaya adalah sebagai berikut

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

   Subbagian Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Bagian yang menjalankan, melayani, serta menyediakan segala kebutuhan para pegawai baik pelaksanaan pelantikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilan Sumpah Pegawai Negeri Sipil,
b. Penerbitan izin melanjutkan pendidikan di luar kedinasan,
c. Pengajuan usul peserta pendidikan di luar negeri,
d. Pengurusan gaji dan TKPKN yang terdiri atas prosedur pengurusan gaji mulai dari pengajuan sampai dengan pembayarannya,
e. Permohonan kartu tanda peserta asuransi dan Taspen,
f. Menyusun Laporan/ Daftar Realisasi atas Penggunaan Anggaran Belanja, dan yang melaksanakan penutupan Buku Kas Umum yang dilaksanakan setiap bulan oleh Bendahara Pengeluaran.

3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas sebagai berikut:

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

4. Seksi Pelayanan

   Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan,
   b. Penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, Penyuluhan perpajakan,
   c. Pelaksanaan registrasi wajib pajak, dan
   d. Melakukan kerjasama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

   Seksi Penagihan mempunyai tugas sebagai berikut:

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

6. Seksi Pemeriksaan

   Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas sebagai berikut:

   a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan,
   b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan,
   c. Penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya,
   d. Melaksanaan Pemeriksaan Lapangan untuk satu, beberapa atau seluruh jenis pajak, baik untuk tahun berjalan dan/atau tahun-tahun sebelumnya,

serta pemeriksaan kantor dengan mengirimkan surat panggilan kepada Wajib Pajak untuk datang ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak, dan

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

7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas sebagai berikut:

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

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

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

a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak,
b. Bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan,
c. Penyusunan profil Wajib Pajak,
d. Analisis kinerja Wajib Pajak,
e. Melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan
f. Melakukan evaluasi hasil banding.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

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

a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan.
c. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.4 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya 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 Majalaya terdiri dari aspek-aspek kegiatan antara lain:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melakukan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayananan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah data, maupun keterangan lain, dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.
4. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakanya.

4.1.5 Karakteristik Responden

Data responden pada bagian pelayanan dan pengawasan yang berhasil dikumpulkan oleh penulis adalah sebanyak 48 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Pria	36	75,00%
Wanita	12	25,00%
Jumlah	48	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang dipilih melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang jenis kelamin pria sebesar 75,00%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 25,00% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria karena untuk menjalankan pelayanan dan pengawasan diharapkan adalah pria karena pria dianggap mampu menjalankan fungsi pelayanan dan pengawasan dengan lebih baik dibandingkan pelayanan dan pengawasan yang dijalankan oleh wanita.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase %
<30 Tahun	16	33,33%
31-40 Tahun	24	50%
41-50 Tahun	8	16,67%
51-60 Tahun	0	0%
Diatas 60 Tahun	0	0%
Jumlah	48	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 30 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 33,33%, 31-40 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 50,00%, 41-50 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 16,67%, 51-60 tahun sebesar 0 orang atau sebesar 0%, Diatas 60 tahun berjumlah 0 orang atau sebesar 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 31-40 tahun karena usia 31-40 masa dimana mereka memiliki inspirasi dan memberikan masukan untuk memajukan kantor pajak lebih baik dari sebelumnya.

2. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMPatau sederajat	0	0%
SMA atau sederajat	0	0%
Akademi	20	41,67%
Strata 1 (S1)	28	58,33%
Strata 2 (S2)	0	0
Jumlah	48	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat yaitu 0, % responden dengan pendidikan terakhir Akademi (D3) yaitu sebanyak 41,67%, responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 58,33% dan responden dengan pendidikan terakhir Strata 2 (S2) sebanyak 0, %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1) karena pegawai pajak menuntut tingkat pendidikan yang tinggi dan kantor pajak membutuhkan orang yang berkualitas dalam menjalankan pekerjaannya. Hal inilah yang menyebabkan responden dengan tingkat pendidikan S1 lebih banyak bila dibandingkan dengan responden dengan tingkat pendidikan yang lain.

4.2 Pembahasan

4.2.1` Pelaksanaan Standar Pelayanan minimum yang sudah diterapkan KPP Pratama Majalaya

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 48 pegawai pajak yang menjadi responden tentang Standar Pelayanan minimum. Skor jawaban responden

akan diklasifikasikan berdasarkan skor aktual dan skor ideal. Analisis dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel Standar Pelayanan minimum. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai Standar Pelayanan minimum pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya berdasarkan indikator:

4.2.1.1 Pembuatan dan Penegakan Kode Etik

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

Tabel 4.4
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pembuatan kode etik bagi para peggawai yang mekukan kesalahan

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	4	8,33	20
Setuju	4	12	25,00	48
Netral	3	16	33,33	48
Tidak setuju	2	16	33,33	32
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**48**	**100**	**148**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=61,67%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Pembuatan dan Penegakan Kode Etik dapat membantu memajukan Kepatuhan formal. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 61,67% termasuk dalam kategori cukup, karena dapat melaksanakan peraturan yang dibuat oleh DJP baru berjalan dengan diadakannya Kepatuhan formal.

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tujuan diadakannya kode etik di KPP

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	8	16,67	40
Setuju	4	20	41,67	80
Netral	3	16	33,33	48
Tidak setuju	2	0	0,00	0
Sangat tidak setuju	1	4	8,33	4
Total		**48**	**100**	**172**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=71,67%

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

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Mengenai kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	4	8,33	20
Setuju	4	8	16,67	32
Netral	3	24	50,00	72
Tidak setuju	2	12	25,00	24
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**48**	**100**	**148**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=61,67%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak dapat membantu Standar pelayanan minimum. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase skor tanggapan responden sebesar 61,67% termasuk dalam kategori cukup, karena bekerja secara professional dan transparan, mengamankan data dan informasi yang dimiliki DJP sudah beralan dengan baik

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Larangan Yang harus dihindari oleh pegawai pajak

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	12	25,00	60
Setuju	4	4	8,33	16
Netral	3	28	58,33	84
Tidak setuju	2	4	8,33	8
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**48**	**100**	**168**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=70,00%

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

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembuatan dan Penegakan Kode Etik

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					å skor
			5	4	3	2	1	
1	Penegakan kode etik bagi para pegawai yang melakukan kesalahan	F	4	12	16	16	0	148
		%	8,33	25,00	33,33	33,33	0,00	
2	Tujuan diadakannya kode etik di KPP	F	8	20	20	0	4	172
		%	16,67	41,67	33,33	0,00	8,33	
3	Kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak	F	4	8	24	12	0	148
		%	8,33	16,67	50,00	25,00	0,00	
4	Larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak	F	12	4	28	4	0	168
		%	25,00	8,33	58,33	8,33	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	28	44	84	32	4	636
		%	14,58	22,92	43,75	16,67	2,08	

Sumber: Data primer (Diolah)

Paling banyak responden berpendapat Penegakan kode etik dilakukan bagi para pegawai yang melakukan kesalahan adalah dengan memberikan *punishment*

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

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.5 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pembuatan dan penegakan kode etik pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Pada indikator pembuatan dan penegakan kode etik dengan jumlah item pernyataan 4 butir dan jumlah responden 48 orang, maka skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\text{Persentase tanggapan responden} = \frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$$

$$= \frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$$

$$=66{,}25\%$$

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 66,25% sehingga pembuatan dan penegakan kode etik pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dikategorikan melalui garis kontinum berikut. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap keempat butir pernyataan yang diajukan mengenai pembuatan

dan penegakan kode etik termasuk dalam kategori cukup. Data ini menunjukkan bahwa pembuatan dan penegakan kode etik pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah cukup baik.

4.2.1.2 Menyediakan berbagai saluran Pengaduan

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

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Mengenai adanya Saluran Pengaduan Independen

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	4	8,33	20
Setuju	4	24	50,00	96
Netral	3	16	33,33	48
Tidak setuju	2	4	8,33	8
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**48**	**100**	**172**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=71,67%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Adanya Fungsi Saluran pengaduan dan membantu terlaksananya Standar Pelayanan minimum. Hanya

sebagian kecil responden yang bersikap sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. skor tanggapan responden sebesar 71,67% termasuk dalam kategori baik, karena dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat membantu wajib pajak dalam penilaian pelayanan pada kantor pelayanan pajak di kantor pajak Majalaya.

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Responden Mengenai fungsi saluran pengaduan independen

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	0	0,00	0
Setuju	4	24	50,00	96
Netral	3	16	33,33	48
Tidak setuju	2	8	16,67	16
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**48**	**100**	**160**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=66,67%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa adanya fungsi saluran pengaduan independen dapat membantu dalam Standar Pelayanan minimum Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. skor tanggapan responden sebesar 66,67% termasuk dalam kategori baik, karena membantu wajib pajak dalam perpajakan dan menangani pelanggaran dan penyelewengan dibidang perpajakan sudah dilaksanakan dengan baik. Selain itu juga para petugas sudah lebih sabar dalam menghadapi keluhan wajib pajak.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penyediaan Berbagai Saluran Pengaduan

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					å skor
			5	4	3	2	1	
1	Adanya Fungsi saluran pengaduan Independen	F	4	24	16	4	0	172
		%	8,33	50,00	33,33	8,33	0,00	
2	Fungsi saluran pengaduan Independen	F	0	24	16	8	0	160
		%	0,00	50,00	33,33	16,67	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	4	48	32	12	0	332
		%	4,17	50,00	33,33	12,50	0,00	

Sumber: Data primer (Diolah)

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

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.9 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai penyediaan berbagai saluran pengaduan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Pada indikator penyediaan berbagai saluran pengaduan dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 48 orang, maka skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\text{Persentase tanggapan responden} = \frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$$

$$= \frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$$

$$= 69{,}17\%$$

Jadi persentase skor tanggapan responden adalah 69,17% sehingga penyediaan berbagai saluran pengaduan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Melalui jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa

tingkat tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan yang diajukan mengenai penyediaan berbagai saluran pengaduan termasuk dalam kategori baik. Data ini menunjukkan bahwa penyediaan berbagai saluran pengaduan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah baik.

4.2.1.3 *Account representative*

Guna mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai adanya account representatif pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, berikut tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Mengenai *Account representative*

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					å skor
			5	4	3	2	1	
1	Membuat konsep rencana kerja	F	0	12	28	8	0	148
		%	0,00	25,00	58,33	16,67	0,00	

Sumber: Data primer (Diolah)

Sebagian besar responden berpendapat dalam membuat konsep rencana kerja, meningkatkan efektifitas pemeriksaan pajak.

4.2.1.4 Pembentukan *Complaint Center*

Pembentukan *compliance center* bertujuan untuk menampung keluhan WP merupakan bukti komitmen DJP untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada WP sekaligus pengawasan bagi internal DJP. Guna mengetahui bagaimana pembentukan *compliance center* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, akan dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari

kedua butir pernyataan mengenai pembentukan *compliance center* yang diajukan kepada responden diperoleh tanggapannya sebagai berikut.

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pembentukan *complaint center* di KPP

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	8	16,67	40
Setuju	4	24	50,00	96
Netral	3	4	8,33	12
Tidak setuju	2	0	0,00	0
Sangat tidak setuju	1	12	25,00	12
Total		**48**	**100**	**160**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=66,67%

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

Tabel 4.14
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penggunaan *complaint center* di KPP

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	8	16,67	40
Setuju	4	12	25,00	96
Netral	3	24	50,00	12
Tidak setuju	2	4	8,33	0
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	12
Total		**48**	**100**	**168**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=68,33%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa penggunaan complaint center di KPP dapat membantu Standar Pelayanan minimum. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. skor tanggapan responden sebesar 68,33% termasuk dalam kategori baik, karena mempermudah wajib pajak dan peningkatan pelayanan, program penyederhanaan, mempermudah, menghemat waktu dan murah sudah dijalankan dengan baik. Selain itu juga petugas yang ada sudah memadai.

Tabel 4.15
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembentukan *compliance center*

No	Butir Pernyataan		Skor Jawaban Responden					å skor
			5	4	3	2	1	
1	Pembentukan *complaint center* di KPP	F	8	24	4	0	12	160
		%	16,67	50,00	8,33	0,00	25,00	
2	Penggunaan *complaint center* di KPP	F	8	12	24	4	0	168
		%	16,67	25,00	50,00	8,33	0,00	
	Akumulasi Jawaban Responden	F	16	36	28	4	12	328
		%	16,67	37,50	29,17	4,17	12,50	

Sumber: Data primer (Diolah)

Sebagian besar responden berpendapat pembentukan *complaint center* di kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya memudahkan wajib pajak memberi kritik dan saran. Kemudian penggunaan *complaint center* di kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya menurut mayoritas responden dapat mempermudah WP, menghemat waktu dan hemat.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.11 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai pembentukan *complaint center* pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Pada indikator pembentukan *complaint center* dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 48 orang, maka persentase skor tanggapan responden ditentukan sebagai berikut.

$$\text{Persentase tanggapan responden} = \frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$$

$$= \frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$$

$$= 68{,}33\%$$

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

Selanjutnya untuk mendapatkan gambaran Standar Pelayanan minimum secara menyeluruh, akan dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas kelima indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 4.16
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Pada Variabel Standar Pelayanan minimum

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal	%	Kategori
1	Penegakan kode etik bagi para pegawai	148	240	61,67	Cukup
2	Tujuan diadakannya kode etik di KPP	172	240	71,67	Baik
3	Kewajiban yang harus ditaati oleh pegawai pajak	148	240	61,67	Cukup
4	Larangan yang harus dihindari oleh pegawai pajak	168	240	70,00	Baik
	Pembuatan dan Penegakan Kode Etik	**636**	**960**	**66,25**	**Cukup**
5	Adanya Fungsi saluran pengaduan Independen	172	240	71,67	Baik
6	Fungsi saluran pengaduan Independen	160	240	66,67	Cukup
	Penyediaan Berbagai Saluran Pengaduan	**332**	**480**	**69,17**	**Baik**
7	**Adanya *Account representative***	**148**	**240**	**61,67**	**Cukup**
8	Pembentukan *complaint center* di KPP	160	240	66,67	Cukup
9	Penggunaan *complaint center* di KPP	168	240	70,00	Baik
	Pembentukan *Complaint Center*	**328**	**480**	**68,33**	**Baik**
	Total	1444	2160	**66,85**	**Cukup**

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan minimum pada kantor Pelayanan Pajak

Pratama Majalaya sudah cukup. Hal ini terlihat dari adanya penegakan kode etik bagi para pegawai yang sebelumnya belum optimal, dan kewajiban yang harus ditaati pegawai pun belum optimal. Yang berhubungan dengan wajib pajak seperti fungsi saluran pengaduan independen belum dipergunakan secara maksimal maka dengan diadakannya *complaint center* di kantor pajak untuk menampung keluhan wajib pajak merupakan bukti komitmen kantor pajak untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sekaligus untuk meningkatkan pengawasan bagi internal kantor pajak.

4.2.2 Analisis (Kualitatif)

4.2.2.1 Tingkat Kepatuhan Formal pada KPP Pratama Majalaya

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 48 pegawai pajak pada kantor pelayanan pajak Majalaya yang menjadi responden tentang Kepatuhan Formal. Skor jawaban responden dapat dihitung dengan:

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

Sumber : Umi Narimawati (2010 : 45)

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Analisis kualitatif diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel Kepatuhan Formal. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya berdasarkan indikator.

4.2.2.2 Tepat waktu dalam menyampaikan SPT

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

Tabel 4.17

Distribusi Jawaban Responden Mengenai tepat waktu menyampaikan SPT

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	0	0,00	0
Setuju	4	24	50,00	96
Netral	3	4	8,33	12
Tidak setuju	2	8	16,67	16
Sangat tidak setuju	1	12	25,00	12
Total		**48**	**100**	**136**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=56,67%

Mayoritas responden tentang tepat waktu dalam menyampaikan SPT. Tetapi masih ada responden yang bersikap netral,tidak setuju dan sangat tidak setuju ,terhadap penyarataan tersebut. skor tanggapan responden sebesar 56,67% termasuk dalam kategori cukup.

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Mengenai tidak adanya tunggakan pajak

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	12	25,00	60
Setuju	4	20	41,67	80
Netral	3	8	16,67	24
Tidak setuju	2	4	8,33	8
Sangat tidak setuju	1	4	8,33	4
Total		**48**	**100**	**176**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=73,33%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa tidak adanya tunggakan pajak dapat meningkatkan kepatuhan formal. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak ssetuju dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. skor tanggapan responden sebesar 73,33% termasuk dalam kategori baik dapat meningkatkan kepaatuhan formal.

Tabel 4.19
Distribusi Jawaban Responden Mengenai penyelenggaraan pembukuan oleh wajib pajak

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	12	25,00	60
Setuju	4	20	41,67	80
Netral	3	12	25,00	36
Tidak setuju	2	4	8,33	8
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**48**	**100**	**184**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=76,67%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa Adanya penyelenggaraan pembukuan di perlukan oleh wajib pajak.Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuji terhadap pernyataan tersebut. skor tanggapan responden sebesar 184 termasuk dalam kategori baik, dapat memberikan peningkatan kepatuhan formal.

Tabel 4.20

Distribusi Jawaban Responden Mengenai pengauditan laporan keuangan

Respon	Bobot	F	%	å skor
Sangat setuju	5	12	25,00	60
Setuju	4	24	50,00	96
Netral	3	8	16,67	24
Tidak setuju	2	4	8,33	8
Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
Total		**48**	**100**	**188**

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah (2011)

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100$

=78,33%

Sebagian besar responden berpendapat bahwa mengaudit laporan keuangan sangat dharuskan. Hanya sebagian kecil responden yang bersikap tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. skor tanggapan responden sebesar 78,33% termasuk dalam kriteria baik.

Tabel 4.21

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai kepatuhan formal

No	Indikator	Skor Aktual	Skor maksimal	Kategori
1	Tepat waktu dalam menyampaikan SPT	136	240	Cukup
2	Tidak mempunyai tunggakan pajak	176	240	Baik
3	Menyelenggarakan pembukuan	184	240	baik
4	Mengaudit laporan keuangan	188	240	Baik

Skor Maksimal : 5x4x48 = 960

Persentase tanggapan responden = $\frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$

$= \frac{\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet\bullet} \times 100\%$

=71,25%

Berdasarkan persentase total skor sebesar 71,25% tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sudah tinggi. Hal ini terlihat dari indikator diantaranya tidak adanya tunggakan pajak yang telah ditetapkan oleh kepala kantor sudah cukup di laksanakan

4.2.3 Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian. Pengujian hipotesis dalam panalitian kali ini adalah untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh standar pelayanan minimum (variabel *independent*) terhadap Kepatuhan formal (variabel *dependent*). Untuk menguji hipotesis tersebut, maka peneliti melakukan beberapa langkah antara lain:

4.2.3.1 Perhitungan koefisien Regressi

Selanjutnya untuk menguji pengaruh Standar pelayanan minimum (X) terhadap Kepatuhan formal(Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Menggunakan *software SPSS 15 for windows*, diperoleh hasil regressi Standar pelayanan minimum terhadap Kepatuhan formal seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.22
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.221	3.207		3.81	.705
	Standar pelayanan	.373	.067	.639	5.566	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan formal

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

Y = 1,221 + 0,373 X

Dimana : Y = Kepatuhan formal

X = Standar pelayanan minimum

Apabila nilai konstanta (a) sebesar 1,221 menunjukkan nilai rata-rata Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya apabila tidak diterapkan Kepatuhan Formal. Kemudian nilai koefisien regressi (b) sebesar 0,373 menunjukkan peningkatan dalam Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya apabila penerapan Standar pelayanan mínimum ditingkatkan sebesar satu satuan dengan searah.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik Standar pelayanan mínimum diduga

akan meningkatkan Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Sebaliknya, semakin tidak baik Standar pelayanan mínimum diduga akan menurunkan Kepatuhan formal Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

4.2.4 Analisis Korelasi

Kedekatan hubungan antara variabel Standar pelayanan minimum dengan Kepatuhan formal diukur melalui koefisien korelasi, Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *software SPSS 15 for windows,* diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara Standar pelayanan minimumdengan Kepatuhan formal pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.23
Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y

Correlations

		Kepatuhan Formal	Standar Pelayanan Minimum
Pearson Correlation	Kepatuhan formal	1.000	634
	Standar pelayanan minimum	.634	1.000
Sig. (1-tailed	Kepatuhan formal		.000
	Standar pelayanan minimum	.000	
N	Kepatuhan formal	48	48
	Standar pelayanan minimum	48	48

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa koefisien hubungan antara variabel Standar pelayanan minimum dengan Kepatuhan formal yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,634. Hal ini

menunjukkan terdapat hubungan yang sedang antara Standar pelayanan minimum dengan Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Standar pelayanan minimumakan membuat Kepatuhan formal semakin baik. Demikian pula sebaliknya, semakin tidak baik penerapan Standar pelayanan minimumakan membuat Kepatuhan formal makin tidak baik.

4.2.4.1 Koefisien Determinasi

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

Tabel 4.24
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634[a]	.402	.389	1.2991

a. Predictors: (Constant), standar pelayanan minimum

b. Dependent Variable: kepatuhan formaL

Dari tabel di atas dapat diihat bahwa nilai R-square adalah sebesar 0,402, nilai ini dikenal dengan istilah koefisien determinasi (KD).

KD = 0,402 x 100% = 40,2%

Koefisien determinasi sebesar 40,2% menunjukkan bahwa 40,2% perubahan yang terjadi pada Kepatuhan formal di kantor Pelayanan Pajak Pratama

Majalaya bisa dijelaskan oleh Standar pelayanan minimum. Artinya Standar pelayanan minimum mampu memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya sebesar 40,2%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 59,8% dipengaruhi variabel lain di luar variabel Standar pelayanan minimum seperti sistem administrasi suatu negara, penegakan hukum perpajakan, tarif pajak, pemeriksaan pajak, penegakan hukum pajak. **Siti Kurnia Rahayu (2010:140).**

4.2.5 Pengaruh standar pelayanan minimum terhadap tingkat kepatuhan formal pada KPP Pratama Majalaya

Pada bagian ini hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan seperti yang telah dituangkan di dalam bab II adalah adanya pengaruh dari Standar pelayanan minimum terhadap Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis korelasi.

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

Ho: $\beta = 0$ Standar pelayanan minimum(X) tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan formal (Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Ha: $\beta \neq 0$ Standar pelayanan minimum(X) berpengaruh terhadap Kepatuhan formal(Y) pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Penolakan dan penerimaan Ho didasarkan pada nilai statistik uji t dan nilai signifikansi. Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,228) maka Ho ditolak dan

Ha diterima atau jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Data variabel X (Kepatuhan Formal) dan variabel Y (Kepatuhan formal) yang digunakan untuk perhitungan korelasi dan regressi disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.25
Rekap Data Variabel Standar pelayanan minimum(X) dan Variabel Kepatuhan formal (Y)

No	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	45	18	2025	324	656100
2	27,05192	13,09824	731,8061	171,5638	125551,4
3	28,40655	11,02865	806,9323	121,6312	98148,13
4	28,74265	13,09824	826,1399	171,5638	141735,7
5	27,72483	13,09824	768,6662	171,5638	131875,3
6	29,11235	13,09824	847,5289	171,5638	145405,3
7	29,11235	13,09824	847,5289	171,5638	145405,3
8	29,28447	13,09824	857,5803	171,5638	147129,7
9	29,1464	13,09824	849,5125	171,5638	145745,6
10	29,28447	13,09824	857,5803	171,5638	147129,7
11	29,1464	13,09824	849,5125	171,5638	145745,6
12	29,28447	13,09824	857,5803	171,5638	147129,7
13	27,27298	11,24145	743,8155	126,3701	93996,02
14	27,27298	11,24145	743,8155	126,3701	93996,02
15	29,28447	13,09824	857,5803	171,5638	147129,7
16	27,35355	13,09824	748,2168	171,5638	128366,9
17	27,85441	13,09824	775,8683	171,5638	133110,9
18	29,28447	13,09824	857,5803	171,5638	147129,7
19	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
20	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
21	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
22	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
23	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
24	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
25	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
26	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
27	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
28	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
29	27,27298	11,24145	743,8155	126,3701	93996,02
30	27,27298	11,24145	743,8155	126,3701	93996,02
31	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
32	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3

33	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
34	27,27298	11,24145	743,8155	126,3701	93996,02
35	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
36	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
37	31,07732	13,09824	965,7997	171,5638	165696,3
38	29,38658	13,09824	863,5713	171,5638	148157,6
39	31,07732	11,60995	965,7997	134,791	130181,1
40	31,07732	11,24145	965,7997	126,3701	122048,2
41	27,42161	11,58578	751,945	134,2303	100933,8
42	31,07732	7,325653	965,7997	53,66519	51829,83
43	31,07732	11,25203	965,7997	126,6082	122278,1
44	24,95423	11,2872	622,7138	127,4009	79334,32
45	27,38915	9,171861	750,1654	84,12303	63106,19
46	25,14525	8,683685	632,2834	75,40639	47678,21
47	17,29008	8,5567	298,9468	73,21712	21888,02
48	14,67754	5,371882	215,4302	28,85711	6216,694
•	**1399,249**	**587,3674**	**1957899**	**345000,5**	**6747611,432**

4.2.5.1 Uji Hipotesis

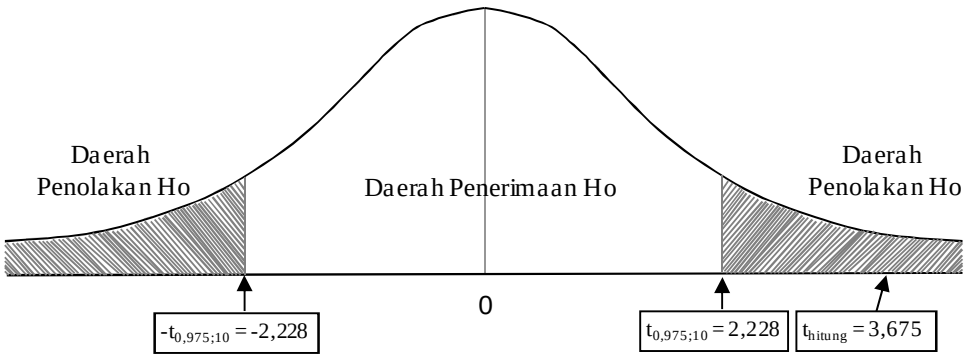
Selanjutnya, masih dengan menggunakan data perhitungan pada tabel di atas, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi Standar pelayanan minimum terhadap Kepatuhan formal. Melalui persamaan regresi yang diperoleh di atas akan diuji apakah Standar pelayanan minimumbenar-benar dapat menunjang Kepatuhan formal. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah Standar pelayanan minimum benar-benar merupakan salah satu faktor penunjang Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

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

$$\bullet\ldots\ldots = 0{,}634\bullet\ \bullet\frac{\bullet\bullet\bullet\bullet}{\bullet\bullet(\bullet{,}\bullet\bullet\bullet)\cdot}$$

$t_{hitung} = 3,675$

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,675, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas (48-2) = 46 diperoleh nilai t tabel sebesar 2,228. Karena t_{hitung} (3,675) lebih besar dari t_{tabel} (2,228), maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh Standar pelayanan minimum terhadap Kepatuhan formal pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Standar pelayanan minimum berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan formal Pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.



Gambar 4.1
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Dari hasil semua pernitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keberadaan standar pelayanan minimum mempunyai korelasi yang kuat dan positif (+) terhadap Kepatuhan formal di KPP Majalaya, ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yang sedang yaitu sebesar 0,634 %. Ini berarti bahwa semakin besar pengaruh standar pelayanan minimum akan membuat Kepatuhan formal semakin baik. Sesuai dengan teori Siti Kurnia Rahayu (2010:138), bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh pelayanan kantor pajak.