BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya. Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

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

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying

Sejarah pajak mula-mula berasal dari negara Perancis pada zaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada zamannya beliau terkenal dengan nama “Cope Napoleon”.Pada masa itu negara Belanda dijajah oleh negara Perancis. Sistem pajak yang diterapkan Perancis kepada Belanda diterapkan pula oleh Belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia, yang pada saat itu dikenal dengan “*Oor Logs-Overgangs Blasting*” (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih dididuki tentara Jepang. Maksud dari

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

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

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

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

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya

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

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

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

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1988 Nomor Kep-276/KMK/.01/1988, strukutr organisasi dan tata kerja Direktorat Jendral Pajak di rombak dan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan semakin pesatnya perkembangan

wilayah, maka dipandang perlu adanya pembagian wilayah kerja agar dapat dimaksimalisasi penerimaan dari sektor pajak. Perkembangan terakhir pada bulan April 2002, kantor pelayanan pajak di wilayah Bandung telah menjadi enam KPP yakni:

1. Kantor Pelayanan Pajak Bojonegara, Jalan Asia Afrika No.114.
2. KPP Bandung Karees, Jalan Kiaracondong No.372.
3. KPP Bandung Tegallega, Jalan Soekarno Hatta No.2116.
4. KPP Bandung Cimahi, Jalan Raya Barat No.574.
5. KPP Bandung Cibeunying, Jalan Purnawarman No.21.
6. KPP Bandung Cicadas, Jalah Soekarno Hatta No. 78.

2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara

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

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

Belanda menguasai daerah sebelah selatan garis batas jalan rel kereta api yang memanjang dari barat ke timur.

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

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

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

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

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

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

Kemudian dipecah lagi menjadi lima KPP, yaitu:

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

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

3. Kantor Pelayanan Pajak PratamaTegallega

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

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

Keluar dari masa penjajahan Balanda, Indonesia masuk dalam masa penjajahan Jepang. Pada masa pemerintahn Jepang. Istilah *Oorlogs Avergangs Blastik* diganti dengan *Zaimuba*, yang diberi tugas untuk mengurus masalah keungan Jepang di Indonesia. Lepas dari tangan penjajahan Jepang, Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945, pemerintahan baru Indonesia mengganti istilah *Zaimuba* dengan "Inspeksi Keuangan". Badan ini bertempat *Corcodia* (Gedung Merdeka) Badung yng terletak di jalan Raya Barat atau untuk sekarang lebih dikenal dengan nama Asia Afrika. Inspeksi Keuangan Bandung meliputi daerah swatantra tingkat II Praja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Bekasi, Karawang, Purwakarta, Subang, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, dan Banjar.

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

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

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

Pada tahun 1967 Inspeksi Pajak Bandung dipecah lagi menjadi:

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

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

1. Inspeksi Pajak Bandung Timur yang terletak di Jalan Asia Afrika No. 114 Bandung.

2. Inspeksi Pajak Bandung Barat yang terletak di Jalan Soekarno Hatta Bandung.

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

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

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

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

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

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

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

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

3. KPP Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.

4. KPP Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No. 157 Bandung.

5. KPP Bandung Cicadas di Jalan Soekarno-Hatta No. 781 Bandung.

Adapun wilayah kerja untuk Kantor Pelayanan Pajak Tegallega Bandung meliputi:

1. Kecamatan Bandung Kulon.

2. Kecamatan Astana Anyar.

3. Kecamatan Babakan Ciparay.

4. Kecamatan Bojong Kaler.

5. Kecamatan Bojongloa Timur.

4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees

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

Setelah Jepang menduduki Indonesia, maka pada tanggal 9 Maret 1942 *De Inspectie Penantie* diganti menjadi *Zaimuba* yaitu suatu jawaban buatan Jepang yang mengurus soal keuangan. Pada tanggal 17 Agustus 1945 yaitu setelah diproklamasikan kemerdekaan negara Republik Indonesia, maka *Zaimuba* diganti menjadi Inspeksi Keuangan yang berkedudukan di *Corcodia* (Gedung Merdeka) Bandung. Inspeksi Keuangan Bandung meliputi daerah swantara tingkat II kota praja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten

Sumedang, Bekasi, Purwakarta, Subang, Garut, Tasikmalaya, Ciamis dan Bogor.

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

1. Kelompok yang bekerjasama dengan Belanda dan menolak pindah ke Tasikmalaya kelompok ini menganut system *Cooperative*, yaitu Inspeksi Keuangan Bandung yang beraliran ini berkedudukan tetap di Bandung.
2. Kelompok yang menganut *Non- Cooperative*, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergerilya didaerah kantong-kantong yang tidak dikuasai oleh Belanda dan tidak bekerjasama dengan Belanda.

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan ke Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inspeksi Keuangan Bandung pada saat itu diserahterimakan oleh menteri yang pertama, Bapak Safrudin Prawiranegara, dan kemudian menteri negara ini menunjuk Bapak Sahid Koesoemosarminto sebagai kepala Kantor Inpeksi

Keuangan Bandung yang pertama, periode 1947-1950, berkantor di km “0” (*Groofpostweg*) di Jalan Raya Barat, saat ini Jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

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

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

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

a. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur meliputi: Kotamadya Bandung sebelah timur yang berbatasan dengan Jalan Mochamad Toha, Jalan Oto Iskandardinata, Cicendo, Cihampelas bagian selatan, Pasteur bagian timur, Jalan Setiabudi yang berkantor di Asia Afrika No.114 Bandung (termasuk Kabupaten Sumedang).

b. Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat meliputi: Kota Praja Bandung dan Kota Administratif Cimahi dan berkantor di Jalan Soekarno-Hatta Bandung.

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1989 Nomor Kep-276/KMK/1989, terhitung tanggal 1 April 1989 seluruh Kantor Inspeksi Pajak di Indonesia diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak dan di Bandung sendiri terdapat 4 KPP yaitu:

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

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

1. Kantor Pelayanan Pajak Cimahi meliputi: Kota Administratif Cimahi dan Kabupaten Bandung yang berkantor di Jalan Raya Barat Cimahi.
2. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegalllega meliputi: daerah pemerintahan (Daerah Kawedanan Tegallega) yang berkantor di Jalan Soekarno-Hatta Bandung.

3. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying meliputi: daerah pemerintahan Cibeunying yang berkantor di Jalan Purnawarman No.21 Bandung.
4. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees meliputi: daerah pemerintahan Kerees yang berkantor di Jalan Kiaracondong 372 Bandung.
5. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonegara meliputi: daerah Bojonegara yang berkantor sementara di Jalan Cipaganti No.157 Bandung.

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

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

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

1. Kecamatan Lengkong
2. Kecamatan Regol
3. Kecamatan Batununggal
4. Kecamatan Margacinta
5. Kecamatan Rancasari
6. Kecamatan Bandung Kidul
7. Kecamatan Sumedang

5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas

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

Kemudian berdasarkan KEP-122/PJ/2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama

dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II sejak tanggal 28 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas mulai menerapkan sistem administrasi modern dan berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

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

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

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

Account Representatve, Fungsional Pemeriksa, Fungsional Penilai PBB dan para Staff Pelaksana.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Kota Bandung

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

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama;
2. Sub Bagian Umum;
3. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
5. Seksi Pelayanan;
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi;
7. Seksi Pemeriksaan;
8. Seksi Penagihan;
9. Kelompok Jabatan Fungsional, yang terdiri dari:
   a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
   b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
   c. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
   d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.3 *Job Description*

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan salah satu badan pelaksana Direktorat Jenderal Pajak di bidang pelayanan pajak yang berada di bawah wewenang Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama

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

2. Sub Bagian Umum

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

3. Seksi Ekstentifikasi Perpajakan

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

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

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

5. Seksi Pelayanan

   Seksi Pelayanan mempunyai fungsi dan tugas melaksanakan pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penetapan dan penerbitan

hukum pajak, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, memberikan penyuluhan pajak, dan pelaksanaan registrasi wajib pajak.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

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

7. Seksi Pemeriksaan

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

8. Seksi Penagihan

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

9. Kelompok Jabatan Fungsional

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

4.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

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

i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;

j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;

k. Pelaksanaan intensifikasi;

l. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

4.1.5 Karakteristik Responden

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Presentasi
Laki-laki	45	81.80%
Perempuan	10	18.20%
Jumlah	55	100.00%

Tabel di atas menggambarkan frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa 45 orang (81,80%) adalah laki-laki dan sisanya 10 orang (18,20%) adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki.

Tabel 4.2
Usia

Umur	Jumlah Responden	Presentasi
26-30 tahun	6	10.90%
30-35 tahun	18	32.74%
36-40 tahun	12	21.82%
> 40 tahun	19	34.54%
Jumlah	55	100.00%

Tabel di atas menggambarkan frekuensi jawaban responden berdasarkan usia. Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa 6 orang (10,90%) adalah berusia 26-30 tahun, 18 orang (32,74%) berusia 30-35 tahun, 12 orang (21,82%) berusia

antara 36-40 tahun dan 19 orang (34,54%) berusia lebih dari 40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden berusia antara 26-30 tahun.

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	Presentasi
Strata 2 (S2)	20	36.36%
Strata 3 (S3)	35	63.64%
Jumlah	55	100.00%

Tabel di atas menggambarkan frekuensi jawaban responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa 20 orang (36,36%) adalah S2 dan 35 (63,64%) adalah S3. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah S3.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif

4.2.1.1 Analisis Deskriptif Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

Sistem informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Sistem informasi diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 16 butir pernyataan.

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 55 orang setiap kepala seksi pada KPP di wilayah Bandung. Analisis deskriptif diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel sistem informasi.

1. Mengumpulkan Data

Indikator ini mengumpulkan data wajib pajak/berkas data diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Mengumpulkan Data

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Akrual	Skor Ideal
1	Melaksankan tugas /pekerjaan harian	32	20	3	0	0	55	249	275
		58.2%	36.4%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.5%	
2	Pimpinan kantor membantu pengenalan sistem informasi	32	16	7	0	0	55	245	275
		58.2%	29.1%	12.7%	0.0%	0.0%	100.0%	89.1%	
3	Kantor mendukung penggunaan komputer dalam bekerja	33	19	3	0	0	55	250	275
		60.0%	34.5%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.9%	
4	Senang bekerja dengan menggunakan komputer	33	19	3	0	0	55	250	275
		60.0%	34.5%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.9%	
	Total Indikator						55	994	275
							100%	90.4%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 90.4%, bila merujuk pada tabel di atas termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden dalam hal mengumpulkan data wajib pajak yang diperiksa pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung pada umumnya dalam melaksanakan tugas /pekerjaan harian sebesar 90,5% dan Pimpinan kantor membantu pengenalan sistem informasi yaitu sebesar 89.1%. Sedangkan kantor mendukung penggunaan komputer dalam bekerja dan senang bekerja dengan menggunakan komputer sebesar 90.9%.

2. Memproses Data

Indikator ini memproses data wajib pajak/berkas data diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Memproses Data

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Akrual	Skor Ideal
5	Ibu sulit untuk memproses data	0	0	2	17	36	55	76	275
		0.0%	0.0%	3.6%	30.9%	65.5%	100.0%	27.6%	
6	Tidak pernah mengalami frustasi dalam menggunakan sistem informasi	0	1	1	23	30	55	83	275
		0.0%	1.8%	1.8%	41.8%	54.5%	100.0%	30.2%	
7	Mengalami kejenuhan dalam bekerja dengan menggunakan sistem informasi	29	23	2	1	0	55	245	275
		52.7%	41.8%	3.6%	1.8%	0.0%	100.0%	89.1%	
8	Mengerti dalam menginput data	26	23	5	1	0	55	239	275
		47.3%	41.8%	9.1%	1.8%	0.0%	100.0%	86.9%	
	Total Indikator						55	643	275
							100%	58.5%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 58.5%, bila merujuk pada tabel di atas termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden mengenai sulit untuk memproses data tanggapan responden sebesar 27.6% menanggapi bahwa sulit dalam memproses data. Dan responden yang berpendapat tentang tidak pernah mengalami frustasi dalam menggunakan sistem informasi berpendapat bahwa memproses data akan lebih terarah kepada permasalahan sehingga mencapai hasil yang optimal yaitu sebesar 30.2%. Hasil tanggapan responden dalam mengalami kejenuhan dalam bekerja dengan menggunakan sistem informasi sebesar 89.1%. Mengerti dalam menginput data

sebesar 86.9% menanggapi bahwa melakukan evaluasi, analisis, rekonsiliasi fiskal, mengecek data dan informasi.

Dari hasil di atas maka permasalahan yang terjadi pada sistem *e-SPT* dan *e-Filling* belum terselesaikan dengan baik. Dari indikator di atas yang dapat menjawab permasalahan tersebut terbukti bahwa hasilnya cukup baik yang artinya bahwa sistem *e-SPT* dan *e-Filling* masih terjadi hambatan. Salah satu hambatan tersebut yaitu masih adanya terjadi gangguan pada jaringan.

3. Menyimpan Data

Indikator ini menyimpan data wajib pajak/berkas data diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Menyimpan Data

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Akrual	Skor Ideal
9	Menggunakan komputer banyak menyita waktu dalam menyimpan data	34	16	4	1	0	55	248	275
		61.8%	29.1%	7.3%	1.8%	0.0%	100.0%	90.2%	
10	Istilah-istilah dalam penggunaan komputer mudah di mengerti	29	21	5	0	0	55	244	275
		52.7%	38.2%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%	88.7%	
11	Waktu yg dibutuhkan untuk mempelajari menyimpan data	30	19	6	0	0	55	244	275
		54.5%	34.5%	10.9%	0.0%	0.0%	100.0%	88.7%	
12	Menggunakan komputer dapat menimalisir kesalahan dalam menyimpan data	27	25	3	0	0	55	244	275
		49.1%	45.5%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	88.7%	
	Total Indikator						55	980	275
							100%	89.1%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 89.1%, bila merujuk pada tabel 4.5 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan

responden mengenai Menggunakan komputer banyak menyita waktu dalam menyimpan data tanggapan responden sebesar 90.2% menanggapi bahwa banyak menyita waktu dalam menyimpan data. Responden yang bependapat tentang istilah-istilah dalam penggunaan komputer mudah di mengerti berpendapat bahwa memproses data akan lebih terarah kepada permasalahan sehingga mencapai hasil yang optimal, waktu yg dibutuhkan untuk mempelajari penggunaan computer, menggunakan komputer dapat meningkatkan kualitas pekerjaan yaitu sebesar 88.7%% .

4. Mendistribusikan Data

Indikator ini tentang mendistribusikan data wajib pajak/berkas data diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Mendistribusikan Data

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Akrual	Skor Ideal
13	Menggunakan sistem informasi dapat menambah jenis pekerjaan yang dilakukan	30	20	5	0	0	55	245	275
		54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%	100.0%	89.1%	
14	Penggunaan sistem informasi dapat menambah fleksibilitas dalam mendistribusikan data	32	20	3	0	0	55	249	275
		58.2%	36.4%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.5%	
15	Dalam penggunaan komputer dapat meningkatkan kesempatan tugas yang lebih disukai	0	0	2	20	33	55	79	275
		0.0%	0.0%	3.6%	36.4%	60.0%	100.0%	28.7%	
16	Penggunan sistem informasi dapat menimalisir kesalahan dalam mendistribusikan data	0	0	2	21	32	55	80	275
		0.0%	0.0%	3.6%	38.2%	58.2%	100.0%	29.1%	
	Total Indikator						55	653	275
							100%	59,4%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 59.4%, bila merujuk pada tabel di atas termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden menggunakan sistem informasi dapat menambah jenis pekerjaan yang dilakukan tanggapan responden sebesar 89.1% menanggapi bahwa dapat menambah pekerjaan. Dan responden yang bependapat tentang penggunaan sistem informasi dapat menambah fleksibilitas dalam mendistribusikan data bahwa mendistribusikan data yaitu sebesar 90.5%. Hasil tanggapan responden dalam dalam penggunaan komputer dapat meningkatkan kesempatan tugas yang lebih disukai sebesar 28.7%. Penggunan sistem informasi dapat penggunan sistem informasi dapat menimalisir kesalahan dalam mendistribusikan data sebesar 29.1%

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran variabel sistem informasi secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas keempat indikator yang membentuk variabel sistem informasi.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Sistem Informasi DJP

Variabel		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
		5	4	3	2	1			
Sistem Informasi DJP	F	367	222	53	61	95	3240	4400	74,3%
	%	41.5	25,3	6,3	9,5	14,8			

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap indikator sistem informasi dapat digunakan rumus sebagai berikut :

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{3270}{4400} \text{ X } 100\% = 74{,}3\%$$

Melalui tabel di atas dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden sebesar 74,3% termasuk dalam kategori baik. Artinya sistem informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung pada umumnya sudah baik.

4.2.1.2 Analisis Deskriptif Restruturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

Restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Restrukturisasi organisasi DJP diukur menggunakan 2 (dua) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 55 orang kepala seksi pajak pada KPP di wilayah Bandung. Analisis kualitatif (metode deskriptif) dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak.

1. Pelayanan Kepada Wajib Pajak

Indikator pelayanan kepada wajib pajak ini dapat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pelayanan Kepada Wajib Pajak

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
17	Pelayanan diberikan kepada wajib pajak dengan cepat	32	20	3	0	0	55	249	275
		58.2%	36.4%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.5%	
18	Pelayanan wajib pajak diberikan sesuai	32	16	7	0	0	55	245	275
		58.2%	29.1%	12.7%	0.0%	0.0%	100.0%	89.1%	
19	Data yang dinformasikan kepada wajib pajak bebas dari kesalahan	33	19	3	0	0	55	250	275
		60.0%	34.5%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.9%	
	Total Indikator						55	744	275
							100%	90.2%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 90.2%, bila merujuk pada tabel di atas termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang berpendapat bahwa petugas sangat setuju pelayanan diberikan kepada wajib pajak dengan cepat sebesar 90,5%, dan pelayanan wajib pajak diberikan sesuai yang diberikan sebesar 89,1%, kemudian 90,9% responden berpendapat sangat setuju bahwa data yang dinformasikan

2. Pengawasan Kepada Wajib Pajak

Indikator pengawasan kepada wajib pajak ini dapat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pengawasan Kepada Wajib Pajak

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
20	Pengawasan yang diberikan kepada wajib pajak tepat	33	19	3	0	0	55	250	275
		60.0%	34.5%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.9%	
21	Menghadapi keluhan Wajib Pajak	0	0	2	17	36	55	76	275
		0.0%	0.0%	3.6%	30.9%	65.5%	100.0%	27.6%	
22	Pengawasan yang dilakukan tidak sesuai data yang diberikan	0	0	1	24	30	55	81	275
		0.0%	0.0%	1.8%	43.6%	54.5%	100.0%	29.5%	
	Total Indikator						55	407	275
							100.0%	49.3%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 49.3%, bila merujuk pada tabel di atas termasuk dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang berpendapat bahwa petugas sangat setuju pengawasan yang diberikan kepada wajib pajak tepat sebesar 90.9%, menghadapi keluhan Wajib Pajak sebesar 27,6. %, kemudian 29.5% responden berpendapat sangat setuju pengawasan yang dilakukan tidak sesuai data yang diberikan.

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran variabel restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas kedua indikator yang membentuk variabel restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden mengenai Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak

Variabel		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
		5	4	3	2	1			
Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak	F	130	74	16	41	66	1152	1650	69,8%
	%	39,4	22,4	5,7	12,4	20			

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap indikator restrukturisasi organisasi dapat digunakan rumus sebagai berikut :

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{1151}{1650} \text{ X } 100\% = 69{,}8\%$$

Melalui tabel di atas dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden sebesar 69,8% termasuk dalam kategori baik. Artinya restrukturisasi organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung pada umumnya sudah baik.

4.2.1.3 Analisis Deskriptif Produktivitas Aparat Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

Produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Produktivitas aparat pajak diukur menggunakan 2 (dua) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir

pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 55 orang kepala seksi pajak pada KPP di wilayah Bandung. Analisis kualitatif (metode deskriptif) dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel produktivitas aparat pajak.

1. Hasil yang Dicapai Dalam Melaksanakan Tugas

Indikator hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas ini dapat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Hasil yang Dicapai Dalam Melaksanakan Tugas

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
23	Sistem informasi dapat meningkatkan produktivitas hasil tugas yang dikerjakan pajak	32	21	2	0	0	55	250	275
		58.2%	38.2%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%	90.9%	
24	Adanya sistem informasi lebih baik pekerjaan yang dicapai	33	16	6	0	0	55	247	275
		60.0%	29.1%	10.9%	0.0%	0.0%	100.0%	89.8%	
25	Bagian EDP *(Electronic Data Processing)* merupakan bantuan yang penting bagi pelaksanaan	31	20	4	0	0	55	247	275
		56.4%	36.4%	7.3%	0.0%	0.0%	100.0%	89.8%	
	Total Indikator						55	744	275
							100%	90.2%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 90.2%, bila merujuk pada tabel di atas termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang berpendapat sistem informasi dapat meningkatkan produktivitas hasil tugas-tugas yang dikerjakan pajak sebesar 90,9% adanya sistem informasi lebih baik pekerjaan yang dicapai, kemudian

responden berpendapat sangat setuju bagian EDP *(Electronic Data Processing)* merupakan bantuan yang penting bagi pelaksanaan yaitu sebesar 89,8%.

2. Tepat Waktu

Indikator tepat waktu ini dapat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Tepat Waktu

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
26	Terjadinya telat bayar dan telat setor dalam melakukan pembayaran pajak	33	19	3	0	0	55	250	275
		60.0%	34.5%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%	90.9%	
27	Sistem informasi dapat mengurangi waktu menyelesaikan pekerjaan	0	0	1	19	35	55	76	275
		0.0%	0.0%	1.8%	34.5%	63.6%	100.0%	27.6%	
28	Dalam sistem informasi lebih banyak manfaat daripada kerugian yang ditimbulkannya	0	0	1	25	29	55	82	275
		0.0%	0.0%	1.8%	45.5%	52.7%	100.0%	29.8%	
	Total Indikator						55	408	275
							100%	49.5%	

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 49.5%, bila merujuk pada tabel di atas termasuk dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang berpendapat terjadinya telat bayar dan telat setor dalam melakukan pembayaran pajak sebesar 90.9% adanya sistem informasi dapat mengurangi waktu menyelesaikan pekerjaan sebesar 27.6 %, kemudian 29,8% responden berpendapat sangat setuju dalam sisteminformasi lebih banyak manfaat daripada kerugian yang ditimbulkannya.

Dari hasil di atas maka permasalahan yang terjadi pada tidak profesionalnya sumber daya manusia di DJP belum terselesaikan dengan baik.

Dari indikator di atas yang dapat menjawab permasalahan tersebut terbukti bahwa hasilnya kurang baik yang artinya bahwa tidak profesionalnya sumber daya manusia di DJP belum terselesaikan dan masih terdapat hambatan. Salah satu hambatan tersebut yaitu masih ada pegwai pajak yang tidak mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran variabel produktivitas aparat pajak secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas keempat indikator yang membentuk variabel produktivitas aparat pajak.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden mengenai Produktivitas Aparat Pajak

Variabel		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
		5	4	3	2	1			
Produktivitas Aparat Pajak	F	129	76	17	44	64	1152	1650	69,8%
	%	39,1	23,03	5,15	13,3	19,3			

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap indikator produktivitas aparat pajak dapat digunakan rumus sebagai berikut :

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

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{1152}{1650} \text{ X } 100\% = 69{,}8\%$$

Melalui tabel di atas dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden sebesar 69,8% termasuk dalam kategori baik. Artinya produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung pada umumnya sudah baik.

4.2.2 Analisis Verifikatif

4.2.2.1 Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Produktivitas Aparat Pajak

Menggunakan nilai koefisien kolerasi antara sistem informasi dengan produktivitas aparat pajak dapat diperoleh nilai korelasi antar variabel melalui perhitungan menggunakan *SPSS 18.0 For Windows* sebagai berikut:

Tabel 4.15
Koefisien Korelasi Sistem Informasi Dengan Produktivitas Aparat Pajak

Hubungan antara sistem informasi dengan produktivitas aparat pajak ketika restrukturisasi organisasi tidak berubah adalah sebesar 0,822 dengan arah positif. Artinya hubungan sistem informasi dengan produktivitas aparat pajak termasuk sangat kuat ketika restrukturisasi organisasi tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika sistem informasi membaik, sementara restrukturisasi organisasi tidak berubah maka akan meningkatkan produktivitas

aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung. Kemudian besar pengaruh sistem informasi terhadap produktivitas aparat pajak ketika restrukturisasi organisasi tetap adalah $(0,822)^2 \times 100\% = 67,6\%$.

Koefisien determinasi sebesar 67,6% menunjukkan bahwa 67,6% perubahan yang terjadi pada produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh sistem informasi. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 32,4% dipengaruhi variabel lain di luar variabel sistem informasi.

Dari hasil semua perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mempunyai korelasi yang sangat kuat terhadap produktivitas aparat pajak, ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0,822. Meskipun bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi produktivitas aparat pajak, tetapi sistem informasi adalah faktor terkuat dari beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas aparat pajak karena pengaruh yang diberikan oleh sistem informasi lebih dari 50% yaitu 67,6% sehingga sistem informasi merupakan faktor utama bila dibandingkan dengan faktor lain.

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan di atas menggunakan *SPSS 18.0 For Windows*, hasilnya adalah sistem informasi mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap produktivitas aparat pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan teori, menyatakan bahwa :

> "Menenarapkan *good govermance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini, pemberian pelayannan prima sekaligus pengawasan intenif. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan

kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi".

Dapat disimpulkan dari sistem informasi yang semakin baik maka produktivitas aparat pajak akan meningkat atau semakin baik, sesuai dengan teori yang dikemukakan di atas hal yang diupayakan oleh otoritas pajak agar produktivitas aparat pajak dapat meningkat secara efektif yaitu dengan hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

4.2.2.2 Pengaruh Restrukturisasi Organanisasi Terhadap Produktivitas Aparat Pajak

Menggunakan nilai koefisien kolerasi antara restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak dengan produktivitas aparat pajak dapat diperoleh nilai korelasi parsial antar variabel melalui perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.16
Koefisien Korelasi Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak Dengan Produktivitas Aparat Pajak

Hubungan antara restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak dengan produktivitas aparat pajak ketika sistem informasi tidak berubah adalah sebesar 0,857 dengan arah positif. Artinya hubungan restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak dengan produktivitas aparat pajak sangat kuat/sangat erat ketika

sistem informasi tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak semakin baik, sementara sistem informasi tidak berubah maka akan meningkatkan produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung. Kemudian besar pengaruh restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak terhadap produktivitas aparat pajak ketika sistem informasi tetap adalah $(0,857)^2 \times 100\% = 73,4\%$.

Koefisien determinasi sebesar 73,4% menunjukkan bahwa 73,4% perubahan yang terjadi pada produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh retrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 32,4% dipengaruhi variabel lain di luar variabel retrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak.

Dari hasil semua perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa retrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak mempunyai korelasi yang sangat kuat terhadap produktivitas aparat pajak, ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0,857. Meskipun bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi produktivitas aparat pajak, tapi retrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak adalah faktor terkuat dari beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas aparat pajak karena pengaruh yang diberikan oleh retrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak lebih dari 50% yaitu 73,4% sehingga retrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak merupakan faktor utama bila dibandingkan dengan faktor lain.

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan di atas baik perhitungan menggunakan *SPSS 18.0 For Windows*, hasilnya adalah retrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap produktivitas aparat pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan teori, menyatakan bahwa :

> "Rektukturisasi organisasi meningkatkan produktivitas aparat terdiri dari :
> 1. Program reorganisasi Direktorat Jendral Pajak berdasarkan fungi dan kelompok Wajib Pajak.
> 2. Program peningkatkan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh kantor pusat/Kanwil DJP.
> 3. Program penyusunan kebijakan baru manajemen Sumber Daya Manusia.
> 4. Program peningkatkan mutu sarana dan prasarana kerja.
> 5. Program penyusunan rencana kerja operasional."

Dapat disimpulkan dari restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak yang semakin baik maka produktivitas aparat pajak akan meningkat atau semakin baik, sesuai dengan teori yang dikemukakan di atas hal yang diupayakan oleh otoritas pajak agar produktivitas aparat pajak dapat meningkat secara efektif yaitu pelayannan kepada wajib pajak dan pengawasan kepada wajib pajak.

4.2.2.3 Pengaruh Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organanisasi Terhadap Produktivitas Aparat Pajak

Setelah diuraikan gambaran data tanggapan responden, selanjutnya akan diuji pengaruh sistem informasi dan restrukturisasi organisasi terhadap produktivitas

aparat pajak baik secara simultan maupun secara parsial. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut; Pengujian uji asumsi klasik, analisis regresi linier, koefisien korelasi parsial, koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software *SPSS 18.0 For Windows*, dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini.

4.2.2.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu sistem informasi dan restrukturisasi organisasi terhadap produktivitas aparat pajak. Estimasi model regresi linier berganda menggunakan software *SPSS 18.0 For Windows*.

Model regressi digunakan untuk memprediksi dan menguji perubahan yang terjadi pada sistem informasi yang dapat diterangkan atau dijelaskan oleh perubahan kedua variabel independen (sistem informasi dan rekstrukturisai organisasi). Berikut ini perhitungan secara komputerisasi dengan *SPSS 18 for windows* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.17
Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	-3.089	1.606	-1.924	0.060
X1	0.239	0 .050	4.793	0.000
X2	0.531	0.098	5.403	0.000

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = -3.089 + 0.239\ X_1 + 0.531\ X_2}$$

Dimana :

Y = produktivitas aparat pajak
X_1 = sistem informasi DJP
X_2 = restrukturisasi organisasi
a = Konstanta
b_1, b_2 = Koefisien Regresi

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar -3,089. Artinya, jika variabel produktivitas aparat pajak (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya (sistem informasi DJP dan restrukturisasi organisasi bernilai nol), maka besarnya rata-rata produktivitas akan bernilai -3,089.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan produktivitas aparat pajak. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara sistem informasi DJP (X_1) dengan produktivitas aparat pajak (Y). Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,239 mengandung arti untuk setiap peningkatan/penambahan sistem informasi DJP (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya produktivitas aparat pajak (Y) sebesar 0,239.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara restrukturisasi organisasi (X_2) dengan

produktivitas kinerja (Y). Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,531 mengandung arti untuk setiap peningkatan restrukturisasi organisasi (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya produktivitas aparat pajak (Y) sebesar 0,531 satuan.

Jadi apabila sistem informasi dan restrukturisasi meningkat maka akan mempengaruhi produktivitas aparat pajak. Semakin baik sistem informasi dan restrukturisasi organisasi akan semakin baik pula produkivitas aparat pajak.

4.2.2.3.1 Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regressi linier berganda, ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari regressi tersebut tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas (untuk regressi linear berganda), uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi (untuk data yang berbentuk deret waktu). Pada penelitian ini hanya tiga asumsi yang disebutkan diatas diuji, karena data yang digunakan tidak mengandung unsur *timeseries* sehingga autokorelasi tidak diuji.

1) Uji Asumsi Normalitas

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

Tabel 4.18
Uji Normalitas

Analisis kenormalan berdasarkan metode Kolmogorov-Smirnov mensyaratkan kurva normal apabila nilai Asymp. Sig. berada di atas batas maximum error, yaitu 0,05. Adapun dalam analisis regresi, yang diuji kenormalan adalah residual atau variabel gangguan yang bersifat stokastik acak, maka data di atas dapat digunakan karena variabel residu berdistribusi normal.

2) Uji Asumsi Multikolinieritas

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

variance inflation factors (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas.

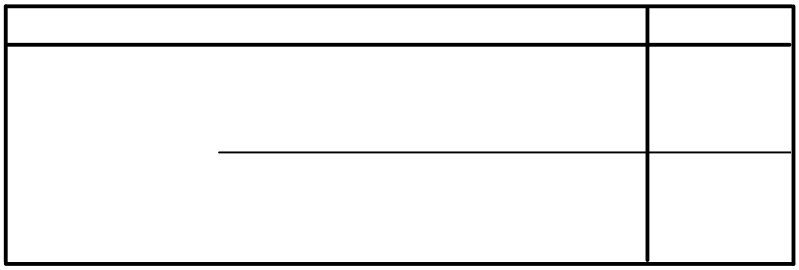
Tabel 4.19
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh seperti terlihat pada tabel diatas menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas.

3) Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogeny yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji *rank Spearman*, yaitu dengan mengkorelasikan variabel bebas terhadap nilai absolut dari nilai residual(*error*). Apabila koefisien korelasi dari masing-masing variabel independen ada yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas. Pada tabel 4.17 berikut dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing koefisien korelasi variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual(*error*).

Tabel 4.20
Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil korelasi yang diperoleh seperti dapat dilihat pada tabel diatas memberikan suatu indikasi bahwa residual (*erro*r) yang muncul dari persamaan regresi mempunyai varians yang sama (tidak terjadi heteroskedastisitas), hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (sig) dari masing-masing koefisien korelasi kedua variabel bebas dengan nilai absolut error (0,591dan 0,257) masih lebih besar dari 0,05.

Setelah ketiga asumsi regressi diuji dan tidak terjadi pelanggaran, selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis, yaitu pengaruh sistem informasi dan restrukturisasi organisasi terhadap produktivitas aparat pajak.

4.2.2.3.3 Analisis Korelasi Parsial

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara sistem informasi (X_1) dan restrukturisasi organisasi (X_2) dengan produktivitas aparat 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 (sistem informasi dan restrukturisasi organisasi)

dengan produktivitas aparat pajak. Melalui korelasi parsial akan dicari pengaruh masing-masing variabel independen terhadap produktivitas aparat pajak ketika variabel independen lainnya dianggap konstan. Berikut perhitungan secara parsial yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.21
***Correlations* Sistem Informasi , Restukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak dan Produktivitas Aparat Pajak**

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.656	.730
	X1	.656	1.000	.136
	X2	.730	.136	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.055	.031
	X1	.055	.	.385
	X2	.031	.385	.
N	Y	5	5	5
	X1	5	5	5
	X2	5	5	5

Dari hasil perhitungan, diperoleh korelasi sistem informasi dan produktivitas aparat pajak (r_{X_1Y}) sebesar 0,656 dengan arah positif. Korelasi sistem informasi dan produktivitas aparat pajak masuk dalam ketegori sedang. Nilai r_{X_1Y} yang diperoleh positif menunjukkan arah hubungan antara sistem informasi dan produktivitas aparat pajak berbanding lurus dan berarti jika semakin besar sistem informasi dan produktivitas aparat pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi restrukturisasi organisasi dan produktivitas aparat pajak (r_{X_2Y}) diperoleh sebesar 0,730 dengan arah positif. Nilai korelasi restrukturisasi organisasi dan produktivitas aparat pajak masuk dalam ketegori

kuat. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara restrukturisasi organisasi dan produktivitas aparat pajak berbanding lurus, jadi semakin besar restrukturisasi organisasi dan produktivitas aparat pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi sistem informasi dan produktivitas aparat pajak ($r_{X_1X_2}$) diperoleh sebesar 0,136 dengan arah positif. Nilai korelasi sistem informasi dan produktivitas aparat pajak masuk dalam ketegori sangat rendah.

Menggunakan nilai koefisien kolerasi antara sistem informasi dengan produktivitas aparat pajak, restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak dapat diperoleh nilai korelasi antar variabel melalui perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.22
Koefisien Korelasi Sistem Informasi Dengan Produktivitas Aparat Pajak

Hubungan antara sistem informasi dengan produktivitas aparat pajak ketika restrukturisasi organisasi tidak berubah adalah sebesar 0,822 dengan arah positif. Artinya hubungan sistem informasi dengan produktivitas aparat pajak termasuk sangat kuat ketika restrukturisasi organisasi tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika sistem informasi membaik, sementara restrukturisasi organisasi tidak berubah maka akan meningkatkan produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

Kemudian besar pengaruh sistem informasi terhadap produktivitas aparat pajak ketika restrukturisasi organisasi tetap adalah $(0,822)^2 \times 100\% = 67,6\%$.

Tabel 4.23
Koefisien Korelasi Parsial Restrukturisasi Organisasi Dengan Produktivitas Aparat Pajak

Hubungan antara restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak dengan produktivitas aparat pajak ketika sistem informasi tidak berubah adalah sebesar 0,857 dengan arah positif. Artinya hubungan restrukturisasi organisasi dengan produktivitas aparat pajak sangat kuat/sangat erat ketika sistem informasi tidak mengalami perubahan. Ini menggambarkan bahwa ketika restrukturisasi organisasi semakin baik, sementara sistem informasi tidak berubah maka akan meningkatkan produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung. Kemudian besar pengaruh restrukturisasi organisasi terhadap produktivitas aparat pajak ketika sistem informasi tetap adalah $(0,857)^2 \times 100\% = 73,4\%$.

Tabel 4.24
Model Summary Untuk Korelasi Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak terhadap Produktivitas Aparat Pajak Pada KPP Wilayah Kota Bandung

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,866. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat/tinggi antara sistem informasi DJP dan restrukturisasi organisasi dengan produktivitas aparat pajak. Koefisien determinasi yang telah disesuaikan sebesar 74,1% menunjukkan bahwa kontribusi sistem informasi DJP dan restrukturisasi organisasi terhadap produktivitas aparat pajak sebesar 74,1% sedangkan sisanya sebesar 25,9% merupakan kontribusi variabel lain selain sistem informasi DJP dan restrukturisasi organisasi.

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

Tabel 4.25
Koefisien Determinasi

Sementara nilai R-Square sebesar 0,751 atau 75,1 persen menunjukkan bahwa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung, variabel sistem informasi dan restrukturisasi organisasi secara simultan menerangkan perubahan yang terjadi pada produktivitas aparat pajak sebesar 75,1 persen. Dengan kata lain sistem informasi dan restrukturisasi organisasi secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 75,1% terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung. Sementara sisanya sebesar 24,9% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati diluar variabel sistem informasi dan restrukturisasi organisasi.

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan di atas baik perhitungan manual maupun menggunakan *SPSS 18.0 For Windows*, hasilnya adalah sistem informasi dan retrukturisasi organisasi DJP mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap produktivitas aparat pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan teori, menyatakan bahwa :

> "Restrukturisasi Organisasi tergantung pada sistem informasi untuk mempertahankan kemampuan berkompetisi. Informasi pada dasarnya adalah sumber daya seperti halnya pabrik dan peralatan. Produktivitas, sebagai suatu hal yang penting agar tetap kompetitif, dapat ditingkatkan melalui sistem informasi yang lebih baik".

Dapat disimpulkan dari sistem informasi dan restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak yang semakin baik maka produktivitas aparat pajak akan meningkat atau semakin baik, sesuai dengan teori yang dikemukakan di atas hal yang diupayakan oleh otoritas pajak agar produktivitas aparat pajak dapat meningkat secara efektif yaitu dengan hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas, tepat waktu dalam menyelesaikan tugas, pelayanan kepada wajib pajak dan pengawasan kepada wajib pajak.

4.2.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Selanjutnya untuk menguji apakah terdapat pengaruh iinformasi, dan restrukturisasi organisasi secara simultan terhadap produktivitas aparat pajak maka dilakukan pengujian hipotesis secara simultan yang dapat dilihat dari tabel ANOVA hasil pengolahan SPSS.18. Langkah-langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$: Menunjukkan variabel sistem informasi dan restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$: Menunjukan variabel sistem informasi dan restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak berpengaruh secara simultan terhadap variabel produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi tersebut adalah sebesar α = 0,05 atau 5 % dengan derajat kebebasan (k; n-k-1) df= 2;4. Pada tabel F untuk df_1= 2, df_2=4, maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,18.

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

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

Dimana:

R = koefisien kolerasi ganda

K = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Dengan bantuan software SPSS.18, diperoleh output untuk mendapatkan nilai dari F_{hitung} sebagai berikut :

Tabel 4.26
Anova Untuk Uji Simultan (Uji F)

Pada tabel diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 78,269.

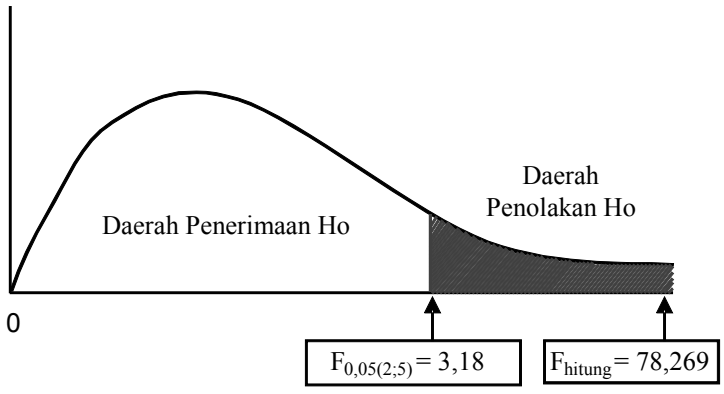
d. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan :

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

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

Hasil yang diperoleh dari perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ (78,269 > 3,18), maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti kedua variabel bebas, yaitu sistem informasi dan restrukturisasi orgnisasi Direktorat Jendral Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung. Selain itu peneliti juga melakukan pengujian dengan cara melihat nilai signifikansi yang dapat dilihat pada tabel 4.24.

Dari tabel ANOVA diatas diperoleh nilai signifikansi uji F sebesar 0,000, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka keputusan yang diperoleh dengan tingkat signifikansi adalah Ho ditolak dan kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari sistem informasi dan restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.



Gambar 4.1
Daerah Penolakan H_0 Pada Pengujian Secara Bersama-sama

e. Pengambilan keputusan hipotesis

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa Ho ditolak, karena F_{hitung} sebesar 78,269 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa sistem informasi dan restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas aparat pajak.

4.2.3.1 Pengaruh Sistem Informasi dan Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak Terhadap Produktivitas Aparat Pajak Secara Parsial.

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) sebesar 2,01 yang diperoleh dari tabel t pada $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas 4 untuk pengujian dua pihak. Nilai statistik uji t yang digunakan pada pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.27
Uji Parsial (Uji t)

Nilai statistik uji t yang terdapat pada tabel 4.25 selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} untuk menentukan apakah variabel yang sedang diuji berpengaruh signifikan atau tidak.

1) Pengaruh Sistem Informasi Secara Parsial Terhadap Produktivitas Aparat Pajak.

Diduga sistem informasi berpengaruh terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung, karena dugaan tersebut peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : \beta_1 = 0$: Menunjukan bahwa sistem informasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

$H_a : \beta_1 \neq 0$: Menunjukan bahwa sistem informasi secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi tersebut adalah sebesar $\alpha = 0{,}05$ atau 5 % dengan derajat kebebasan (df= n-k-1) df= 5-2-1= 2, dimana nilai t_{tabel} pengujian dua arah sebesar 2,01.

c. Nilai t_{hitung} dapat dicari dengan persamaan sebagai berikut:

$$t_1 = r_{1y} \sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r_{1y}^2)}}$$

Perhitungan tersebut di atas juga sama dengan perhitungan secara komputerisasi dengan SPSS 18 yaitu sebagai berikut

Tabel 4.28
Uji Parsial (Uji t)

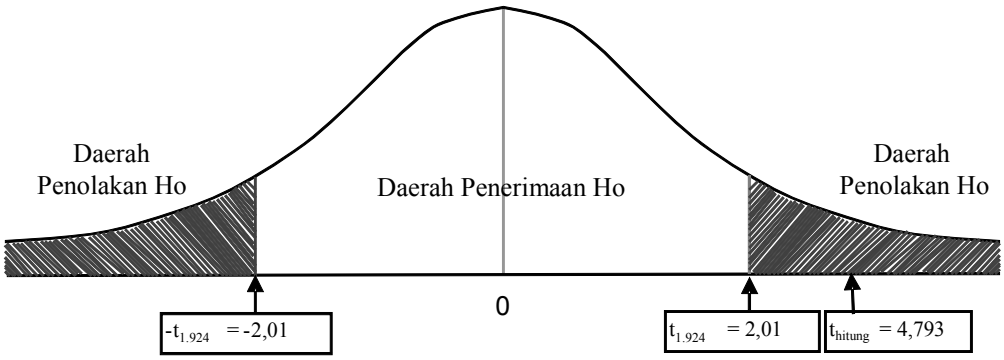
Dengan bantuan software SPSS.18, seperti terlihat pada tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel pemeriksaan pajak sebesar 4,793.

d. Menentukan daerah penerimaan penerimaan atau penolakan hipotesis dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel,}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak (signifikan)

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak signifikan)

Maka hasil yang diperoleh dari perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,793 > 2,01), sehingga pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti sistem informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas aparat pajak. Berdasarkan uji hipotesis dapat digambarkan daerah penolakan dan penerimaan Ho sebagai berikut:



Gambar 4.2
Grafik Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji t Sistem Informasi Terhadap Produktivitas Aparat Pajak

e. Pengambilan keputusan hipotesis

Berdasarkan gambar diatas untuk variabel sistem informasi DJP (X_1) diperoleh nilai t hitung sebesar 4,.793. Karena t hitung (4,793) > t tabel (2,01) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi DJP (X_1) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas aparat pajak (Y).

2) Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Pajak Secara Parsial Terhadap Produktivitas Aparat Pajak.

Diduga restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak berpengaruh terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung, karena dugaan tersebut peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : \beta_1 = 0$: Menunjukan bahwa restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

$H_a : \beta_1 \neq 0$: Menunjukan bahwa restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak secara parsial berpengaruh terhadap produktivitas aparat pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi tersebut adalah sebesar α = 0,05 atau 5 % dengan derajat kebebasan (df= n-k-1) df= 5-2-1= 2, dimana nilai t_{tabel} pengujian dua arah sebesar 2,01.

c. Nilai t_{hitung} dapat dicari dengan persamaan sebagai berikut:

$$t_1 = r_1y \sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r_1y^2)}}$$

Perhitungan tersebut di atas juga sama dengan perhitungan secara komputerisasi dengan SPSS 18 yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.29
Uji Parsial (Uji t)

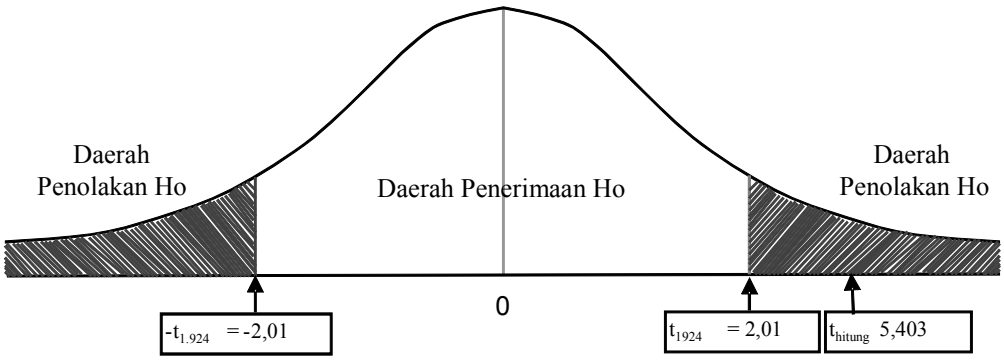
Dengan bantuan software SPSS.18, seperti terlihat pada tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel pemeriksaan pajak sebesar 5,403.

d. Menentukan daerah penerimaan penerimaan atau penolakan hipotesis dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel,}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak (signifikan)

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak signifikan)

Maka hasil yang diperoleh dari perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ (5,403 > 2,01), sehingga pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas aparat pajak. Berdasarkan uji hipotesis dapat digambarkan daerah penolakan dan penerimaan Ho sebagai berikut:



Gambar 4.3
Grafik Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji t Restrukturisasi Organisasi Direktorat Jendral Paja Terhadap Produktivitas Aparat Pajak

e. Pengambilan keputusan hipotesis

Berdasarkan gambar di atas, untuk variabel restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar 5,403. Karena t hitung (5,403) > t tabel (2,01) maka Ho ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa restrukturisasi organisasi Direktorat Jendral Pajak (X_2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas aparat pajak (Y).