BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan untuk yang berkaitan dengan variabel penelitian menggunakan kuesioner sebagai data primer.

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 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. Memutuskan bahwa KPP Cibeunying Bandung yang semula wilayahnya meliputi wilayah Cibeunying dan wilayah Ujungberung dipecah menjadi 2 (dua) KPP, yaitu KPP Cibeunying Bandung sebagai KPP lama dan KPP Cicadas Bandung sebagai KPP baru dengan wilayah meliputi:

1. Kecamatan Cibiru
2. Kecamatan Arcamanik
3. Kecamatan Cicadas
4. Kecamatan Ujung Berung
5. Kecamatan Cimenyan (semula masuk wilayah KPP Cimahi)

Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung menempati sebuah gedung baru berlantai empat, yang semula diperuntukan untuk Kanwil DJP Jawa Bagian Barat II (Sekarang Kanwil DJP Jawa Barat I). Sebagai KPP Baru, Kepala Kantornya dilantik pada tanggal 24 Februari 2002 dan Kasi, Kasubag Umum, serta Kepala KP4 dilantik pada bulan April 2002 dan untuk sementara sambil melakukan pembenahan gedung baru tersebut Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung berkantor di aula Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying Bandung.

Sejak tahun 2007, Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung hal ini dalam rangka proses reorganisasi atau modernisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 781, Bandung dan wilayah kerjanya meliputi 10 Kecamatan dan 41 Kelurahan, sedangkan Kecamatan Cimenyan masuk ke wilayah KPP Pratama Majalaya.

Tabel 4.1
Wilayah Kerja KPP Pratama Cicadas Bandung

No.	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan	Keterangan
1	Buah Batu	1. Margasari 2. Sekejati 3. Cijawura 4. Jatisari	Semula Wilayah KPP Bandung Karees
2	Gede Bage	1. Cimincrang 2. Cisaranten Kidul 3. Rancabolang 4. Rancanumpang	Pecahan dari Kecamatan Rancasari
3	Rancasari	1. Derwati 2. Cipamokolan 3. Manjahlega 4. Mekarjaya	Semula wilayah KPP Bandung Karees
4	Cibiru	1. Cipadung 2. Pasir Biru 3. Palasari 4. Cisurupan	

5	Panyileukan	1. Cipadung Kulon 2. Cipadung Wetan 3. Cipadung Kidul 4. Mekar Mulya	Pecahan dari Kecamatan Cibiru dan Rancasari
6	Ujung Berung	1. Pasanggrahan 2. Pasir Jati 3. Pasir Wangi 4. Cigending 5. Pasir Indah	
7	Cinambo	1. Cisaranten Wetan 2. Babakan Penghulu 3. Pakemitan 4. Sukamulya	Pecahan dari Kecamatan Ujung Berung
8	Arcamanik	1. Cisaranten Kulon 2. Cisaranten Bina Harapan 3. Cisranten Endah 4. Sukamiskin	
9	Antapani	1. Antapani Tengah 2. Antapani Kidul 3. Antapani Wetan 4. Antapani Kulon	Pecahan dari Kecamatan Cicadas
10	Mandalajati	1. Jatihandap 2. Karang Pamulang 3. Pasir Impun 4. Sindang Jaya	Pecahan dari Kecamatan Cicadas

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Bandung:

1. Visi

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

2. Misi

Menghimpun kepatuhan Wajib Pajak Badan negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
2. Sub Bagian Umum.
3. Seksi Pelayanan.
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
5. Seksi Eksentifikasi Perpajakan.
6. Seksi Penagihan.
7. Seksi Pemeriksaan.
8. Seksi Pengawasan dan konsultasi.
9. Kelompok Jabatan Fungsional.

Pegawai KPP Pratama Cicadas Bandung terdiri dari 10 seksi dan 90 Pegawai dengan perincian sebagai berikut:

1. Kepala Kantor : 1 orang
2. Kepala Seksi : 10 orang
3. Fungsional : 9 orang
4. *Account Representative* : 24 orang
5. Pelaksana : 46 orang

90 orang

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran tentang Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

4.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung

Secara umum tugas Kepala Kantor dan masing-masing Kepala Seksi adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Mengingat KPP Pratama merupakan penggabungan dari KPP, KP PBB, dan Karikpa maka Kepala Kantor KPP Pratama mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan
b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan
c. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Sub Bagian Umum

Dalam membantu dan menunjang kelancaran tugas Kepala Kantor, maka sub bagian umum mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Melakukan urusan tata usaha
b. Melakukan urusan kepegawaian
c. Melakukan urusan keuangan
d. Melakukan urusan dan perlengkapan rumah tangga

3. Seksi Pelayanan

Dalam membantu tugas Kepala Kantor, maka seksi pelayanan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan

b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan

c. Menerima, meneliti, dan merekam surat permohonan dari Wajib Pajak dan surat-surat lainnya

d. Melakukan penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak dan surat lainnya

e. Melakukan Penyuluhan Perpajakan

f. Melakukan penatausahaan pendaftaran, pemindahan data, dan pencabutan identitas Wajib Pajak

g. Melakukan urusan kearsipan Wajib Pajak

h. Melakukan Kerjasama Perpajakan

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Dalam mernbantu tugas Kepala Kantor, maka seksi pengolahan data dan informasi mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan

b. Perekaman dokumen perpajakan

c. Merekam SSP lembar 3

d. Merekam SPT Masa PPN 1107, 1107A dan 1107B

e. Merekam PPh Pasal 21

f. Merekam PPh Pasal 23/26

g. Merekam PPh Final Pasal 4 ayat (2)

h. Melakukan urusan tata usaha penerimaan perpajakan

i. Melakukan pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

j. Memberikan pelayanan dukungan teknis komputer

k. Pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*

l. Penyiapan laporan kinerja

5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Dalam membantu tugas Kepala Kantor, maka seksi ekstensifikasi perpajakan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan

b. Pendataan objek dan subjek pajak

c. Pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi

d. Pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG*

6. Seksi Penagihan

Dalam mernbantu tugas Kepala Kantor, maka seksi penagihan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak

b. Penundaan dan angsuran tunggakan pajak

c. Penagihan aktif

d. Memberikan usulan penghapusan piutang pajak

e. Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan

7. Seksi Pemeriksaan

Dalam membantu tugas Kepala Kantor, maka seksi pemeriksaan mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan
b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
c. Penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan (SP3) serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Dalam membantu tugas Kepala Kantor, maka seksi pengawasan dan konsultasi mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (PPh, PPN, PBB, BPHTB dan Pajak Lainnya)
b. Membimbing/menghimbau kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan
c. Melakukan penyusunan profil Wajib Pajak
d. Menganalisis kinerja Wajib Pajak
e. Memberikan konsultasi kepada wajib pajak tentang Ketentuan Peraturan Perundang – undangan Perpajakan
f. Melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi
g. Memberikan usulan pembetulan ketetapan pajak, pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan
h. Melakukan evaluasi hasil banding

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Pejabat Fungsional terdiri atas Pejabat Fungsional Pemeriksa dan Pejabat Fungsional Penilai yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional Pemeriksa berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan sedangkan Pejabat Fungsional Penilai berkoordinasi dengan Seksi Ekstensifikasi.

- **Account Representative**

Dalam organisasi KPP Pratama terdapat jabatan *Account Representative* (Staf Pendukung Pelayanan) yang berada di bawah pengawasan dan bimbingan Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Ikhtisar tugas account Representative adalah sebagai berikut:

a. 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. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.

f. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

g. Memberikan informasi perpajakan.

Pembagian tugas kinerja *Account Representative* dilakukan dengan membagi habis wilayah kerja seksi Pengawasan dan Konsultasi berikut seluruh pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakannya (PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya). Untuk mempermudah pembagiannya wilayah kerja *Account Representative* dapat digunakan Peta Wilayah/Blok PBB dengan memperhatikan keseimbangan beban kerja.

4.1.4 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung

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

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

4.1.5 Karakteristik Responden

Data responden dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 167 responden. Untuk variabel X, Y dan Z kuesioner diberikan kepada objek yaitu wajib pajak badan. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Laki-laki	92	55.1%
Perempuan	75	44.9%
Jumlah	167	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 92 orang atau sebesar 55,1% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 75 orang atau sebesar 44,9%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Hal ini dapat dipahami karena mayoritas wajib pajak badan yang mendirikan perusahaan adalah laki-laki, dimana hal tersebut membutuhkan waktu yang fleksibel, stamina yang prima dengan beban pekerjaan yang banyak.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase %
20 - 25 Tahun	32	19.2%
26 - 30 Tahun	33	19.8%
31 - 35 Tahun	51	30.5%
36 – 40 Tahun	26	15.5%
>40 Tahun	25	15.0%
Jumlah	167	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20 - 25 tahun berjumlah 32 orang atau sebesar 19,2%, 26 - 30 tahun berjumlah 33 orang atau sebesar 19,8%, 31 - 35 tahun berjumlah 51 orang atau sebesar 30,5%, 36 – 40 tahun berjumlah 26 orang atau sebesar 15,5%, dan yang berusian diatas 40 tahun berjumlah 25 orang atau sebesar 15,0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 31 - 35 tahun. Hal ini berarti wajib pajak badan pada Kantor Pelayanana Pajak Pratama Cicadas Bandung terdiri dari usia produktif.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMA atau sederajat	28	16.8%
Diploma I, II (D1, D2)	18	10.8%
Diploma III (D3)	46	27.5%
Strata I (S1)	48	28.7%
Strata II (S2)	27	16.2%
Jumlah	167	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 28 orang atau sebesar 16,8%, Diploma I dan II (D1 dan D2) sebanyak 18 orang atau 10,8%, Diploma III (D3) sebanyak 46 orang atau sebesar 27,5%, responden dengan pendidikan terakhir Strata I (S1) sebanyak 48 orang atau sebesar 28,7%, dan responden dengan pendidikan terakhir Strata II (S2) sebanyak 27 orang atau sebesar 16,2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata I (S1). Hal ini wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung merupakan sumber daya manusia yang memiliki pendidikan tinggi seiring dengan tuntutan profesionalitas dalam melakukan pekerjaannya.

4. Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase %
s/d 1 Tahun	32	19.2%
1 – 3 Tahun	37	22.1%
3 – 5 Tahun	30	18.0%
>5 Tahun	68	40.7%
Jumlah	167	100%

Sumber: Data primer yang telah dolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja dibawah 1 tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 19,2%, responden dengan lama kerja 1 – 3 tahun sebanyak 37 orang atau sebesar 22,1%, responden dengan lama kerja 3 – 5 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 18,0%, dan responden dengan lama kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 68 orang atau sebesar 40,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini dengan lama kerja paling banyak lebih dari 5 tahun. Hal ini dapat dipahami karena mayoritas wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung usianya rata-rata sudah produktif sehingga wajib pajak badan rata-rata telah bekerja selama lebih dari 5 tahun.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif data hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap dimensi dan variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden melalui persentase jumlah skor tanggapan responden.

4.2.1.1 Analisis Deskriptif Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan

Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan warga komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia. Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan diukur menggunakan 4 (empat) dimensi, 11 (sebelas) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 14 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden pada masing-masing dimensi.

a) Sistem Administrasi

Untuk mendapatkan gambaran sistem administrasi perpajakan secara menyeluruh pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Sistem Administrasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Perbaikan Kinerja Administrasi	1273	1670	76,2%	Baik
2.	Efisiensi	608	835	72,8%	Baik
3.	Ekonomis	539	835	64,6%	Cukup Baik
4.	Cepat	667	835	79,9%	Baik
Total Dimensi		**3087**	**4175**	**73,9%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.6 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat indikator yang membentuk dimensi sistem administrasi sebesar 73,9% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya sistem administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung setelah melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan sudah baik. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Perbaikan Kinerja Administrasi

   Indikator perbaikan kinerja administrasi diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Perbaikan Kinerja Administrasi

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Penerapan sistem administrasi perpajakan bisa mempermudah WP dalam pembayaran pajak	F	45	63	59	0	0	654	835	78,3%
		%	26,9	37,7	35,3	0,0	0,0			
2	Sistem modernisasi administrasi perpajakan menjamin tidak akan ada gangguan dalam pelayanan kepada WP	F	21	79	64	3	0	619	835	74,1%
		%	12,6	47,3	38,3	1,8	0,0			
	Total Indikator							**1273**	**1670**	**76,2%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.7 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 76,2% ini dikategorikan baik.

Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan penerapan sistem administrasi perpajakan bisa mempermudah WP dalam pembayaran pajak yaitu sebesar 78,3% dikategorikan baik, karena 26,9% responden menjawab penerapan sistem administrasi perpajakan sangat mempermudah WP, 37,7% responden menjawab mempermudah WP dan tanggapan responden sebesar 35,3% menjawab cukup mempermudah WP. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan telah mempermudah sebagian besar WP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung dalam pembayaran pajak.

Dan berdasarkan pernyataan sistem modernisasi administrasi perpajakan menjamin tidak akan ada gangguan dalam pelayanan kepada WP, persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 74,1% dikategorikan baik. Karena 12,6% responden menjawab sama sekali tidak akan mengalami gangguan, 47,3% responden menjawab tidak akan ada gangguan, 38,3% responden menjawab kadang-kadang mengalami gangguan dan sisanya menjawab sering mengalami gangguan. Dapat dikatakan mayoritas responden merasakan bahwa setiap pelayanan yang diberikan DJP dengan sistem administrasi perpajakan tidak akan ada gangguan dalam pelayanan kepada WP.

2. Efisiensi

   Indikator efisiensi diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Efisiensi

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan DJP kepada WP	F	48	42	56	11	10	608	835	72,8%
		%	28,7	25,1	33,5	6,6	6,0			
	Total Indikator							**608**	**835**	**72,8%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.8 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 72,8% ini dikategorikan baik, persentase tanggapan responden sebesar 28,7% menjawab tingkat kualitas pelayanan sudah efisien, 25,1% responden menjawab efisien, 33,5% responden menjawab cukup efisien dan sisanya menjawab belum efisien. Meskipun secara keseluruhannya sudah baik, namun mayoritas tanggapan responden banyak menjawab cukup efisien. Karena masih ada keluh kesah WP dalam hal mutu pelayanan pembayaran pajak.

3. Ekonomis

Indikator ekonomis diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Ekonomis

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Dampak adanya sistem administrasi perpajakan modern dalam segi biaya bagi WP	F	35	38	38	42	14	539	835	64,6%
		%	21,0	22,8	22,8	25,1	8,4			
	Total Indikator							**539**	**835**	**64,6%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.9 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 64,6% ini dikategorikan cukup baik, persentase tanggapan responden sebesar 21,0% menjawab sangat ekonomis, 22,8% responden

menjawab ekonomis dan cukup ekonomis, 25,1% responden menjawab tidak ekonomis dan 8,4% responden menjawab sangat tidak ekonomis. Jika dilihat dari persentase tanggapan responden mayoritas berpendapat bahwa dengan adanya sistem administrasi perpajakan modern tidak berdampak ekonomis dari segi biaya bagi WP, karena munculnya komplain dari WP mengenai kondisi sistem teknologi informasi yang mendukung sistem pembayaran pajak dan faktor pembatasan jam pelayanan Bank Persepsi kepada WP.

4. Cepat

Indikator cepat diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Cepat

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Proses penyampaian informasi yang diberikan DJP kepada WP di KPP Cicadas	F	50	79	27	9	2	667	835	79,9%
		%	29,9	47,3	16,2	5,4	1,2			
	Total Indikator							**667**	**835**	**79,9%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.10 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 79,9% ini dikategorikan baik, karena 29,9% responden menjawab proses penyampaian informasi yang diberikan DJP sudah sangat cepat, 47,3% responden menjawab sudah cepat, 16,2% responden menjawab cukup cepat dan sisanya menjawab belum cepat dalam penyampainnya. Bila dilihat dari persentasenya mayoritas responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan DJP sudah cepat dalam penyampaian kepada WP.

b) Kinerja

Untuk mendapatkan gambaran kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Kinerja

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Melaksanakan Kewajiban Dan Tanggungjawab Sesuai yang Diharapkan	1255	1670	75,1%	Baik
Total Dimensi		**1255**	**1670**	**75,1%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.11 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas indikator yang membentuk dimensi kinerja sebesar 75,1% termasuk dalam kategori baik. Artinya kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung dalam melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan sudah baik. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Melaksanakan Kewajiban Dan Tanggungjawab Sesuai yang Diharapkan

   Indikator melaksanakan kewajiban dan tanggungjawab sesuai yang diharapkan diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Melaksanakan Kewajiban Dan Tanggungjawab Sesuai Yang Diharapkan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Kinerja DJP belum memenuhi harapan WP	F	30	48	55	27	7	568	835	68,0%
		%	18,0	28,7	32,9	16,2	4,2			
2	KPP Cicadas petugasnya tidak memiliki pengetahuan dalam perpajakan dan tidak memberikan pelayanan yang prima kepada WP	F	57	79	26	3	2	687	835	82,3%
		%	34,1	47,3	15,6	1,8	1,2			
	Total Indikator							**1255**	**1670**	**75,1%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.12 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 75,1% ini dikategorikan baik.

Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan kinerja DJP belum memenuhi harapan WP yaitu sebesar 68,0% dikategorikan cukup baik, persentase tanggapan responden berpendapat bahwa 18,0% responden menjawab kinerja DJP sudah sangat memenuhi harapan WP, 28,7% responden menjawab sudah memenuhi, 32,9% responden menjawab cukup memenuhi dan sisanya menjawab belum memenuhi harapan WP. Dapat dikatakan bahwa kinerja DJP cukup memenuhi harapan WP setelah penerapan sistem administrasi perpajakan, karena masih banyaknya DJP yang tidak menjalankan waktu kerja secara efektif dan efisien.

Dan berdasarkan pernyataan Kantor Pelayanan Pajak Cicadas petugasnya tidak memiliki pengetahuan dalam perpajakan dan tidak memberikan pelayanan yang prima kepada WP, persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,3% dikategorikan baik, karena 34,1% responden menjawab bahwa petugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas sudah memiliki pengetahuan dan telah

memberikan pelayanan yang prima, 47,3% responden menjawab petugasnya memiliki pengetahuan dan memberikan pelayanan yang prima, 15,6% responden menjawab petugasnya cukup memiliki pengetahuan dan sisanya menjawab petugasnya belum memiliki pengetahuan dan belum memberikan pelayanan yang prima. Bila dilihat dari jawaban responden bahwa petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas memiliki pengetahuan dan memberikan pelayanan yang prima kepada WP.

c) Efektivitas Pengawasan

Untuk mendapatkan gambaran efektivitas pengawasan secara menyeluruh pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Efektivitas Pengawasan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Reorganisasi DJP Berdasarkan Fungsi Dan Kelompok Wajib Pajak	1250	1670	74,8%	Baik
2.	Peningkatan Kemampuan Pengawasan Dan Pembinaan	633	835	75,8%	Baik
3.	Peningkatan Mutu Sarana Dan Prasarana	641	835	76,8%	Baik
4.	Penyusunan Rencana Kerja Operasional	652	835	78,1%	Baik
Total Dimensi		**3176**	**4175**	**76,1%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.13 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat indikator yang membentuk dimensi efektivitas pengawasan sebesar 76,1% termasuk dalam kategori baik. Artinya efektivitas pengawasan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung setelah melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan sudah efektif. Selanjutnya tanggapan responden pada

masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Reorganisasi DJP Berdasarkan Fungsi Dan Kelompok Wajib Pajak

   Indikator reorganisasi DJP berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Reorganisasi DJP Berdasarkan Fungsi Dan Kelompok Wajib Pajak

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Dampak perubahan struktur organisasi pada sistem administrasi modern bagi WP	F	26	66	68	2	5	607	835	72,7%
		%	15,6	39,5	40,7	1,2	3,0			
2	Fungsi pengawasan perpajakan yang dilakukan DJP bagi WP	F	49	57	49	11	1	643	835	77,0%
		%	29,3	34,1	29,3	6,6	0,6			
	Total Indikator							**1250**	**1670**	**74,8%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.14 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 74,8% ini dikategorikan baik.

Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan dampak perubahan struktur organisasi pada sistem administrasi modern bagi WP yaitu sebesar 72,7% dikategorikan baik, karena 15,6% responden menjawab sangat bagus, 39,5% responden menjawab bagus, 40,7% responden mayoritas menjawab cukup bagus dan sisanya menjawab tidak berdampak baik bagi WP. Dapat dikatakan bahwa pada umumnya Wajib Pajak merasakan dampak yang cukup bagus setelah adanya perubahan struktur

organisasi pada sistem administrasi modern di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Dan berdasarkan pernyataan fungsi pengawasan perpajakan yang dilakukan DJP bagi WP, persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 77,0% dikategorikan baik, karena 29,3% responden menjawab sudah sangat membantu WP dalam melakukan kegiatan perpajakan, 34,1% responden menjawab sudah membantu WP, 29,3% responden menjawab cukup membantu WP dan sisanya menjawab belum membantu WP. Dapat dikatakan bahwa fungsi pengawasan perpajakan yang dilakukan DJP sudah membantu WP dalam melakukan kegiatan perpajakan.

2. Peningkatan Kemampuan Pengawasan Dan Pembinaan

   Indikator peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Peningkatan Kemampuan Pengawasan Dan Pembinaan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Efektivitas pengawasan perpajakan yang dilakukan DJP terhadap WP	F	39	74	40	8	6	633	835	75,8%
		%	23,4	44,3	24,0	4,8	3,6			
	Total Indikator							**633**	**835**	**75,8%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.15 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 75,8% dikategorikan baik, karena 23,4% responden menjawab pengawasan yang dilakukan DJP terhadap WP sudah dilaksanakan,

44,3% responden menjawab dilaksanakan, 24,0% responden menjawab kadang-kadang dilaksanakan dan sisanya menjawab dilaksanakan apabila diperlukan. Dapat dikatakan bahwa efektivitas pengawasan perpajakan yang dilakukan DJP dilaksanakan dengan baik dalam mengawasi kegiatan perpajakan WP.

3. Peningkatan Mutu Sarana Dan Prasarana

   Indikator peningkatan mutu sarana dan prasarana diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Peningkatan Mutu Sarana Dan Prasarana

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Mutu sarana dan prasarana yang diberikan KPP Cicadas kepada WP	F	49	53	55	9	1	641	835	76,8%
		%	29,3	31,7	32,9	5,4	0,6			
	Total Indikator							**641**	**835**	**76,8%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.16 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 76,8% dikategorikan baik, karena 29,3% menjawab sudah meningkat, 31,7% responden menjawab meningkat, 32,9% responden menjawab cukup meningkat dan sisanya menjawab belum meningkat. Dapat dikatakan bahwa mutu sarana dan prasarana yang diberikan kepada WP cukup meningkat setelah adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan.

4. Penyusunan Rencana Kerja Operasional

Indikator penyusunan rencana kerja operasional diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Penyusunan Rencana Kerja Operasional

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Penyusunan rencana kerja operasional di KPP Cicadas	F	45	76	37	3	6	652	835	78,1%
		%	26,9	45,5	22,2	1,8	3,6			
	Total Indikator							**652**	**835**	**78,1%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.17 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 78,1% dikategorikan baik, karena 26,9% responden menjawab sangat perlu dilakukan, perlu dilakukan sebesar 45,5% dan sisanya menjawab kadang-kadang dan tidak perlu dilakukan. Dapat dikatakan bahwa penyusunan rencana kerja operasional di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

d) SDM Profesional

Untuk mendapatkan gambaran SDM Profesional pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi SDM Profesional

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Pelaksanaan *Fit And Profer Test* Secara Ketat	674	835	80,7%	Baik
2.	Penempatan Pegawai Sesuai Kapasitas Dan Kapabilitasnya	610	835	73,1%	Baik
Total Dimensi		**1284**	**1670**	**76,9%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.18 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua indikator yang membentuk dimensi SDM profesional sebesar 76,9% termasuk dalam kategori baik. Artinya petugas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung telah bersikap lebih profesional setelah pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indiator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *Fit And Profer Test* Secara Ketat

   Indikator pelaksanaan *fit and profer test* secara ketat diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pelaksanaan *Fit And Profer Test* Secara Ketat

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Petugas yang menangani administrasi perpajakan tidak memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang memadai	F	46	92	22	3	4	674	835	80,7%
		%	27,5	55,1	13,2	1,8	2,4			
	Total Indikator							674	835	80,7%

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.19 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 80,7% dikategorikan baik, bahwa bagi sebagian besar petugas yang menangani administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang memadai. Bila dilihat dari persentase tanggapan responden sebesar 27,5% menyatakan sangat tidak setuju, 55,1% responden menyatakan tidak setuju dan sisanya menyatakan setuju.

2. Penempatan Pegawai Sesuai Kapasitas Dan Kapabilitasnya

   Indikator penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Penempatan Pegawai Sesuai Kapasitas Dan Kapabilitasnya

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Petugas DJP ditugaskan belum sesuai kapasitas dan kapabilitasnya	F	20	86	46	13	2	610	835	73,1%
		%	12,0	51,5	27,5	7,8	1,2			
	Total Indikator							610	835	73,1%

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.20 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 73,1% dikategorikan baik, pada umumnya mayoritas responden sebesar 51,5% menyatakan tidak setuju, karena sebagian besar petugas DJP sudah ditugaskan sesuai kapasitas dan kapabilitasnya.

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing dimensi dan indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran bagaimana pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh dimensi dan indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas keempat dimensi dan sebelas indikator yang membentuk variabel pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan.

Tabel 4.21
Akumulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Pelaksanaan Modernisasi Administrasi Perpajakan

Variabel		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
		5	4	3	2	1			
Pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan	F	560	932	642	144	60	**674**	**835**	**80,7%**
	%	24,0	39,9	27,5	6,2	2,6			

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Melalui tabel 4.21 dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden atas keempat dimensi yang membentuk pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan sebesar 80,7% termasuk dalam kategori baik. Artinya pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah dilaksanakan dengan baik.

4.2.1.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan diukur menggunakan 5 (lima) dimensi, 10 (sepuluh) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 10 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing dimensi.

a) Tempat Pelayanan Terpadu

Untuk mendapatkan gambaran tempat pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.22
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Tempat Pelayanan Terpadu

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Penerimaan Dokumen	645	835	77,2%	Baik
2.	Sarana Yang Nyaman	677	835	81,1%	Baik
Total Dimensi		**1322**	**1670**	**79,2%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.22 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua indikator yang membentuk dimensi tempat pelayanan terpadu sebesar 79,2% termasuk dalam kategori baik. Artinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah menyediakan sarana yang nyaman sebagai tempat pelayanan terpadu. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Penerimaan Dokumen

   Indikator penerimaan dokumen diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.23
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Penerimaan Dokumen

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Kegunaan tempat pelayanan terpadu (TPT) bagi WP dalam pelaporan perpajakannya	F	48	62	47	6	4	645	835	77,2%
		%	28,7	37,1	28,1	3,6	2,4			
	Total Indikator							645	835	77,2%

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.23 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 77,2% dikategorikan baik, karena 28,7% responden menyatakan sangat mempermudah WP, 37,1% responden menyatakan mempermudah WP dan sisanya menyatakan belum mempermudah WP dalam penyampaian laporan perpajakannya. Dapat dikatakan bahwa sebagian besar WP sudah merasakan fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sebagai tempat pelayanan terpadu sudah mempermudah WP dalam melaporkan perpajakannya.

2. Sarana Yang Nyaman

Indikator sarana yang nyaman diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Sarana Yang Nyaman

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Kondisi TPT yang ada di KPP Cicadas	F	60	59	45	3	0	677	835	81,1%
		%	35,9	35,3	26,9	1,8	0,0			
	Total Indikator							**677**	**835**	**81,1%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.24 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 81,1% dikategorikan baik, karena 35,9% responden menyatakan kondisi tempat pelayanan tepadu sangat nyaman bagi WP, 35,3% responden menyatakan nyaman, 26,9% responden menyatakan cukup nyaman dan sisanya menyatakan tidak nyaman. Dapat dikatakan bahwa kondisi tempat pelayanan terpadu di Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Bandung sudah sangat nyaman bagi WP.

b) *Account Representative*

Untuk mendapatkan gambaran *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.25
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi *Account Representative*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	*Knowledge* (Pengetahuan)	635	630	76,0%	Baik
2.	*Skills* (Keahlian Atau Kemampuan)	626	835	75,0%	Baik
3.	*Attitude* (Sikap Atau Perilaku)	715	835	85,6%	Sangat Baik
Total Dimensi		**1976**	**2505**	**78,9%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.25 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas ketiga indikator yang membentuk dimensi *account representative* sebesar 78,9% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya *account representative* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah menjalankan fungsinya dengan baik. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Knowledge* (Pengetahuan)

   Indikator *knowledge* (pengetahuan) diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Knowledge* (Pengetahuan)

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Adanya Account Representative tidak dapat mempermudah wajib pajak dalam mencari informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan	F	43	78	21	20	5	635	835	76,0%
		%	25,7	46,7	12,6	12,0	3,0			
	Total Indikator							**635**	**835**	**76,0%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.26 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 76,0% dikategorikan baik, bahwa sebagian besar WP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung merasakan dengan adanya *Account Representative* mempermudah wajib pajak dalam mencari informasi mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Ini berdasarkan hasil persentase responden sebesar 25,7% menjawab sangat tidak setuju, 46,7 responden menjawab tidak setuju dan sisanya menjawab ragu-ragu dan setuju apabila dengan adanya Account Representative tidak dapat mempermudah WP.

2. *Skills* (Keahlian Atau Kemampuan)

   Indikator *skills* (keahlian atau kemampuan) diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Skills* (Keahlian Atau Kemampuan)

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Account Representative bukan merupakan petugas yang handal dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak	F	40	70	39	11	7	626	835	75,0%
		%	24,0	41,9	23,4	6,6	4,2			
	Total Indikator							**626**	**835**	**75,0%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.27 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 75,0% dikategorikan baik, bahwa WP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung merasa Account Representative merupakan petugas yang handal dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak. Ini bisa dilihat dari persentase responden sebesar 24,0% menjawab sangat tidak setuju, 41,9% responden menjawab tidak setuju dan sisanya menjawab ragu-ragu dan setuju account representative bukan merupakan petugas yang handal dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban wajib pajak.

3. *Attitude* (Sikap Atau Perilaku)

   Indikator *attitude* (sikap atau perilaku) diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.28
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Attitude* (Sikap Atau Perilaku)

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Account Representative di KPP	F	68	79	19	1	0	715	835	85,6%
	Cicadas tidak ramah terhadap WP	%	40,7	47,3	11,4	0,6	0,0			
	Total Indikator							**715**	**835**	**85,6%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.28 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 85,6% dikategorikan sangat baik, bahwa sikap *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung kepada WP sudah ramah dalam memberikan pelayanan dan informasi perpajakan. Ini bisa dilihat dari tanggapan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 40,7%, tidak setuju sebesar 47,3% dan sisanya menjawab ragu-ragu dan setuju.

c) *Help Desk*

Untuk mendapatkan gambaran *help desk* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.29
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi *Help Desk*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Informasi	603	835	72,2%	Baik
Total Dimensi		**603**	**835**	**72,2%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.29 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas indikator yang membentuk dimensi *help desk* sebesar 72,2% termasuk dalam kategori baik. Artinya *help desk* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Cicadas Bandung sudah menjalankan fungsinya dengan baik. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Informasi

   Indikator informasi diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.30
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Informasi

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Informasi yang diberikan *Help Desk* kepada WP dalam pelaporan perpajakan	F	33	48	77	6	3	603	835	72,2%
		%	19,8	28,7	46,1	3,6	1,8			
	Total Indikator							**603**	**835**	**72,2%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.30 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 72,2% termasuk dalam kategori baik, karena 19,8% responden menjawab sangat membantu WP, 28,7% responden menjawab membantu WP, 46,1% responden menjawab cukup membantu WP dan sisanya menjawab tidak membantu WP. Jika dilihat dari persentase tanggapan responden mayoritas menjawab cukup membantu, meskipun secara keseluruhannya sudah baik. Sehingga petugas *help desk* pada Kantor Pelayanana Pajak Pratama Cicadas Bandung harus lebih ditingkatkan lagi pengetahuannya agar informasi yang diberikan kepada WP bisa membantu WP dalam pelaporan perpajakan.

d) *Complain Center*

Untuk mendapatkan gambaran *complain center* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.31
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi *Complain Center*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Menampung Keluhan-Keluhan Wajib Pajak	621	835	74,4%	Baik
2.	Memberikan Solusi Kepada Wajib Pajak	621	835	74,4%	Baik
Total Dimensi		**1242**	**1670**	**74,4%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.31 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan yang membentuk dimensi *complain center* sebesar 74,4% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya *complain center* yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah menjalankan fungsinya dengan baik. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Menampung Keluhan-Keluhan Wajib Pajak

   Indikator menampung keluhan-keluhan wajib pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.32
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Menampung Keluhan-Keluhan Wajib Pajak

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Complaint Center yang ada pada KPP Cicadas tidak mampu menampung semua keluhan-keluhan wajib pajak	F	21	91	44	9	2	621	835	74,4%
		%	12,6	54,5	26,3	5,4	1,2			
	Total Indikator							**621**	**835**	**74,4%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.32 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 74,4% dikategorikan baik, karena sebagian besar WP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah merasakan dengan adanya *complaint center* mampu menampung semua keluhan-keluhan wajib pajak. Ini bisa dilihat dari tanggapan responden sebesar 12,6% menyatakan sangat tidak setuju apabila *Complaint Center* tidak mampu menampung keluhan-keluhan WP, 54,5% responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya menyatakan ragu-ragu dan setuju.

2. Memberikan Solusi Kepada Wajib Pajak

   Indikator memberikan solusi kepada wajib pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.33
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Memberikan Solusi Kepada Wajib Pajak

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Complaint Center yang ada pada KPP Cicadas tidak mampu memberikan solusi yang benar terhadap keluhan-keluhan wajib pajak	F	25	92	33	12	5	621	835	74,4%
		%	15,0	55,1	19,8	7,2	3,0			
	Total Indikator							**621**	**835**	**74,4%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.33 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 74,4% dikategorikan baik, bahwa *Complaint Center* yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung mampu memberikan solusi yang benar terhadap keluhan-keluhan wajib pajak. Ini bisa dilihat dari tanggapan responden sebesar 15,0% menyatakan sangat tidak setuju, 55,1% menyatakan tidak setuju dan sisanya menyatakan ragu-ragu dan setuju.

e) Media Informasi Pajak

Untuk mendapatkan gambaran media informasi pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.34
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Media Informasi Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Website	669	835	80,1%	Baik
2.	Pojok Pajak	591	315	70,8%	Baik
Total Dimensi		**1260**	**835**	**75,4%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.34 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua indikator yang membentuk dimensi media informasi pajak sebesar 75,4% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya media informasi pajak yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Cicadas Bandung sudah bermanfaat bagi wajib pajak. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Website

   Indikator website diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.35
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Website

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Kegunaan media website bagi WP	F	57	66	34	8	2	669	835	80,1%
		%	34,1	39,5	20,4	4,8	1,2			
	Total indikator							**669**	**835**	**80,1%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.35 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 80,1% dikategorikan baik, bahwa sebagian besar WP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung merasa media website berguna bagi wajib pajak. Persentase tanggapan responden sebesar 34,1% WP merasakan kegunaan media website sangat memberikan informasi, 39,5% memberikan informasi bagi WP, 20,4% cukup memberikan informasi dan sisanya menyatakan tidak memberikan informasi.

2. Pojok Pajak

Indikator pojok pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.36
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pojok Pajak

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Pelayanan pojok pajak memudahkan WP dalam kegiatan perpajakannya	F	15	73	68	9	2	591	835	70,8%
		%	9,0	43,7	40,7	5,4	1,2			
	Total Indikator							**591**	**835**	**70,8%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.36 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 70,8% dikategorikan baik, persentase tanggapan responden sebesar 9,0% responden menjawab sangat mempermudah, 43,7% responden menjawab mempermudah, 40,7% responden menjawab cukup mempermudah dan sisanya menjawab tidak mempermudah. Pada dasarnya pojok pajak sudah membantu pelayanan kepada WP, namun jika dilihat secara keseluruhan pojok pajak dalam pelayanannya masih cukup maksimal karena jumlahnya masih terbatas.

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing dimensi dan indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran bagaimana kualitas pelayanan perpajakan secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh dimensi dan indikator yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas kelima dimensi dan 10 (sepuluh) indikator yang membentuk variabel kualitas pelayanan.

Tabel 4.37
Akumulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
		5	4	3	2	1			
Kualitas Pelayanan	F	410	718	427	85	30	**6403**	**8350**	**76,7%**
	%	24,6	43,0	25,6	5,1	1,8			

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Melalui tabel 4.37 dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden atas kelima dimensi yang membentuk kualitas pelayanan perpajakan sebesar 76,7% termasuk dalam kategori baik. Artinya kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah baik dilakasanakan oleh DJP.

4.2.1.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kepatuhan wajib pajak suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan 2 (dua) dimensi, 5 (lima) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing dimensi.

a) Kepatuhan Formal

Untuk mendapatkan gambaran kepatuhan formal Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.38
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Kepatuhan Formal

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Mendaftarkan Diri	680	835	81,4%	Baik
2.	Melaporkan SPT Tepat Waktu	652	835	78,1%	Baik
Total Dimensi		**1332**	**1670**	**79,8%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.38 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua indikator yang membentuk dimensi kepatuhan formal sebesar 79,8% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah patuh secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Mendaftarkan Diri

   Indikator mendaftarkan diri diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.39
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Mendaftarkan Diri

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Setiap orang yang penghasilannya diatas PTKP wajib mendaftarkan diri sebagai WP	F	61	72	23	7	4	680	835	81,4%
		%	36,5	43,1	13,8	4,2	2,4			
	Total Indikator							**680**	**835**	**81,4%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.39 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 81,4% dikategorikan baik, karena 36,5% responden menjawab setiap orang yang penghasilannya diatas PTKP sangat wajib mendaftarkan diri sebagai WP, 43,1% responden menjawab wajib mendaftarkan diri sebagai WP dan sisanya menyatakan ragu-ragu dan tidak wajib mendaftarkan diri sebagai WP. Dapat dikatakan bahwa sebagian besar WP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sependapat bahwa setiap orang yang penghasilannya diatas PTKP wajib mendaftarkan diri sebagai WP.

2. Melaporkan SPT Tepat Waktu

Indikator Melaporkan SPT Tepat Waktu diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.40
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Melaporkan SPT Tepat Waktu

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Aturan-aturan perpajakan yang diberlakukan dalam pelaporan SPT	F	50	77	20	14	6	652	835	78,1%
		%	29,9	46,1	12,0	8,4	3,6			
	Total Indikator							**652**	**835**	**78,1%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.40 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 78,1% dikategorikan baik, karena 29,9% responden menyatakan aturan-aturan perpajakan yang diberlakukan dalam laporan SPT sangat diperlukan, 46,1% responden menyatakan diperlukan, 12,0% responden menyatakan cukup diperlukan dan sisanya menyatakan tidak diperlukan. Dapat dikatakan bahwa aturan-aturan perpajakan yang diberlakukan dalam pelaporan SPT diperlukan untuk mempermudah DJP dan WP dalam melakukan kegiatan perpajakan.

b) Kepatuhan Material

Untuk mendapatkan gambaran kepatuhan material Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.41
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Kepatuhan Material

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Menghitung Jumlah Pajak Yang Terutang Dengan Benar	656	835	78,6%	Baik
2.	Membayar Pajak Yang Terutang Tepat Pada Waktunya	605	835	72,5%	Baik
3.	Mengisi SPT Dengan Jujur, Lengkap Dan Benar	1210	1670	72,4%	Baik
Total Dimensi		**2471**	**3340**	**74,0%**	**Baik**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Pada tabel 4.41 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas ketiga indikator yang membentuk dimensi kepatuhan material sebesar 74,0% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan

isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Selanjutnya tanggapan responden pada masing-masing indikator pada setiap butir pernyataan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Menghitung Jumlah Pajak Yang Terutang Dengan Benar

   Indikator menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.42
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Menghitung Jumlah Pajak Yang Terutang Dengan Benar

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	WP tidak perlu menghitung jumlah pajak terutangnya dengan benar	F	50	71	30	16	0	656	835	78,6%
		%	29,9	42,5	18,0	9,6	0,0			
	Total Indikator							**656**	**835**	**78,6%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.42 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 78,6% dikategorikan baik, sebagian besar WP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sependapat bahwa jumlah pajak terhutangnya harus dihitung dengan benar. Ini bisa dilihat dari tanggapan responden sebesar 29,9% WP sangat tidak setuju apabila pajak terutangnya tidak dihitung, 42,5% tidak setuju dan sisanya menjawab ragu-ragu dan setuju.

2. Membayar Pajak Yang Terutang Tepat Pada Waktunya

   Indikator membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya diukur menggunakan tanggapan responden pada pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.43
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Membayar Pajak Yang Terutang Tepat Pada Waktunya

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	WP yang tidak membayar pajak terhutangnya tidak dikenai sanksi oleh DJP	F	41	54	43	26	3	605	835	72,5%
		%	24,6	32,3	25,7	15,6	1,8			
	Total Indikator							**605**	**835**	**72,5%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.43 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 72,5% dikategorikan baik, sebagian besar WP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sependapat bahwa WP yang tidak membayar pajak terhutangnya harus dikenai sanksi oleh DJP. Ini bisa dilihat dari tanggapan responden sebesar 24,6% sangat tidak setuju apabila WP tidak membayar pajak terhutangnya tidak dikenai sanksi oleh DJP, 32,3% tidak setuju dan sisanya menjawab ragu-ragu dan setuju bila tidak dikenai sanksi.

3. Mengisi SPT Dengan Jujur, Lengkap Dan Benar

   Indikator mengisi spt dengan jujur, lengkap dan benar diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.44
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Mengisi SPT Dengan Jujur, Lengkap Dan Benar

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Wajib pajak sering mengalami kesulitan dalam pengisian SPT tahunan	F	12	48	66	31	10	522	835	62,5%
		%	7,2	28,7	39,5	18,6	6,0			
2	Wajib pajak tidak wajib mengisi SPT tahunan dengan jujur, lengkap dan benar	F	68	67	17	14	1	688	835	82,4%
		%	40,7	40,1	10,2	8,4	0,6			
	Total Indikator							**1210**	**1670**	**72,4%**

Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Berdasarkan pada table 4.44 persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 72,4% ini dikategorikan baik.

Bila dilihat dari persentase skor tanggapan responden berdasarkan pernyataan Wajib pajak sering mengalami kesulitan dalam pengisian SPT tahunan yaitu sebesar 62,5% dikategorikan cukup baik, persentase tanggapan responden sebesar 7,2% WP sangat tidak setuju apabila dalam pengisian SPT mengalami kesulitan, 28,7% tidak setuju, 39,5% WP ragu-ragu, 18,6% WP setuju dan 6,0% WP sangat setuju. Jika dilihat dari persentase tanggapan responden mayoritas menjawab bahwa sebagian besar WP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung cukup mengalami kesulitan dalam pengisian SPT tahunan, sehingga kesadaran WP masih kurang dalam pembayaran kewajiban pajaknya.

Dan berdasarkan pernyataan wajib pajak tidak wajib mengisi SPT tahunan dengan jujur, lengkap dan benar, persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 82,4% dikategorikan baik. Karena persentase tanggapan responden sebesar 40,7% WP sangat tidak setuju, 40,1% tidak setuju, 10,2% ragu-ragu dan sisanya menyatakan setuju apabila wjib pajak tidak wajib mengisi SPT tahunan dengan jujur, lengkap dan benar. Jika dilihat dari persentase mayoritas responden

menjawab sangat tidak setuju apabila dalam pengisian SPT Tahunan wajib pajak tidak mengisi dengan jujur, lengkap dan benar.

Setelah diuraikan hasil tanggapan responden pada masing-masing dimensi dan indikator, selanjutnya untuk mendapatkan gambaran bagaimana kepatuhan Wajib Pajak badan secara menyeluruh, dihitung akumulasi skor tanggapan responden dari seluruh dimensi yang membentuknya. Berikut gambaran hasil akumulasi tanggapan responden atas kedua dimensi dan kelima indikator yang membentuk variabel kepatuhan Wajib Pajak badan.

Tabel 4.45
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Variabel		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
		5	4	3	2	1			
Kepatuhan Wajib Pajak badan	F	282	389	199	108	24	**3803**	**5010**	**75,9%**
	%	28,1	38,8	19,9	10,8	2,4			

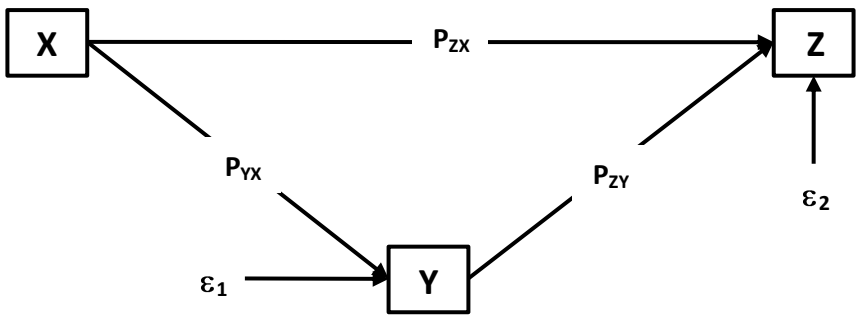
Perhitungan: Skor Ideal = Jumlah pertanyaan * Nilai tertinggi * Jumlah Responden

Melalui tabel 4.45 dapat diketahui persentase skor akumulasi tanggapan responden atas kedua dimensi yang membentuk kepatuhan Wajib Pajak badan sebesar 75,9% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sudah patuh.

4.2.2 Analisis Verifikatif

4.2.2.1 Analisis Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Semakin baik pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepatuhan Wajib Pajak Badan diharapkan juga akan semakin meningkat. Berdasarkan data yang terkumpul, pada penelitian ini akan diuji pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan, kemudian pada tahap kedua akan diuji pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.1
Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Gambar diagram jalur seperti terlihat diatas dapat diformulasikan kedalam 2 bentuk persamaan struktural sebagai berikut:

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama
$\mathbf{Y = P_{YX}X + \varepsilon_1}$

Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua
$\mathbf{Z = P_{ZX}X + P_{ZY}Y + \varepsilon_2}$

Keterangan:
Z = Kepatuhan Wajib Pajak Badan
Y = Kualitas pelayanan
X = Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan
$\mathbf{P_{YX}}$ = Koefisien jalur Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan
$\mathbf{P_{ZX}}$ = Koefisien jalur Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan
$\mathbf{P_{ZY}}$ = Koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan
ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penelitian (skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan, terlebih dahulu data ordinal dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval*.

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur *(path analysis).* Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Hasil komputasi analisis jalur menggunakan bantuan software *SPSS 18.0 for windows* dapat dilihat pada lampiran. Untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antar sesama variabel independen, maka nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi berikut:

Tabel 4.46
Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,000 – 0,199	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,600 – 0,799	Kuat
5	0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono, 2009 : 250

Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan (X), variabel intervening kualitas pelayanan (Y) dan variabel dependen kepatuhan Wajib Pajak Badan (Z), koefisien korelasi diantara ketiga variabel bebas tersebut diolah menggunakan *software SPSS 18.0 for windows*, hasil pengolahannya yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.47
Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Z	X	Y
Pearson Correlation	Z	1.000	.699	.729
	X	.699	1.000	.779
	Y	.729	.779	1.000
Sig. (1-tailed)	Z	.	.000	.000
	X	.000	.	.000
	Y	.000	.000	.
N	Z	167	167	167
	X	167	167	167
	Y	167	167	167

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan (X) dangan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,779 dan masuk dalam kategori kuat atau erat. Arah hubungan positif antara pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dengan kualitas pelayanan menujukkan bahwa pelaksanaan modernisasi adminsitrasi

perpajakan yang baik akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Kemudian hubungan antara pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan (X) dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan (Z) sebesar 0,699 termasuk dalam kategori kuat, demikian juga hubungan antara kualitas pelayanan (Y) dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan (Z) sebesar 0,729 termasuk dalam kategori kuat dengan arah positif.

4.2.2.2 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama

Pada sub struktur yang pertama variabel pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung Koefisien Jalur

Karena variabel independen hanya satu variabel (pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan), maka nilai koefisien korelasi sekaligus menjadi koefisien jalur.

$$P_{YX} = r_{XY} = 0,779$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 18.0 for windows* diperoleh koefisien jalur pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.48
Koefisien Jalur Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.357	1.668		5.010	.000
	X	.571	.036	.779	15.954	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,779 pada tabel 4.48 merupakan nilai koefisien jalur pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan. Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variabel pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

2) Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diperoleh dari mangkuadratkan nilai koefisien jalur, jadi koefisien determinasi pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2_{Y1} = P_{YX}{}^2 = 0{,}779^2$$
$$= 0{,}607$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 18.0 for windows* diperoleh koefisien determinasi pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kualitas pelayanan sebagai berikut:

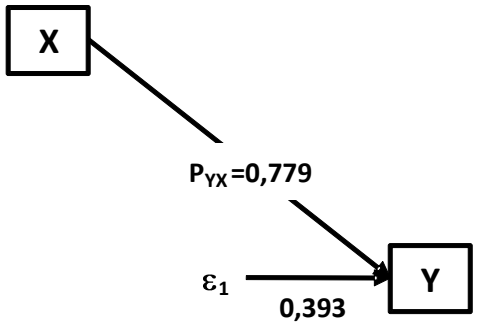
Tabel 4.49
Koefisien Determinasi Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779[a]	.607	.604	3.62891

a. Predictors: (Constant), X

Nilai koefisien determinasi dinterpretasikan sebagai besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan memberikan pengaruh sebesar 60,7% terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, artinya jika pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan lebih ditingkatkan lagi dalam pelaksanaannya maka akan meningkatkan kualitas pelayanan juga. Dan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan. Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti tingkat kepuasan wajib pajak dan kinerja penerimaan pajak. **(Nursya'bani Purnama, 2004)**



Gambar 4.2
Diagram Dan Koefisien Jalur Sub Struktur Pertama

3) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : \rho_{YX} = 0$ Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

$H_1 : \rho_{YX} \neq 0$ Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

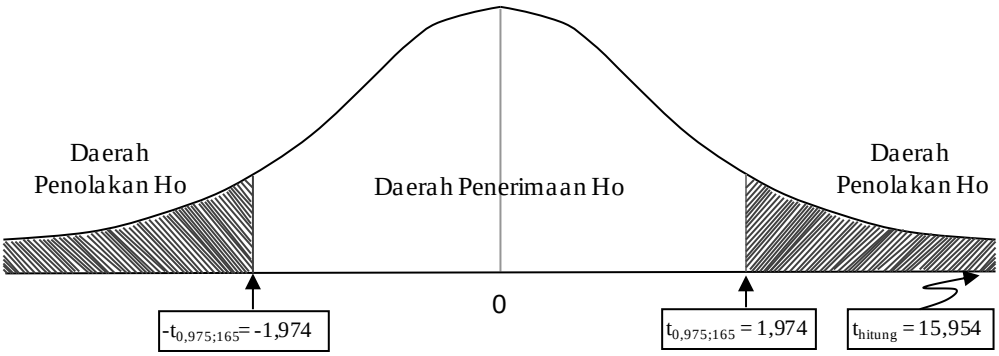
Untuk menguji hipotesisi diatas digunakan uji t dengan formula sebagai berikut:

$$t = \frac{P_{YX}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{YX})}{n-2}}}$$

$$` t = \frac{0,779}{\sqrt{\frac{(1-0,607)}{167-2}}} = 15,954$$

Jadi diperoleh nilai statistik uji t sebesar 15,954 sama dengan nilai t yang terdapat pada tabel 4.18. Kriteria pengujiannya adalah, ”Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$”, dimana dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 165 diperoleh nilai t sebesar 1,974. Karena t_{hitung} (15,954) lebih kecil dibanding t_{tabel} (1,974) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan modernisasi

adminsitrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.



Gambar 4.3
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan Terhadap Kualitas pelayanan

Pada gambar 4.3 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

4.2.2.3 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua

Pada sub struktur yang kedua variabel pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kepatuhan Wajib Pajak Badan sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 18.0 for windows* diperoleh koefisien jalur pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan sebagai berikut:

Tabel 4.50
Koefisien Jalur Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.427	1.235		1.155	.250
	X	.162	.039	.335	4.126	.000
	Y	.310	.054	.468	5.769	.000

a. Dependent Variable: Z

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,335 dan 0,468 pada tabel 4.50 merupakan nilai koefisien jalur pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

1) Menghitung Koefisien Determinasi

Melalui koefisien jalur yang telah diperoleh, selanjutnya dihitung koefisien determinasi, yaitu besar kontribusi/pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan secara bersama-sama. Koefisien determinasi didapat dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matriks korelasi antara variabel independen dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan.

$$R^2_{Z(XY)} = \begin{matrix} 0{,}335 & 0{,}468 \end{matrix} \times \begin{bmatrix} 0{,}699 \\ 0{,}729 \end{bmatrix}$$

$$= 0{,}575$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software SPSS.18 for windows* diperoleh koefisien determinasi pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan sebagai berikut:

Tabel 4.51
Koefisien Determinasi Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

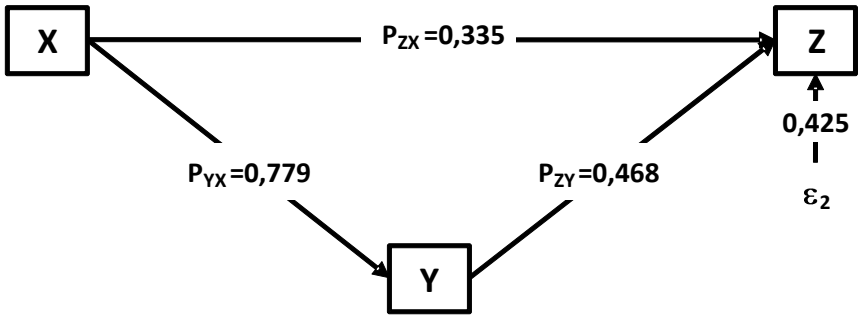
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759[a]	.575	.570	2.50315

a. Predictors: (Constant), Y, X

Melalui nilai koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 57,5% terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung, artinya bila semakin tinggi tingkat pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan. Sisanya sebesar 42,5% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel yang sedang diteliti. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan seperti filsafat negara, tingkat pendidikan wajib pajak, kejelasan undang-undang dan peraturan perpajakan. **(Ikhsan Budi R, 2007)**

Secara visual jalur dari variabel independen terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.4
Diagram Dan Koefisien Jalur Sub Struktur Kedua

Melalui diagram jalur tersebut selanjutnya dihitung besar pengaruh masing-masing variabel pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- Besar pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Pengaruh langsung pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan = $(P_{ZX})^2$ = (0,335) x (0,335) = 0,112 **(11,2%).** Pengaruh tidak langsung pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan = P_{ZX} x r_{XY} x P_{ZY} = (0,335) x (0,779) x (0,468) = 0,122 **(12,2%).**

Jadi total pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung **= 11,2% + 12,2% = 23,4%** dengan arah positif. Artinya pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan.

- Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan $= (P_{ZY})^2$ = (0,468) x (0,468) = 0,219 **(21,9%)**. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan = P_{ZY} x r_{XY} x P_{ZX} = (0,468) x (0,779) x (0,355) = 0,122 **(12,2%).**

Jadi total pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung **= 21,9% + 12,2% = 34,1%** dengan arah positif. Artinya kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan.

2) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signfikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan baik secara bersama-sama maupun secara parsial, maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian dimulai dari pengujian secara bersama-sama dan dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

- Pengujian Koefisien Jalur Secara Bersama-sama.

Hipotesis Statistik:

Ho: $\rho_{ZX} = \rho_{ZY} = 0$ Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan .

Ha: $\rho_{ZX} \neq \rho_{ZY} \neq 0$ Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan .

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan uji F dengan formula sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R^2_{Z(XY)}}{k(1-R^2_{Z(XY)})}$$

$$F_{hitung} = \frac{(167\text{-}2\text{-}1)\times 0{,}575}{2\times(1\text{-}0{,}575)}$$

$$= 111{,}118$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 18.0 for windows* diperoleh nilai F_{hitung} pengaruh pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan sebagai berikut:

Tabel 4.52
Uji Anova Untuk Uji Pengaruh Pelaksanaan Modernisasi Adminsitrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1392.474	2	696.237	111.118	.000[a]
	Residual	1027.582	164	6.266		
	Total	2420.057	166			

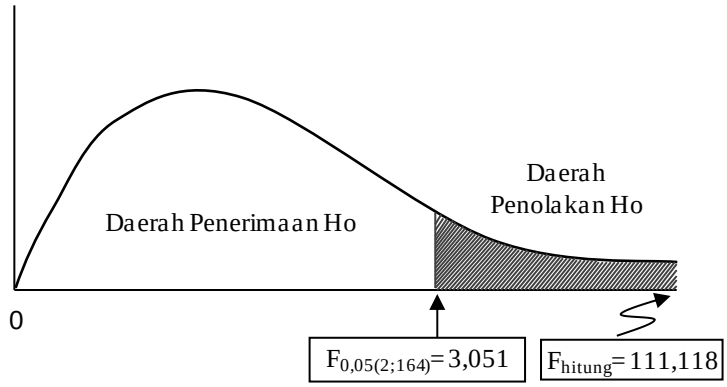
a. Predictors: (Constant), Y, X

b. Dependent Variable: Z

Berdasarkan tabel pengujian diatas dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 111,118 dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000. Sementara dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2;167-2-1) diperoleh $F_{0.05\ 2;164}$ = 3,051. Karena F_{hitung} (111,118) lebih besar dibanding F_{tabel} (3,051) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima

hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

Besarnya kontribusi atau pengaruh dari pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung sebesar 57,5%, sedangkan sisanya sebesar 42,5% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel tersebut.



Gambar 4.5
Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji Simultan Pengaruh Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pada gambar 4.5 dapat dilihat F_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

- Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial

Karena dari hasil pengujian secara bersama-sama menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan, selanjutnya dilakukan pengujian parsial untuk melihat lebih jelas variabel mana saja diantara kedua variabel independen, yaitu pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan dan kualitas pelayanan yang pengaruhnya signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Untuk menguji koefisien jalur dari masing-masing variabel eksogen tersebut digunakan uji t, dengan formula sebagai berikut:

$$t_i = \frac{P_{ZXi}}{\sqrt{\frac{1-R^2_{Z.XY} \times C_{ii}}{n-k-1}}}$$

a) Pengaruh Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hipotesis:

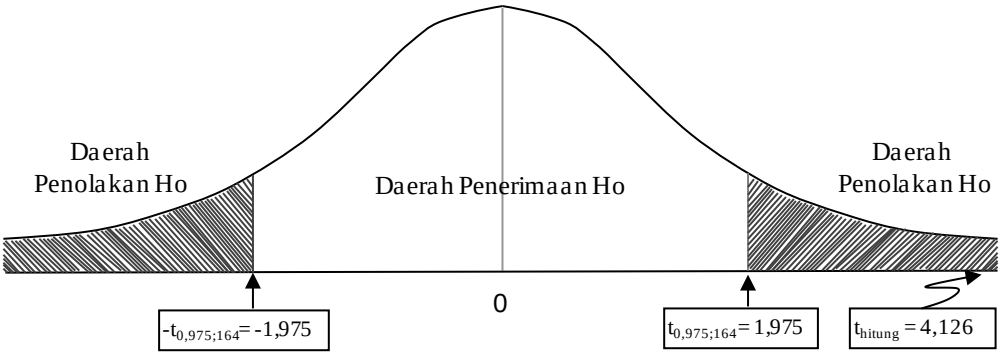
Ho: $\rho_{ZX} = 0$ Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Ha: $\rho_{ZX} \neq 0$: Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Statistik uji: $t_{hitung} = \frac{0,335}{\sqrt{\frac{1-0,575 \times 2,543}{167-2-1}}} = 4,126$

Nilai statistik uji t sebesar 4,126 sama dengan nilai t yang terdapat pada tabel 4.20, selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 164 diperoleh nilai sebesar 1,975. Karena t_{hitung} (4,126) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,975) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan

menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.



Gambar 4.6
Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho Pada Uji Pengaruh Pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pada gambar 4.6 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa pelaksanaan modernisasi adminsitrasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.

b) Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

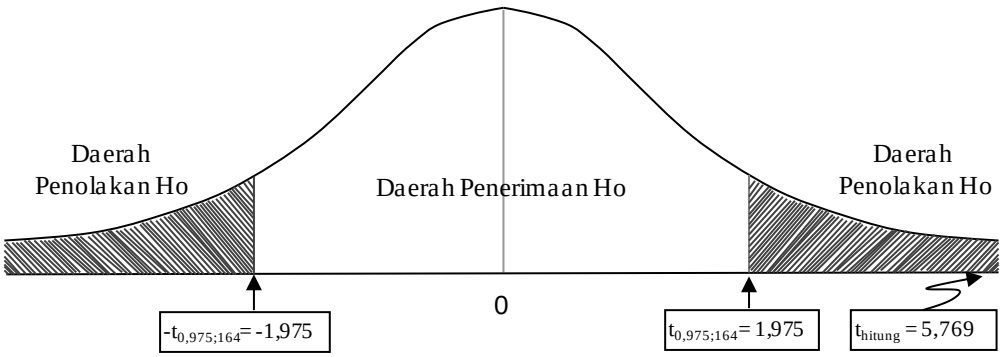
Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZY} = 0$ Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Ha: $\rho_{ZY} \neq 0$: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Statistik uji: $t_{hitung} = \dfrac{0,468}{\sqrt{\dfrac{1\text{-}0,575 \times 2,543}{167\text{-}2\text{-}1}}} = 5,769$

Nilai statistik uji t sebesar 5,769 sama dengan nilai t yang terdapat pada tabel 4.20, selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 164 diperoleh nilai sebesar 1,975. Karena t_{hitung} (5,769) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,975) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.



Gambar 4.7
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pada gambar 4.7 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung.