BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan hasil yang peneliti dapatkan selama melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I. Hasil tersebut berupa data-data dan informasi yang mendukung penelitian yang peneliti lakukan.

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Jawa Barat I

Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Jawa Barat I 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.

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada 2 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di wilayah Kota Bandung dan 1 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di wilayah Purwakarta . Maka pada sub bab ini akan menjelaskan sejarah pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Kantor Pajak sudah ada sejak kemerdekaan Indonesia dan bernama "Kantor Inspeksi Keuangan Bandung" untuk wilayah Jawa Barat, tetapi dalam perkembangannya terbagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok *Cooperative* dan kelompok *Non Cooperative* akibat dari Agresi Militer Belanda I. Kelompok Cooperative bekerjasama dengan Belanda dan berkedudukan di Jalan Asia Afrika, sedangkan kelompok *Non Cooperative* lebih memihak ke Republik Indonesia dan pindah ke Tasikmalaya.

Pada agresi Belanda II bubarlah Kantor Inspeksi Keuangan yang berada di Tasikmalaya dan yang masih aktif adalah kelompok *Cooperative*. Pada tahun 1965 Kantor Inspeksi Keuangan berubah nama menjadi "Inspeksi Pajak Bandung". Berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak, berada di lingkungan Departemen Keuangan.

Pada tanggal 1 Januari 1980 Inspeksi Pajak Bandung dibagi menjadi dua wilayah kerja, yaitu Kantor Inspeksi Pajak Bandung Barat, di jalan Soekarno Hatta No. 216 Bandung dan Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur, di jalan Kiara Condong No. 327 Bandung.

Berdasarkan Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 48/KMK.01/88 tanggal 19 Januari 1988, telah diresmikan di Bandung sebuah Kantor Inspeksi Pajak lagi yaitu "Kantor Inspeksi Pajak Bandung Tengah" yang bertempat di Jalan Purnawarman No.21.

Dengan adanya Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia tersebut Kantor Inspeksi Bandung menjadi 3 (tiga), yaitu merupakan salah satu dari 72 Kantor Inspeksi pajak di Indonesia yang masuk dalam wilayah VII DJP Jawa Barat. Pada tanggal 26 Maret 1988 berdasarkan Surat Menteri Keuangan No.26/UU/01/89 nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah berubah menjadi "Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah" terhitung mulai tanggal 1 April 1989. Tahun 1989 istilah Kantor Inspeksi Pajak diganti menjadi **Kantor Pelayanan Pajak**, walaupun struktur organisasinya masih belum berdasarkan fungsi.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.276/KMK/1989 terhitung mulai 1 April 1989, seluruh kantor Inspeksi Pajak di Indonesia diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak, di Bandung sendiri terbentuk Kantor Pelayanan Pajak diantaranya Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat yang beralamat di Jl. Soekarno

Hatta, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur yang beralamat di Jl. Ibrahim Adjie No. 37, Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah yang beralamat di Jl. Purnawarman No. 21, dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cimahi yang beralamat di Jl. Raya Barat Cimahi.

Modernisasi perpajakan dilakukan dengan berdasar kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 12/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/OMK.01/2007.

Peraturan tersebut menjelaskan mengenai pembentukan KPP baru yaitu diantaranya KPP Pratama dimana KPP, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan penyelidikan yang semula memiliki kantor yang terpisah, dilebur menjadi satu dan memiliki fungsi penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan penagihan. Selain itu, dijelaskan

2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Perkembangan pajak dimulai sejak penjajahan Belanda, perihal mengenai adanya pungutan pajak memang sudah ada dan ditangani oleh suatu badan dengan nama *De Inspective Finantien* yang tugasnya memungut pajak dari rakyat secara paksa berdasarkan undang-undang kolonial Belanda yang berlaku pada saat itu dan hasil penerimaan pajak tersebut digunakan untuk kepentingan penjajah Belanda.

Setelah pemerintahan berganti ke tangan Jepang pada tanggal 9 maret 1942, maka badan yang menangani pemungutan pajak tersebut berganti nama menjadi Zaimuba yaitu suatu badan milik Jepang yang mengurusi masalah keuangan. Namun pada akhir Zaimuba tidak bertahan lama, sebab pemerintahan Jepang diambil alih oleh sekutu. Dimana pada saat pemindah alihan kekuasaan tersebut terdapat kekosongan waktu yang digunakan oleh rakyat Indonesia untuk memproklamasikan kemerdekaannya pada

tanggal 17 Agustus 1945, sehingga badan Keuangan Jepang yang bernama Zaimuba tersebut berganti nama menjadi inspeksi keuangan Bandung yang berkedudukan di Gedung Concerdia (Gedung Merdeka) yang terletak di Jalan Asia Afrika Bandung. Inspeksi Keuangan Bandung tersebut meliputi daerah Swatantra Tingkat II, Kota praja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Kerawang, Bekasi, Purwakarta, Subang, Garut, Tasikmalya, Ciamis, serta Banjar.

Pada saat Agresi militer Belanda I pada tanggal 17 Agustus 1947, Bandung utara dikuasai oleh Belanda, sedangkan sebelah selatan adalah Pemerintah Indonesia. Oleh karena itu inspekasi keuangan Bandung dipindahkan ke Soreang (Bandung selatan). Disebabkan karena revolusi fisik yang terus berkepanjangan, maka pada tanggal 18 Desember 1948, belanda melancarkan Agresi militer II yang menyebabkan ibu kota Republik Indonesia yang pada saat itu berkedudukan di Yogyakarta menjadi tidak aman, untuk mengantisipasinya maka Inspeksi keuangan Bandung dibagi menjadi 2 aliran, yaitu:

1). Aliran *cooperative* Aliran yang mau bekerjasama dengan Belanda, Yang berkedudukan di Soreang

Bandung.

2). Aliran *non cooperative* Aliran yang tidak mau bekerjasama dengan Belanda, yang berkedudukan di Tasikmalaya.

Setelah diakui kedaulatan Republik Indonesia, maka kantor Inspeksi keuangan Bandung yang terletak di Tasikmalaya dipindah ke Bandung di Jalan raya barat (sekarang jalan Asia Afrika), tepatnya disebuah Hotel Homan di depan Kantor Pekerjaan Umum (KPU). Dengan majunya jaman dan bertambahnya jumlah penduduk serta meningkatnya tingkat ekonomi masyarakat, maka pada tahun 1965 kantor Inspeksi Keuangan Bandung

yang berada dibawah Direktorat Jendral PajakDepartemen Keuangan Republik Indonesia, dimana kantor Inspeksi keuangan Bandung dipecah manjadi :

1) **Kantor Inspeksi Keuangan Bandung**

Meliputi daerah Swatantra II, Kota Praja Bandung Kabupaten Bandung, Kabupaten Garut, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis. Kantor tersebut terletak di Jalan Asia Afrika no. 114 Bandung.

2) **Kantor inspeksi pajak karawang**

Meliputi daerah Kabupaten Bekasi, Kabupaten Purwakarta, dan Kabupaten Subang. Dimana kantor tersebut berkedudukan di Karawang. Pada tanggal 1 Januari 1980, kantor Inspeksi pajak Bandung dipisah menjadi dua Inspeksi pajak, pembagian wilyah tersebut berdasarkan pada SK MENKEU RI No. 141/KMK/1979, tanggal 6 April 1979 yang memutuskansebagai berikut :

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

2). Kantor Inspeksi pajak Bandung Barat yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 118 Bandung.

Menurut Keputusan direktur jenderal pajak kep-112/pj/2007, mengenai penerapan organisasi, tata kerja, dan saat mulai beroperasinya kantor pelayanan pajak pratama dan kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan di lingkungan kantor wilayah direktorat jenderal pajak banten, kantor wilayah direktorat jenderal pajak jawa barat I, dan kantor wilayah direkatorat jenderal pajak jawa barat ii. Menetapkan bahwa Saat mulai beroperasinya KPP Pratama dan KP2KP dilingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Tanggal 28 Agustus 2007 meliputi :

1. KPP Pratama Cilegon;

2. KPP Pratama Serang;

3. KPP Pratama Serpong;

4. KPP Pratama Kosambi;

5. KPP Pratama Tangerang Timur;

6. KPP Pratama Tangerang Barat;

7. KPP Pratama Bandung Bojonagara;

8. KPP Pratama Bandung Cibeunying;

9. KPP Pratama Bandung Cicadas;

10. KPP Pratama Bandung Karees;

11. KPP Pratama Bandung Tegallega;

12. KPP Pratama Ciamis;

13. KPP Pratama Cianjur;

14. KPP Pratama Cimahi;

15. KPP Pratama Purwakarta;

16. KPP Pratama Soreang;

17. KPP Pratama Majalaya;

18. KPP Pratama Sukabumi;

19. KPP Pratama Sumedang;

20. KPP Pratama Tasikmalaya;

21. KPP Pratama Garut;

22. KP2KP Banjar;

23. KP2KP Pelabuhan Ratu.

3. Tanggal 6 Nopember 2007 meliputi :

1. KPP Pratama Pandeglang;

2. KPP Pratama Tigaraksa;

3. KP2KP Rangkas Bitung.

Reorganisasi yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak serta dalam rangka pelaksanaan moderenisasi sistem administrasi perpajakan secara bertahap sebagai upaya perlaksanaan Good Goverence dan untuk meningkatkan penerimaan pajak serta efektivitasorganisasi instansi vertikal di lingkunganDirektorat Jendral Pajak maka padaa tanggal 9 Agustus 2007 ditetapkan keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-112/pj./2007 yang mengatur tentang penerapan organisasi, tata kerja dan saat mulai berorganisasinya kantor pelayanan. Kantor Pelayanan Pajak Karees dan Kantor Pelayanan

3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

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

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

1. Kegiatan penatausahaan, penerimaan penagihan, penyelesaian keberatan dan restitusi keberatan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.
2. Kegiatan pemeriksaandanpenerapan sanksi perpajakan.
3. Kegiatan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan, menyelenggarakan potensi pajak serta ekstensifikasi pajak.
4. Kegiatan penatausahaan dan pengecekan Surat Pajak Tahunan atau Surat Pajak Masa berdasarkan Wajib Pajak.

5. Melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak tidak langsung lainnya.

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

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

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

6. Menyediakan media informasi perpajakan berbasis komputer (misal: *touch screen*) pada setiap TPT.

KPP modern ini terbagi menjadi 3, yaitu:

1. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I adalah instansi vertical Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak. Kantor Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala. Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, evaluasi, dan pengendalian pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I melakukan fungsi pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, dan penyidikan yang dilaksanakan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kanwil ini pertama kali diuji cobakan pada tahun 2002.
2. Kantor Pelayanan Pajak Madya adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Madya dipimpin oleh seorang Kepala. KPP Madya mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. KPP Madya melakukan fungsi pemeriksaan sederhana dan pemeriksaan lengkap yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional PemeriksaPajak. KPP Madya pertama kali diuji cobakan pada tahun 2005.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. KPP Pratama dipimpin oleh seorang Kepala. KPP Pratama mempunyai tugas

melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. KPP Pratama melakukan fungsi pemeriksaan sederhana dan pemeriksaan lengkap yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak serta fungsi pendataan dan penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan yang dilaksanakan oleh Kelompok Jabatan Fungsional Penilai Pajak Bumi dan Bangunan. KPP Pratama ini mulai diujicobakan pada tahun 2005.

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

KPP Pratama Purwakarta yang ada saat ini baru memulai kegiatan operasionalnya kurang lebih selama 3 Tahun. Waktu yang belum terlalu lama, namun KPP Pratama Purwakarta telah dapat melaksanakan tugasnya dengan sangat baik untuk melayani masyarakat sehubungan dengan perpajakan.

4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I

Adapun Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I yaitu :

1. Visi

   Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

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

2. Misi

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

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

   c. Politik : Mendukungproses demokratisasi bangsa

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

4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pratama di Wilayah Jawa Barat I

KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I memiliki susunan organisasi yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor
2. Sub bagian umum
3. Seksi PengolahanData dan Informasi;
4. Seksi Pelayanan;
5. Seksi Penagihan;
6. Seksi Pemeriksaan;
7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
8. Seksi PengawasandanKonsultasi I, II, III, IV;
9. Kelompok JabatanFungsional, yang terdiri dari:
   a. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
   b. Setiap kelompok tersebut dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, atau Kepala KPP yang bersangkutan.
   c. Jumlah Jabatan Fungsional tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
   d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.4 Deskripsi Tugas Kantor Pelayanan Pratama di Wilayah Jawa Barat I

Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenangnya yang meliputi luas daerah tempat kedudukan Wajib Pajak

dan Penanggung Pajak pada daerah tertentu berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Uraian Tugas dari stuktur organisasi KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I adalah sebagai berikut

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

   Sub Bagian Umum mempunyai tugas sebagai berikut:
   a. Bagian yang menjalankan, melayani, serta menyediakan segala kebutuhan para pegawai baik pelaksanaan pelantikan, sumpah dan serah terima jabatan serta pengambilanSumpahPegawai Negeri Sipil.
   b. Penerbitan izinmelanjutkanpendidikandi luar kedinasan.
   c. Pengajuanusul peserta pendidikandi luar negeri.
   d. Pengurusan gaji dan TKPKN yang terdiri atas prosedur pengurusan gaji mulai dari pengajuan sampai denganpembayarannya.
   e. Permohonankartu tanda peserta asuransi danTaspen.
   f. Menyusun Laporan/ Daftar Realisasi atas Penggunaan Anggaran Belanja, dan yang melaksanakan penutupan Buku Kas Umum yang dilaksanakan setiap bulan oleh Bendahara Pengeluaran.

3. Seksi PengolahanData dan Informasi

Seksi PengolahanData dan Informasimempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data,

b. Penyajian informasi perpajakan,

c. Perekaman dokumen perpajakan,

d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan,

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

f. Pelayanandukungan teknis komputer,

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

h. Pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, dan

i. Penyiapan laporankinerja.

4. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

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

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

c. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.

d. Melakukan kerjasama perpajakan.

5. Seksi Penagihan

Seksi Penagihanmempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak.

b. Penundaan dan angsuran tunggakan pajak.

c. Penagihan aktif,

d. Usulan penghapusan piutang pajak.

e. Penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

6. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan.

b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan.

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

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

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

7. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Melakukan pengamatan potensi perpajakan.

b. Pendataan objek dan subjek pajak.

c. Penilaianobjekpajakdalamrangka ekstensifikasi.

d. Menyelesaikan permohonan oleh Wajib Pajak yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan

untukmendaftarkan objek pajaknya yang dilaksanakan dengan penelitian lapangan maupun penelitian kantor.

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

8. Seksi PengawasandanKonsultasi I, II, III, IV

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

a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

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

c. Penyusunan profil Wajib Pajak.

d. Analisis kinerjaWajib Pajak.

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

f. Melakukan evaluasi hasil banding.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

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

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

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

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

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

4.1.5 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I 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 di wilayah Jawa Barat I terdiri dari aspek-aspek kegiatan antara lain:

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yangmudahdan 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 usaha

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.

4.1.4 Karakteristik Responden

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

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah Responden	Presentasi
Laki-laki	35	77.78%
Perempuan	10	22.22%
Jumlah	45	100.00%

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

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 77.78%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 22.22% jadi dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Pria. Karena kebanyakan Wajib Pajak orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah pria.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.2
Usia

Umur	Jumlah Responden	Presentasi
26-30 tahun	6	13.34%
30-35 tahun	13	28.89%
36-40 tahun	11	24.45%
> 40 tahun	15	33.34%
Jumlah	45	100.00%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang 26-30 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 13.34%, 30-35 tahun berjumlah 13 orang atau sebesar 28.89%, 36-40 tahun sebanyak 11 orang sebesar 24.45%, diatas 40 tahun berjumlah 15 orang atau sebesar 33.34%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia diatas 40 tahun. Hal inidisebabkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kota Jawa Barat I lebih banyak yang berusia diatas 40 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	Presentasi
Strata 2 (S1)	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 Penelitian

4.2.1 analisis Deskriptif

4.2.1.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I.

Pada bagian ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang Penerapan Kualitas Pelayanan Pajak dan Penegakan Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data hasil penelitian adalah analisis deskriptif dan pengujian hipotesis. Pada analisis deskriptif digunakan persentase jumlah skor jawaban untuk merepresentasikan tanggapan responden atas pernyataan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Pada pengujian hipotesis digunakan analisis regresi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan, dan regresi yang digunakan adalah regresi linier berganda. Karena hasil skoring jawaban responden pada setiap variabel masih merupakan data ordinal maka agar data dapat diolah menggunakan analisis regresi terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunkan *method of succesive interval* (MSI).

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

Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I akan terungkap melalui jawaban responden terhadap

pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas Pelayanan Pajak diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

1. Pelayanan Prima

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

Tabel 4.4
Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	Aparat pajak sudah tepat waktu dalam melayani wajib pajak	F	14	13	17	1	0	45	175	225
		%	31,1%	28,9%	37,8%	2,2%	0,0%	100,0%	77.7%	
2	Waktu yang disediakan dalam pelayanan	F	26	3	14	2	0	45	188	225
		%	57,8%	6,7%	31,1%	4,4%	0,0%	100,0%	83.5%	
3	Kempuan aparat pajak dalam melayani masayrakat	F	14	17	14	0	0	45	180	225
		%	31,1%	37,8%	31,1%	0,0%	0,0%	100,0%	80.0%	
4	Pegawai yang berhubungan langsung	F	23	4	18	0	0	45	185	225
		%	51,1%	8,9%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%	82.2%	
5	Bagaimana sikap aparat pajak dalm Merespon permasalahan dan memberikan nformasi	F	12	18	14	1	0	45	176	225
		%	26,7%	40,0%	31,1%	2,2%	0,0%	100,0%	78.2%	
6	Apakah tidak ada kesulitan dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi	F	11	20	13	1	0	45	176	225
		%	24,4%	44,4%	28,9%	2,2%	0,0%	100,0%	78.2%	
	Total Skor								1080	
	Persentase Skor								80.0%	

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1080}{5x6x45} \times 100\%$$

$$= \frac{1080}{1350} \times 100\%$$

$$= 80.00\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 80.00% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi pelayanan prima dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang pelayanan prima pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I, yaitu:

1. Waktu Pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu

   Responden (77.7%) menanggapi tentang Aparat sudah tepat waktu dalam melayani wajib pajak masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa pemerintah dalam sebagai aparat pajak sudah dah tepat waktu dalam melayani wajib pajak responden menanggapi sangat tepat waktu sebesar 31.1%, tepat waktu sebesar 28.9%, kadang-kadang sebesar 37.8% dan tidak tepat waktu sebesar 2.2%.

   Kemudian hasil tanggapan responden mengenai waktu yang disediakan dalam pelayanann total skor sebesar 83.5%. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa dengan waktu yang disediakan dalam pelayanan responden menanggapi sangat cukup sebesar 57.8%, yang menanggapi cukup sebesar 6.7%, dan responden yang menanggapi kadang-kadang sebesar 4.4%.

2. Yang Bertugas di Tempat Pelayanan Terpadu

Dalam pelayanan umum yang prima, responden 80.0% menanggapi bahwa yang bertugas di tempat pelayanan terpadu masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa kemampuan aparat pajak dalam melayani masyarakat sangat baik sebesar 31.1%%, sebesar 37.8% menanggapi bahwaaparat pajak baik , cukup baik sebesar 31.1% .

3. Pegawai yang Berhubungan Langsung dengan Wajib Pajak

Responden (82.2%) menanggapi bahwa pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I melayani masuk dalam kategori baik. Hail ini sesuai dengan hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa yang berhubungan langsung dengan wajib pajak sangat baik sebesar 51.1%, yang berpendapat baik sebesar 8,9%, cukup baik sebesar 40.00%.

4. Merespon permasalahan dan Memberikan Informasi

Responden 78.2% menanggapi bahwa aparat pajak merespon permasalahan dan memberikan informasi masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa tanggapan dari petugas dalam permasalahan Wajib Pajak direspon dengan baik dan memberikan solusi sebesar 26.7%, peduli dan menyelesaikannya sebesar 40.0%, yang menanggapi hanya memberikan penjelasan tanpa memebrikan saran sebesar

31.1% dan responden menanggapi bahwa petugas bersikap biasa dalam permasalahan Wajib Pajak sebesar 2.2%.

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai aparat pajak dalam merespon dan memberikan imformasi kepada wajib pajak total skor sebesar 78.2% dan masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa aparat pajak dalam merespon permasalahan dan memeberikan informasi kepada wajib pajak responden menanggapi sangat baik sebesar 24.4%, yang menanggapi baik sebesar 44.4%, dan responden yang menanggapi kadang-kadang sebesar 28.9% sedangkan yang menanggapi tidak baik sebesar 2.2%

4.2.1.2 Analisis Deskriptif Penegakan Hukum Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I

Penegakan hukum pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I diukur menggunakan 8 indikator dan dioperasionalisasikan menggunakan 16 butir pernyataan, setiap butir pernyataan disertai dengan 5 pilihan jawaban yang terdiri dari kuesioner positif yang diberi bobot 5 sampai 1 Berikut ini diuraikan gambaran jawaban responden mengenai penegakan hukum pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I berdasarkan indikator.

1. Penagihan Pajak

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

Tabel 4.5
Tanggapan Responden mengenai Penagihan Pajak

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	Bagaimana menurut Bapak/Ibu sikap wajib pajak/penanggu pajak dalam melunasi utang pajaknya	F	27	0	15	3	0	45	186	225
		%	60,0%	0,0%	33,3%	6,7%	0,0%	100,0%	82.6%	
2	Bagaimana penanggung pajak dalam waktu melunasi utang pajaknya	F	20	3	20	2	0	45	176	225
		%	44,4%	6,7%	44,4%	4,4%	0,0%	100,0%	78.2%	
3	Bagaimana menurut Bapak/Ibu sikap wajib pajak dalam hutang penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan	F	19	6	19	1	0	45	178	225
		%	42,2%	13,3%	42,2%	2,2%	0,0%	100,0%	79.1	
4	Bagaimana menurut Bapak/Ibu dalam melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus pada wajib pajak	F	14	11	19	1	0	45	173	225
		%	31,1%	24,4%	42,2%	2,2%	0,0%	100,0%	76.8%	
5	Meninjau lokasi usaha wajib pajak sebelum melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus	F	18	6	19	2	0	45	175	225
		%	40,0%	13,3%	42,2%	4,4%	0,0%	100,0%	77.8	
	Total Skor								888	
	Persentase Skor								78.93%	

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada table 4.5 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{888}{5x5x45} \times 100\%$$

$$= \frac{888}{1125} \times 100\%$$

$$= 78.93\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 78.93% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi penagihan pajak dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang penegihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I, yaitu:

1. W ajib Pajak Penanggung pajak melunasi utang pajak

   Responden (82.6%) menanggapi tentang sikap wajib pajak/penanggung pajak dalam melunasi pajaknya dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa sikap wajib pajak/penanggung pajak dalam melunasi pajaknya responden menanggapi sangat baik sebesar 60.0%, kadang-kadang sebesar 33.3%, cukup baik sebesar 6.7%.

   Kemudian hasil tanggapan responden mengenai wajib pajak/penanggung pajak dalam waktu melunasi utang pajak total skor sebesar 78.2%. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa dengan wajib pajak/penanggung pajak dalam waktu melunasi utang pajak responden menanggapi sangat tepat waktu sebesar 44.4%, yang menanggapi tepat waktu sebesar 6.7%, dan responden yang menanggapi kadang-kadang sebesar 44.4% yang menanggapi cukup tepat waktu sebesar 4.4%.

2. Biaya penagihan pajak dengan menegur dan memperingatkan

   Dalam, Biaya penagihan pajak dengan menegur dan memperingatkan responden 79.1% menanggapi bahwa sikap wajib pajak

dalam biaya penagihan pajak dengan menegur dan memperingatkan masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa sikap wajib pajak dalam Biaya penagihan pajak dengan menegur dan memperingatkan sangat setuju sebesar 42.2%, sebesar 13.3% menanggapi bahwa aparat pajak setuju, cukup setuju sebesar 42.2% dan responden yang menanggapi tidak setuju sebesar 2.2% .

3. Melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus

Responden 76.8% menanggapi bahwa Melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa tanggapan dari Melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus sangat baik sebesar 31.1%, baik sebesar 24.1%, yang menanggapi cukup baik sebesar 42.2% dan responden menanggapi bahwa tidak baik sebesar 2.2%.

Kemudian hasil tanggapan responden meninjau lokasi usaha wajib pajak sebelum melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus total skor sebesar 77.8% dan masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa meninjau lokasi usaha wajib pajak sebelum melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus responden menanggapi sangat harus dilakukan sebesar 40.4%, yang menanggapi harus dilakukan sebesar 13.3%, dan responden yang menanggapi hanya sekedar prosedur saja sebesar 42.2% sedangkan yang menanggapi tidak harus dilakukan sebesar 4.4%

2. **Penyidikan Pajak**

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

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Penyidikan Pajak

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	Berkas wajib pajak yang akan yang akan diselidiki untuk mencari bukti penyidikan	F	22	6	16	1	0	45	184	225
		%	48,9%	13,3%	35,6%	2,2%	0,0%	100,0%	81.7%	
2	Data internal yang ada bisa dijadikan berkas untuk diselidiki	F	17	9	17	2	0	45	176	225
		%	37,8%	20,0%	37,8%	4,4%	0,0%	100,0%	78.2%	
3	Menurut Bapak/Ibu, bukti-bukti dari pihak ketiga dapat diandalkan tingkat kepercayaannya	F	16	13	14	2	0	45	178	225
		%	35,6%	28,9%	31,1%	4,4%	0,0%	100,0%	79.1%	
4	Manfaat melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga	F	22	4	17	2	0	45	181	225
		%	48,9%	8,9%	37,8%	4,4%	0,0%	100,0%	80.4%	
	Total Skor								719	
	Persentase Skor								80.0%	

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada table 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{719}{5x4x45} \times 100\%$$

$$= \frac{719}{900} \times 100\%$$

$$= 79.89\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 79.89% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi penyidikaan pajak baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang

penyidikan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I, yaitu:

1. Mencari Bukti

   Responden (81.7%) menanggapi tentang berkas wajib pajak yang akan diselidiki untuk mencari bukti penyidikan masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa berkas wajib pajak yang akan diselidiki untuk mencari bukti penyidikan responden menanggapi dianalisis dan dicross check data dengan data intern sebesar 48.9%, dianalisis kebenaran data tersebut sebesar 13.3%, cukup diketahui saja sebesar 35.6% dan dibiarkan saja sebesar 2.2%.

   Kemudian hasil tanggapan responden mengenai data internal yang ada bisa dijadikan berkas untuk penyidikan total skor sebesar 78.2%. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa dengan data internal yang ada bisa dijadikan berkas untuk penyidikan responden menanggapi sangat bisa diselididki sebesar 37.8%, yang menanggapi bisa diselidiki sebesar 20.0%, dan responden yang menanggapi cukup bisa diselididki sebesar 37.8% dan yang menanggapi cukup sebesar 4.4%

2. Mengumpulkan Bukti

   Dalam penyidikan pajak , responden 79.1% menanggapi bukti dari pihak ketiga dapat diandalkan tingkat kepercayaannya masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa bukti dari pihak ketiga dapat diandalkan tingkat kepercayaannya sangat dapat

diandalkan sebesar 35.6%, sebesar 28.9% menanggapi dapat diandalkan , cukup mengetahui sebesar 31.1% dan responden yang menanggapi tidak dapat diandalkan sebesar 4.4% .

Kemudian hasil tanggapan manfaat melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga total skor sebesar 80.4% dan masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden manfaat melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga responden menanggapi dapat mengetahui kebenaran dan kelengkapan data dari pihak ketiga dilakukan sebesar 48.9%, yang menanggapi dapat melancarkan penyidikan sebesar 8.9%, dan responden yang menanggapi cukup menunjang pelaksanaan penyidikan sebesar 37.8% sedangkan yang menanggapi hanya sekedar prosedur sebesar 4.4%

3. Pemeriksaan Pajak

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

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Pemeriksaan Pajak

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	Berkas wajib pajak yang akan yang akan diperiksa	F	23	4	16	2	0	45	183	225
		%	51,1 %	8,9%	35,6 %	4,4%	0,0%	100,0%	81.3%	
2	Data internal yang ada bisa dijadikan berkas untuk diselidiki	F	20	5	18	2	0	45	178	225
		%	44,4 %	11,1 %	40,0 %	4,4%	0,0%	100,0%	79.1%	
3	Analisis terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) dan Laporan Keuangan Wajib Pajak	F	24	4	16	1	0	45	186	225
		%	53,3 %	8,9%	35,6 %	2,2%	0,0%	100,0%	82.6%	
4	Apakah Bapak/Ibu telah melaksanakan prosedur-prosedur pemeriksaan	F	22	4	18	1	0	45	182	225
		%	48,9	8,9%	40,0	2,2%	0,0%	100,0%	80.8%	

			%		%					
5	Teknik yang digunakan Bapak/Ibu dalam pemeriksaan buku, catatan dan dokumen wajib pajak	F	22	7	15	1	0	45	185	225
		%	48,9 %	15,6 %	33,3 %	2,2%	0,0%	100,0%	82.2%	
6	Wajib pajak diberi kesempatan untuk mendapatkan dan menyanggah mengenai temuan korelasi fiskal yang telah ditentukan	F	18	7	19	1	0	45	177	225
		%	40,0 %	15,6 %	42,2 %	2,2%	0,0%	100,0%	78.6%	
7	Apakah hasil mengolah data, pemeriksaaan ditandatangani oleh Bapak/Ibu dan Wajib Pajak	F	6	20	18	1	0	45	166	225
		%	13,3 %	44,4 %	40,0 %	2,2%	0,0%	100,0%	73.7%	
	Total Skor								1257	
	Persentase Skor								74.3%	

.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada table 4.7 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1257}{5x4x45} \times 100\%$$

$$= \frac{1257}{1575} \times 100\%$$

$$= 79.80\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 79.80% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi pemeriksaan pajak baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I, yaitu:

1. Mencari Data

Responden 81.3% menanggapi tentang berkas wajib pajak yang akan diperiksaa untuk mencari data pemeriksaan masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa berkas wajib pajak yang akan diperiksa untuk mencari data pemeriksaan responden menanggapi dianalisis dan dicross check data dengan data intern sebesar 51,1%, dianalisis kebenaran data tersebut sebesar 8.9%, cukup diketahui saja sebesar 35.6% dan dibiarkan saja sebesar 4.4%.

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai data internal yang ada bisa dijadikan berkas untuk pemeriksaan total skor sebesar 79.1%. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa dengan data internal yang ada bisa dijadikan berkas untuk pemeriksaan responden menanggapi sangat bisa diperiksa sebesar 44.4%, yang menanggapi bisa didiperiksa sebesar 11.1%, dan responden yang menanggapi cukup bisa diperiksa sebesar 40.0% dan yang menanggapi cukup sebesar 4.4%

2. Mengumpulkan Bukti

Dalam pemeriksaan pajak , responden 82.6% menanggapi analisis terhadap surat pemberitahuan (SPT) dan laporan keuangan wajib pajak masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa analisis terhadap surat pemberitahuan (SPT) dan laporan keuangan wajib pajak sangat penting sebesar 53.3%, sebesar 8.9% menanggapi penting,

cukup penting sebesar 35.6% dan responden yang menanggapi cukup diketahui saja sebesar 2.2% .

Kemudian hasil tanggapan responden melaksanakan prosedur-prosedur pemeriksaan total skor sebesar 80.8% dan masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa melaksanakan prosedur-prosedur pemeriksaan responden menanggapi dilaksanakan agar pemeriksaan fokus dan terarah sebesar 48.9%, yang menanggapi dilaksanakan apabila diperintah arasan sebesar 8.9%, dan responden yang menanggapi hanya sekedar prosedur saja sebesar 40.0% sedangkan yang menanggapi cukup diketahui saja sebesar 2.2%

3. Mengolah Data

Responden 82.2% menanggapi bahwa teknik yang digunakan dalam pemeriksaan buku, catatan, dan dokumen wajib pajak masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa teknik yang digunakan dalam pemeriksaan buku, catatan, dan dokumen wajib pajak tanggapan dari evaluasi, analisis, rekonsiliasi fiscal, mengecek data dan informasi sebesar 48.9%, menguji kebenaran pemeriksaan 15.6 sebesar 40.0%, yang menanggapi melakukan tanya jawab dengan wajib pajak sebesar 33.3% dan responden menanggapi bahwa teknik menghitung kembali pajak terutang wajib pajak sebesar 2.2%.

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai wajib pajak diberikan kesempatan untuk mendapat dan menyanggah mengenai temuan dan koreksi fiskal yang telah ditentukan total skor sebesar 78.6% dan

masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa wajib pajak diberikan kesempatan untuk mendapat dan menyanggah mengenai temuan dan koreksi fiskal yang telah ditentukan responden menanggapi sangat diberikan kesempatan sebesar 40.0%, yang menanggapi diberikan kesempatan sebesar 15.6%, dan responden yang menanggapi cukup diberikan kesempatan sebesar 42.2% sedangkan yang menanggapi tidak diberikan kesempatan sebesar 2.2%

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai hasil mengolah data , pemeriksaan ditandatangani oleh Bapak/Ibu dan wajib pajak total skor sebesar 73.3% dan masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa hasil mengolah data , pemeriksaan ditandatangani oleh Bapak/Ibu dan wajib pajak responden menanggapi sangat ditanda tangani sebesar 13.3%, yang menanggapi ditanda tangani sebesar 44.4%, dan responden yang menanggapi cukup diketahui saja sebesar 40.0% sedangkan yang menanggapi apabila diperintah atasan sebesar 2.2%

4.2.1.3. Analisis Deskriptif Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I

Kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi diukur menggunakan 3 (dua) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

1. Kepatuhan Formal

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

Tabel 4.8
Tanggapan Responden mengenai Kepatuhan Formal

No	Pernyataan		5	4	3	2	1	Jumlah	Skor Total	Skor Ideal
1	Apakah menurut Bapak/Ibu wajib pajak sudah melakukan pendaftaran diri ke KPP	F	20	12	13	0	0	45	187	225
		%	44,4%	26,7%	28,9%	0,0%	0,0%	100,0%	83.1%	
2	Apakah sudah banyak wajib pajak yang mendaftarkan diri di KPP	F	19	19	7	0	0	45	192	225
		%	42,2%	42,2%	15,6%	0,0%	0,0%	100,0%	85.3%	
3	Apakah wajib pajak sudah tepat waktu dalam melaporkan pajaknya	F	13	23	9	0	0	45	184	225
		%	28,9%	51,1%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%	81.7%	
4	Bagaimana wajib pajak dalam melaporkan pajak tepat waktu	F	16	19	10	0	0	45	186	225
		%	35,6%	42,2%	22,2%	0,0%	0,0%	100,0%	82.6%	
5	Apakah menurut Bapak/Ibu wajib pajak sudah tepat waktu dalam menyetor pajak	F	8	26	11	0	0	45	177	225
		%	17,8%	57,8%	24,4%	0,0%	0,0%	100,0%	78.6%	
6	Apakah menurut Bapak/Ibu sudah banyak WP yang menyetor pajak tepat waktu	F	20	12	13	0	0	45	187	225
		%	44,4%	26,7%	28,9%	0,0%	0,0%	100,0%	83.1%	
	Total Skor								1113	
	Persentase Skor								80.0%	

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada table 4.8 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{1113}{5x6x45} \times 100\%$$

$$= \frac{1113}{1350} \times 100\%$$

$$= 82.44\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 82.44% termasuk dalam kategori baik. Kategori baik ini ditandai dengan beberapa ukuran berupa jawaban-jawaban responden yang mayoritas menanggapi kepatuhan formal dengan baik. Dibawah ini penulis uraikan berdasarkan tanggapan responden tentang kepatuhan formal pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I, yaitu:

1. Mendaftarkan Diri

   Responden 83.1% menanggapi tentang wajib pajak sudah mendaftarkan diri ke KPP masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa wajib pajak sudah mendaftarkan diri ke KPP responden menanggapi sudah melakukan pendaftaran diri sebesar 44.4%, tidak semuanya melakukan pendaftaran diri sebesar 26.7%, kadang-kadang mendaftarkan diri sebesar 28.9%.

   Kemudian hasil tanggapan responden mengenai sudah banyak wajib pajak yang mendaftarkan diri ke KPP total skor sebesar 85.3%. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa sudah banyak wajib pajak yang mendaftarkan diri ke KPP responden menanggapi sangat banyak sebesar 42.2%, yang menanggapi banyak sebesar 42.2%, dan responden yang menanggapi cukup banyak sebesar 15.6%.

2. Penyetoran Pajak Tepat Waktu

Dalam kepatuhan formal, responden 81.7% menanggapi bahwa wajib pajak sudah penyetoran pajaknya tepat waktu masuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa wajib pajak sudah penyetoran pajaknya tepat waktu sangat tepat waktu sebesar 28.9%, sebesar 51.1% menanggapi bahwa wajib pajak tepat waktu yang melaporkan pajaknya , yang menanggapi cukup tepat waktu sebesar 20.0% .

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai bagaimana wajib pajak dalam penyetoran pajak tepat waktu total skor sebesar 82.6% dan masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa bagaimana wajib pajak dalam penyetoran pajak tepat waktu responden menanggapi sangat baik sebesar 35.6%, yang menanggapi baik sebesar 42.2%, dan responden yang menanggapi cukup baik sebesar 22.2%.

3. Pelaporan Pajak Tepat Waktu.

Responden 78.6% menanggapi bahwa wajib pajak sudah pelaporan pajak tapat waktu masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa wajib pajak sudah pelaporan pajak tapat waktudan menanggapi sangat tepat waktu sebesar 17.8%, tyang menanggapi tepat waktu sebesar 57.8%, yang menanggapi cukup tepat waktu sebesar 24.4%.

Kemudian hasil tanggapan responden mengenai sudah banyak wajib pajak yang pelaporan tepat waktu total skor sebesar 83.1% dan masuk kategori baik. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden bahwa sudah banyak wajib pajak yang pelaporan tepat waktu responden

menanggapi sangat banyak sebesar 44.4%, yang menanggapi banyak sebesar 26.7%, dan responden yang menanggapi cukup banyak sebesar 28.9%.

4.2.2 Analisis Verifikatif

4.2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Penegakan Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wilayah Jawa Barat I.

Setelah diuraikan gambaran data tanggapan responden, selanjutnya akan diuji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi baik secara simultan maupun secara parsial. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut, pengujian uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi parsial, koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software *SPSS17.0 for windows,* dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini.

4.2.2.2 Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_1) dan penegakan hukum pajak(X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y) pada Kantor Pelayanan PajakPratama diwilayah Jawa Barat I. Maka dapat diestimasi dengan menggunakan *software 17.0 for windows* dengan persamaan regresi menggunakan rumus sebagai berikut. Persamaan regresinya sebagai berikut:

Model regresi berganda yang akan dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 = Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Jabar

X_2 = Penegakan Hukum Pajak Pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat

b_0 = Bilangan konstanta

$b_{1,2}$ = Koefisien regresi

Hasil perhitungan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.051	1.888		5.854	.000
	Kualitas Pelayanan Pajak	.142	.066	.208	2.153	.037
	Penegakan Hukum Pajak	.161	.022	.722	7.487	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Formal WP

Dari *output* di atas diketahui nilai kontstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 11.051 + 0{,}142\ X_1 + 0{,}161\ X_2$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$b_0 = 11{,}051$ artinya jika variabel X_1,X_2 bernilai nol (0), maka variabel Y akan bernilai 11.051 satuan.

b_1 = 0,142 artinya jika Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Jabar (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,142 satuan.

b_2= 0,161 artinya jika Penegakan Hukum Pajak Pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,161 satuan.

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

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

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

Pengujian Hipotesis :

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

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

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

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Y
N		45
Normal Parameters[a,b]	Mean	13.9255
	Std. Deviation	3.44383
Most Extreme Differences	Absolute	.183
	Positive	.114
	Negative	-.183
Kolmogorov-Smirnov Z		1.225
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099

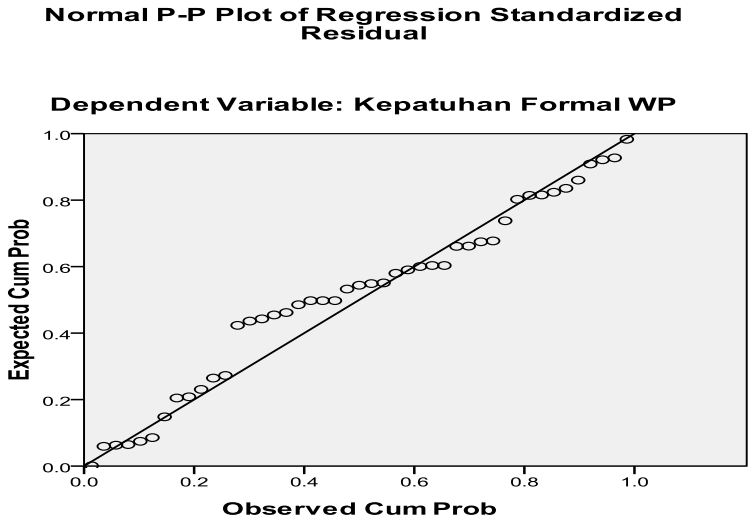
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* variabel Y sebesar 1,225 dengan nilai sig sebesar 0,099. Dikarenakan nilai sig > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data variabel Y berdistribusi normal.

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



Gamabar 4.1
Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas)

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

b. Uji Multikolinieritas

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

Pengujian Hipotesis :

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

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

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

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.956	1.046
	X2	.956	1.046

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas diperoleh kesimpulan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas. Dimana :

- Pada Variabel Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Jabar (X1), nilai *Variance Influence Factor* (VIF) sebesar 1,046 lebih kecil daripada 10.
- Pada Penegakan Hukum Pajak Pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat (X2), nilai *Variance Influence Factor* (VIF) sebesar 1,046 lebih kecil daripada 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

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

Pengujian Hipotesis :

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

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

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

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Asumsi Heteoskedastisitas

Correlations

			Unstandardized Residual	Kualitas Pelayanan Pajak	Penegakan Hukum Pajak
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.086	.059
		Sig. (2-tailed)	.	.576	.700
		N	45	45	45
	Kualitas Pelayanan Pajak	Correlation Coefficient	.086	1.000	.193
		Sig. (2-tailed)	.576	.	.205
		N	45	45	45
	Penegakan Hukum Pajak	Correlation Coefficient	.059	.193	1.000
		Sig. (2-tailed)	.700	.205	.
		N	45	45	45

Karena korelasi kualitas pelayanan pajak terhadap AX1 bernilai 0.576> 0.05 dan korelasi sosialisasi perpajakan bernilai 0.205 > 0.05 artinya tidak ada hubungan yang simetrik antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residualnya (variabel independen diluar variabel independen yang di hitung).

4.2.2.3 Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk melihat kedekatan hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dicari hubungannya, yaitu antara variabel independent (X_1) kualitas pelayanan pajak yang diduga memiliki hubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel dependent (Y). Korelasi antara penegakan hukum pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dihitung menggunakan

korelasi *product moment.*Berikut perhitungan secara parsial yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.13
Korelasi Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak, dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Correlations

		Kualitas Pelayanan Pajak	Penegakan Hukum Pajak	Kepatuhan Formal WP
Kualitas Pelayanan Pajak	Pearson Correlation	1	.209	.358*
	Sig. (2-tailed)		.169	.016
	N	45	45	45
Penegakan Hukum Pajak	Pearson Correlation	.209	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.169		.000
	N	45	45	45
Kepatuhan Formal WP	Pearson Correlation	.358*	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	
	N	45	45	45

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Dari hasil perhitungan, diperoleh korelasi kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi(r_{X_1Y}) sebesar 0,358 dengan arah positif. Korelasi kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi masuk dalam ketegori rendah. Nilai r_{X_1Y} yang diperoleh positif menunjukkan arah hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi berbanding lurus dan berarti jika semakin besar kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi penegakan hukum pajak (r_{X_2Y}) diperoleh sebesar 0.765 dengan arah positif. Nilai korelasi penegakan hukum pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi masuk dalam ketegori kuat. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara penegakan hukum pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi berbanding lurus, jadi semakin besar penegakan hukumn pajak dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak ($r_{X_1X_2}$) diperoleh sebesar 0.209 dengan arah positif. Nilai korelasi kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak masuk dalam ketegori rendah.

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

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

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

Tabel 4.14

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

Correlations

		Kepatuhan Formal WP	Kualitas Pelayanan Pajak
Kepatuhan Formal WP	Pearson Correlation	1	.358*
	Sig. (2-tailed)		.016
	N	45	45
Kualitas Pelayanan Pajak	Pearson Correlation	.358*	1
	Sig. (2-tailed)	.016	
	N	45	45

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Hasil perhitungan *SPSS 17.0 for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.358.Korelasi kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadimasuk dalam ketegori rendah. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi pula. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I ketika Kualitas Pelayanan tidak berubah adalah $(0,358)^2 \times 100\% = 13.10\%$.

2. Korelasi penegakan hukum dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

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

Tabel 4.15

Koefisien Korelasi Parsial Penegakan Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Correlations

		Kepatuhan Formal WP	Penegakan Hukum Pajak
Kepatuhan Formal WP	Pearson Correlation	1	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	45	45
Penegakan Hukum Pajak	Pearson Correlation	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	45	45

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

Hasil perhitungan *SPSS 17.0for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.765.Korelasi penegakan hukum pajak dan kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadimasuk dalam ketegori kuat. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi diprediksi akan semakin tinggi pula. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I ketikaKualitas Pelayanan tidak berubah adalah $(0.756)^2 \times 100\% = 57.15\%$.

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

Tabel 4.16
Model Summary Kualitas Pelayanan Pajak dan Penegakan Hukum PajakTerhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792[a]	.627	.609	1.840

a. Predictors: (Constant), Penegakan Hukum Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Formal WP

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.792. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat/tinggi antara kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak dengan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Koefisien determinasi yang telah disesuaikan sebesar 62.7% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi sebesar 62.7% sedangkan sisanya sebesar 37.3% merupakan faktor lain yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Nilai korelasi *r* hanya menyatakan erat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa besar

tingkat pengaruh variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y), digunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792[a]	.627	.609	1.840

a. Predictors: (Constant), Penegakan Hukum Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Formal WP

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

Nilai koefisien kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi bernilai positif 0.792 artinya hubungan tersebut besar dan searah. Niali koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi dapat dilihat dari R Square = 0.627 artinya nilai kedua variabel tersebut bekerja simultan mempengaruhi secara positif sebesar $(0.792)^2$ x 100%= 62.71% terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R-square adalah sebesar 0.627, nilai ini dikenal dengan koefisien determinasi (Kd).

Koefisien determinasi sebesar 62.71% menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Jawa Barat I bisa dijelaskan atau dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,39% dipengaruhi variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak, sosialisasi perpajakan.

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

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

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menjelaskan bahwa :

"Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapan faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak".

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

4.2.2.4 Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) sebesar 2.017 yang diperoleh dari t tabel pada α= 0.05. Nilai statistik uji t yang digunakan pada pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.18
Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.1.051	1.888		5.854	.000			
	Kualitas Pelayanan Pajak	.142	.066	.208	2.153	.037	.362	.315	.210
	Sosialisasi Perpajakan	.161	.022	.722	7.487	.000	.744	.733	.683

a. Dependent Variable: Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2011

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

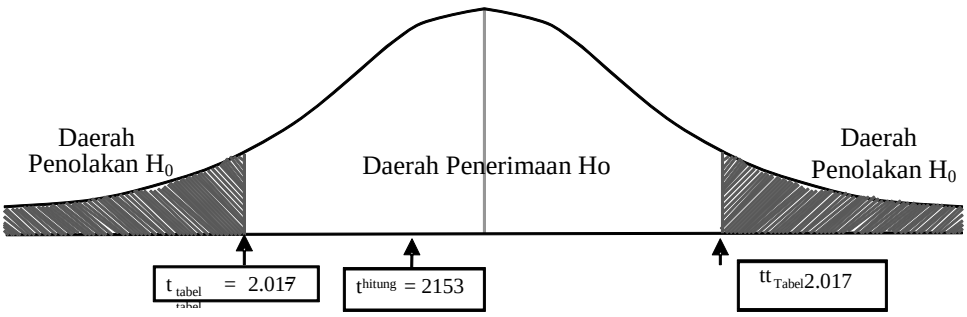
Pengujian hipotesis :

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

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

Nilai signifikansi t sebesar 0.019 < alpha (0.05) atau nilai t hitung sebesar 2.153 > t tabel(n-2) sebesar 2.017 maka tolak H_0 atau terima H_i, maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau 2.153 < 2.017 maka h_0 ditolak dan terima h_1. Hal ini berarti dengan tingkat signifikansi 5% atau tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan pajak memilik pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.



Gambar 4.2
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa t hitung sebesar 2.153 berada pada daerah penerimaan Ho, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I.

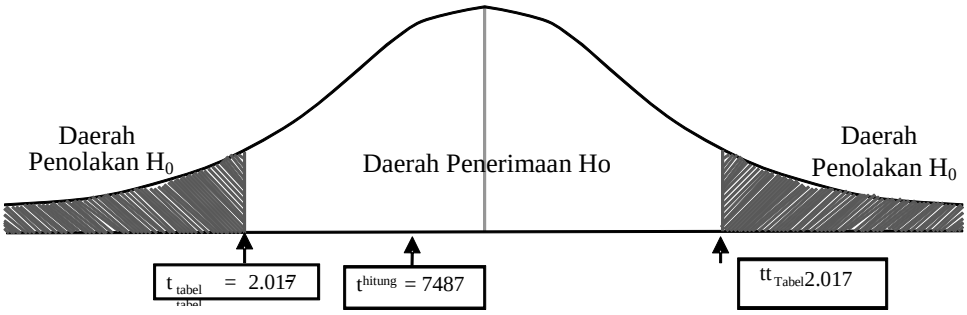
2. Pengaruh Penegakan Hukum Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengujian hipotesis :

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

Nilai signifikansi t sebesar 0.003 < alpha (0.05) atau nilai t hitung sebesar 7.487 > t tabel 2.017 maka tolak H_0 atau terima Hi maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau 7.487 < 2.017 maka h_0 ditolak dan terima h_1. Hal ini berarti dengan tingkat signifikansi 5% atau tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa secara parsial penegakan hukum pajak memilik pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.



Gambar 4.3
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa thitung sebesar 7.487 berada pada daerah penerimaan Ho, yang berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jawa Barat I.

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

1. H_0: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak.
2. H_1: Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

3.2.1.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Selanjutnya untuk menguji apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak secara simultan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi maka dilakukan pengujian hipotesis secara simultan

yang dapat dilihat dari tabel ANOVA hasil pengolahan *SPSS.17.0*. Langkah-langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis statistik

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

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$: Menunjukan variabel kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi tersebut adalah sebesar $\alpha = 0{,}05$ atau 5 % dengan derajat kebebasan, $v_1 = 42$ (n-(k+1)) dan $v_2 = 2$, maka di dapat F_{tabel} 3,220

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

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

Dimana:

R = koefisien kolerasi ganda
K = jumlah variabel independen
n = jumlah anggota sampel

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

Tabel 4.19
Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	238.626	2	119.313	35.246	.000[a]
	Residual	142.174	42	3.385		
	Total	380.800	44			

a. Predictors: (Constant), Penegakan Hukum Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Formal WP

Nilai Sig. F 0.000< alpha (tingkat ketelitian = 5%) atau nilai F hitung sebesar 35.246 >3.220 maka terima Ho atau secara bersama-sama kedua variabel independen (kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak) ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

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

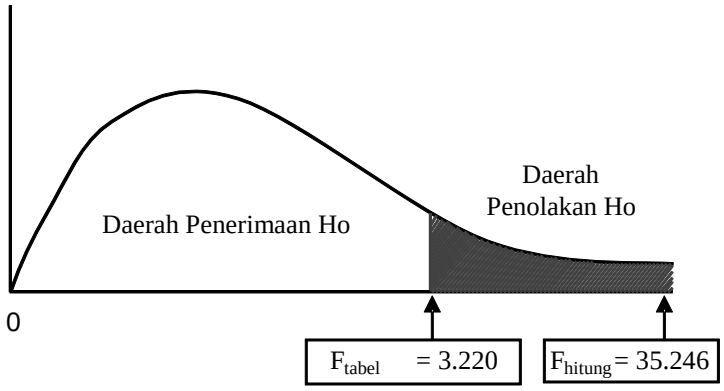
Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak (signifikan)

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

Hasil yang diperoleh dari perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ (35.246 >3.220), maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha

diterima yang berarti kedua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I. Selain itu peneliti juga melakukan pengujian dengan cara melihat nilai signifikansi yang dapat dilihat pada tabel. Dari tabel ANOVA diatas diperoleh nilai signifikansi uji F sebesar 0,000, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka keputusan yang diperoleh dengan tingkat signifikansi adalah Ho ditolak dan kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jawa Barat I.

e. Pengambilan keputusan hipotesis



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa Ho ditolak, karena F_{hitung} sebesar 35.246 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan penegakan hukum pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi