BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas

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

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

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana dikemudian hari penjajah Jepang ditarik kembali dari Indonesia.

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

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

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

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan ke Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inspeksi Keuangan Bandung pada saat itu diserahterimakan oleh menteri yang pertama, Bapak Safrudin

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Prawiranegara, dan kemudian menteri negara ini menunjuk Bapak Sahid Koesoemosarminto sebagai kepala Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang pertama, periode 1947-1950, berkantor di km "0" (*Groofpostweg*), saat ini di Jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

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

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

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

penerimaan dari sektor pajak. Perkembangan terakhir pada bulan April 2002, kantor pelayanan pajak di wilayah Bandung telah menjadi enam KPP yakni:

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

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kemudian berdasarkan KEP-122/PJ/2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II sejak tanggal 28 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas mulai menerapkan sistem administrasi modern dan berganti nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

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

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

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dibantu oleh Kepala Seksi, *Account Representatve*, Fungsional Pemeriksa, Fungsional Penilai PBB dan para Staff Pelaksana.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama;
2. Sub Bagian Umum;
3. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
5. Seksi Pelayanan;
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi;
7. Seksi Pemeriksaan;
8. Seksi Penagihan;

Kelompok Jabatan Fungsional, yang terdiri dari:

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.1.3 *Job Description*

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan salah satu badan pelaksana Direktorat Jenderal Pajak di bidang pelayanan pajak yang berada di bawah wewenang Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung mengklasifikasikan fungsi dan tugasnya sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama

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

2. Sub Bagian Umum

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

3. Seksi Ekstentifikasi Perpajakan

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

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

   Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai fungsi dan tugas untuk mengumpulakn dan mengolah data, menyajikan informasi perpajakan, merekam dokumentasi perpajakan, mengurus tata usaha penerimaan pajak, pengalokasian dan penatausahan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

atas Tanah dan Bangunan, pelayana dukungan teknus computer, memantau aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling,* serta menyiapkan laporan kerja.

5. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai fungsi dan tugas melaksanakan pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penetapan dan penerbitan hukum pajak, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, memberikan penyuluhan pajak, dan pelaksanaan registrasi wajib pajak.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

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

7. Seksi Pemeriksaan

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

8. Seksi Penagihan

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

9. Kelompok Jabatan Fungsional

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

4.1.3 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Kota Bandung

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

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

a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

d. Penyuluhan perpajakan;

e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak;

f. Pelaksanaan ekstensifikasi;

g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;

h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;

i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;

j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;

k. Pelaksanaan intensifikasi;

l. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

4.1.4 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 30 responden. Sesuai dengan ukuran sampel yang telah ditentukan dalam Bab III. Data mengenai karakteristik responden adalah sebagai berikut :

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 dan Diagram 4.1sebagai berikut :

Tabel 4. 1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Pria	198	49,75 %
Wanita	200	50,25 %
Jumlah	398	100 %

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui profil dari jumlah wajib pajak yang merupakan responden pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung berdasarkan jenis kelamin. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 198 orang atau sebesar 49,75%, dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 200 orang atau sebesar 50,25%, jadi responden paling banyak berdasarkan jenis kelamin adalah pria.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Profil responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan Diagram 4.2 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
21-30 Tahun	145	36,44%
31-40 Tahun	230	57,79%
41-50 Tahun	23	5,77 %
Jumlah	398	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui profil wajib pajak yang merupakan responden pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung berdasarkan usia. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 145 orang atau sebesar 36.44%, yang berusia 31-40 tahun berjumlah 230 orang atau sebesar 57.79%, yang berusia 41-50 tahun berjumlah 23

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

orang atau sebesar 5.77%. Jadi responden paling banyak berdasarkan usia adalah responden yang berusia antara 31-40 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil responden pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Diagram 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMA	28	7,05%
Diploma	100	25,12%
S1	220	55,27%
S2	50	12,56%
Jumlah	398	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui profil wajib pajak yang merupakan responden pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung berdasarkan pendidikan terakhir. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang berpendidikan SMA berjumlah 28 orang atau 7.05%, responden yang berpendidikan Diploma berjumlah 100 orang atau 22.12%, responden yang berpendidikan S1 berjumlah 220 orang atau 55,27%, responden yang berpendidikan S2 berjumlah 50 orang atau 12.56% . Jadi responden paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah S1.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Deskriptif

4.2.1.1 Pengaruh Penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Cicadas

Hasil Analisis korelasi menunjukkan hubungan penerapan *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak berbanding lurus/bersifat positif. Jadi semakin besar *self assessment system* maka pengaruhnya terhadap kepatuhan formal wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil tersebut diperoleh dari perhitungan korelasi menggunakan *SPSS 14 for windows* pada table 4.19 dan hasilnya menyatakan korelasi *self assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak adalah 0,778 dan besar pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak jika kualitas pelayanan tidak berubah adalah sebesar $(0,778)^2$ x 100% = 61,30%. Hasil analisis di atas tersebut diperkuat menurut Siti Kurnia Rahayu yang menjelaskan bahwa kepatuhan memiliki kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung *self assessment system.* Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Berikut akan dijelaskan analisis deskriptif *self assessment system* berdasarkan jawaban atas responden.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2.1.1.1 Analisis *Self Assessment System* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Kota Bandung

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian yang diperoleh dengan memberikan penilaian atas jawaban responden yang diisi oleh 398 wajib pajak orang pribadi. Sesuai dengan skala penilaian skor jawaban yaitu dengan menggunakan skala likert dengan 5 jawaban mulai 1 s/d 5, maka skor akhir akan berkisar antara 20%-100% dari skor maksimum. Untuk mendapatkan gambaran penerapan self assessment sytem pada KPP Cicadas Kota Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas keempat indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Penerapan *Self Assesment System*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Mendaftarkan Diri	2785	3980	69,90	Cukup Baik
2	Menghitung Pajak	4721	5970	79,07	Baik
3	Membayar Pajak	5106	5970	85,52	Baik
4	Pelaporan	3175	3980	79,77	Baik
	Total	**15.787**	**19.900**	**79,33**	**Baik**

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *self assessment system* pada KPP Pratama Cicadas Kota Bandung sudah baik. Namun pada indicator mendaftarkan diri persentasenya mencapai 69,90%. Jadi masih ada orang yang belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak/memperoleh NPWP, hal itu sesuai dengan fenomena yang terjadi di KPP

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Cicadas bahwa masih ada orang yang belum memiliki NPWP. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai penerapan self assessment system pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung berdasarkan tiap indikator di atas:

1. Tanggapan Responden Terhadap *Self Assessment System* Mengenai Mendaftarkan Diri

Wajib pajak orang pribadi/badan berkewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai NPWP di KPP yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak.

Sasaran tahap ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang banyaknya wajib pajak yang mendaftarkan diri dengan menampilkan data dari responden, Berdasarkan hasil penelitian mengenai banyaknya wajib pajak yang mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cicadas Kota Bandung akan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Terhadap Indikator Mendaftarkan Diri

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
1.	Alasan memiliki NPWP.	5	46	11,5	230	1990
		4	82	20,60	328	
		3	124	31,4	372	
		2	84	21	168	
		1	62	15,5	62	
2	Penting atau tidaknya NPWP bagi wajib pajak.	5	123	30,9	615	1990
		4	192	48,2	768	

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

		3	76	19,2	228	
		2	7	1,7	14	
		1	0	0	0	
Total					2785	3980

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{2785}{2x5x398} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{2785}{3980} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 69,9\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 75,1%, bila merujuk pada tabel 4.7 termasuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa alasan memiliki NPWP pada KPP Pratama Cicadas Kota Bandung adalah jumlah responden yang berpendapat karena unsur keterpaksaan sebesar 11.5%, 20.6% responden berpendapat alasan memiliki NPWP hanya berdasarkan untuk menghindar sanksi, 31% responden berpendapat memiliki NPWP aja ikut-ikutan saja, jumlah responden yang berpendapat karena menaati ketentuan yang berlaku sebesar 21% dan 16% responden berpendapat kesadaran diri selaku warga Negara yang baik.

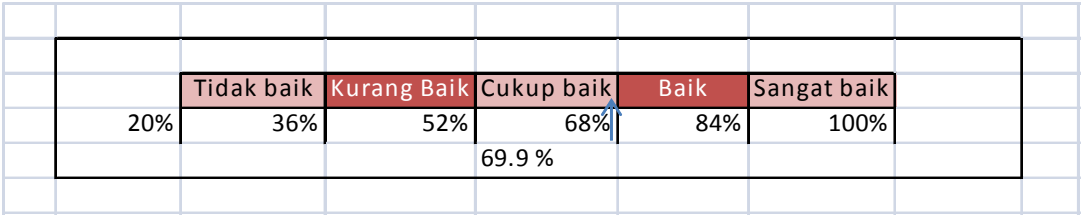
Kemudian, hasil tanggapan responden tentang kepentingan tentang kepemilikan NPWP, responden paling banyak menjawab setuju sebesar 48%,

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

selanjutnya 30,9% responden menjawab sangat setuju NPWP penting bagi wajib pajak, tanggapan responden menjawab ragu-ragu sebesar 19%, dan 1,7% responden menjawab tidak setuju.

Berdasarkan tanggapan responden diatas, maka masalah yang selama ini terjadi yaitu adanya orang yang tidak mendaftarkan diri sebagai NPWP terjawab karena tanggapan responden tentang indicator mendaftarkan diri sebesar 69,9% yang dikategorikan sudah cukup baik, jadi dari 100% masih ada sebesar 31% orang yang belum mendaftarkan diri sebagai NPWP di KPP Cicadas. Oleh karena itu permasalahan atau fenomena yang terjadi di KPP Cicadas sudah terjawab.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.5 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai *self assessment system* mengenai mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung. Pada indikator mendaftarkan diri dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 398 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 69,9% sehingga *self assessment system* (mendaftarkan diri) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut.



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.1
Garis Kontinum Kategorisasi Mendaftarkan Diri

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan yang diajukan mengenai *self assessment system* (mendaftarkan diri) termasuk dalam kategori cukup.

Dengan demikian wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah menerapkan *self assessment system* (mendaftarkan diri) dengan baik.

2. Tanggapan Responden Terhadap Penerapan *Self Assessment Sytem* Mengenai Wajib Pajak Yang Menghitung Sendiri

Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban perpajakannya seperti menghitung pajak terutangnya. Sasaran tahap ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang wajib pajak yang menghitung sendiri dengan menampilkan data dari responden, Berdasarkan hasil penelitian mengenai menghitung sendiri pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung akan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Terhadap Indikator Menghitung Sendiri

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
3	Bagaimana prosedur penghitungan pajak	5	144	36.18	576	1990
		4	207	52.01	828	
		3	26	6.53	78	
		2	21	5.27	42	

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

		1	0	0	0	
4	Wajib pajak menghitung sendiri setoran pajaknya	5	114	28.64	570	1990
		4	163	40.95	652	
		3	109	27.38	327	
		2	12	3.01	24	
		1	0	0	0	
5	Wajib pajak mengalami kesulitan dalam pengisian SPT	1	0	0	0	1990
		2	14	3.51	28	
		3	62	15.57	186	
		4	200	50.25	800	
		5	122	30.65	610	
Total					4721	5970

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4721}{3x5x398} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4721}{5970} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 79{,}07\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 79,07%, bila merujuk pada tabel 4.6 termasuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa wajib pajak yang menganggap prosedur penghitungan pajak itu mudah sebesar 52,01%, 36,18% responden menjawab sangat mudah, 6,53% responden menjawab biasa saja dan 5,27% responden menjawab sulit.

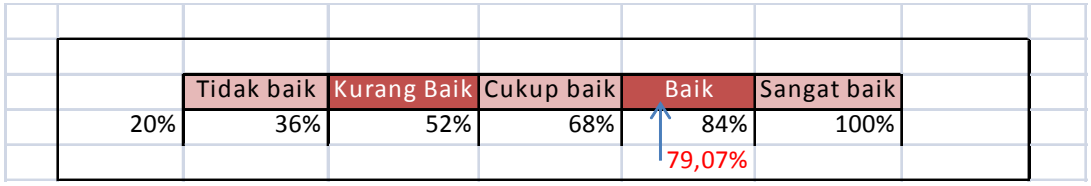
Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat bahwa wajib pajak yang setuju dengan menghitung sendiri setoran pajaknya sebesar 40.9%, 28,6% responden sangat setuju menghitung sendiri setoran pajaknya, tanggapan responden sebesar 27,3% menjawab ragu-ragu untuk menghitung sendiri setoran pajaknya dan 3,01% responden menjawab tidak setuju menghitung sendiri setoran pajaknya.

Kemudian untuk hasil tanggapan responden tentang wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam pengisian SPT sebanyak 50,25% responden tidak setuju mengalami kesulitan dalam pengisian SPT, diikuti 30,65% responden sangat tidak setuju mengalami kesulitan dalam pengisian SPT, kemudian reponden menjawab ragu-ragu mengalami kesulitan dalam pengisian SPT sebesar 15,57%, dan 3,51% responden setuju mengalami kesulitan dalam pengisian SPT.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai *self assessment system* (menghitung sendiri) pada KPP Cicadas Kota Bandung. Pada indikator *self assessment system* (menghitung sendiri) dengan jumlah item pernyataan 3 butir dan jumlah responden 398 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 79,07% sehingga *self assessment system* (menghitung sendiri) pada KPP Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.2
Garis Kontinum Kategorisasi Menghitung Sendiri

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketigas butir pernyataan yang diajukan mengenai *self assessment system* (menghitung sendiri) termasuk dalam kategori baik.

3. Tanggapan Responden Terhadap Penerapan *Self Assessment Sytem* Mengenai Membayar Pajak

Membayar pajak merupakan indicator dari penerapan *self assessment system*. Indikator membayar pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Membayar Pajak

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
6	Wajib pajak mengalami kesulitan dalam pembayaran pajak	1	0	0	0	1990
		2	0	0	0	
		3	29	7.28	87	
		4	115	28.89	460	
		5	254	63.81	1270	

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

7	Alasan apa wajib pajak membayar pajak	1	0	0	0	1990
		2	17	4.27	34	
		3	104	26.13	312	
		4	156	39.19	624	
		5	121	30.40	605	
8	Apakah SPT yang disampaikan sudah sesuia dengan ketentuan perpajakan	1	0	0	0	1990
		2	7	1.75	18	
		3	48	12.06	144	
		4	163	40.95	652	
		5	180	45.22	900	
Total					5106	5970

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{5106}{3x5x398} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{5106}{5970} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 85{,}52\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 85,52%, bila merujuk pada tabel 4.6 termasuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa paling banyak responden berpendapat sangat tidak setuju dalam melakukan pembayaran mengalami kesulitan dengan tingkat persentase sebesar 63,81%, 28,89% responden tidak setuju mengalami kesulitan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

dalam pembayaran pajak, tanggapan responden menjawab ragu-ragu dengan persentase 7,28%.

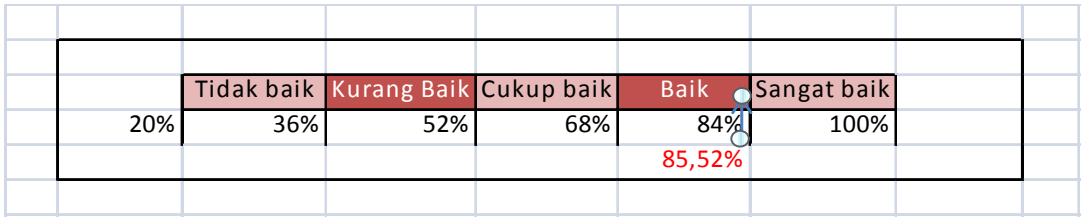
Kemudian untuk tanggapan responden mengenai alasan membayar pajak, sebanyak 39,19% responden berpendapat alasan membayar pajak karena mentaati peraturan yang telah ditetapkan, 30,40% responden berpendapat bahwa mereka membayar pajak dikarenakan kesadaran diri selaku warga negara yang baik, 26,13% responden berpendapat bahwa membayar pajak dikarenakan hanya ikut-ikuta saja dan sebanyak 4,27% responden berpendapat bahwa membayar pajak dilakukannya untuk menghindari sanksi

Dan untuk tanggapan mengenai SPT yang disampaikan oleh wajib pajak sudah sesuai dengan dengan ketentuan perpajakan, 40,95% responden berpendapat dalam menyampaikan SPT-nya sudah hampir sesuai dengan ketentuan perpajakannya, responden berpendapat sudah sesuai dengan ketentuan perpajakan dalam penyampaian SPT dengan persentase 45,22%, 12,06% responden berpendapat SPT yang disampaikannya ragu-ragu apakah sudah sesuai dengan ketentuan perpajakan atau belum, dan 1.75% responden tidak tahu ketentuan penyampaian SPT

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai penerapan *self assessment system* (membayar pajak) pada KPP Cicadas Kota Bandung. Pada indikator *self assessment system* (membayar pajak) dengan jumlah item pernyataan 3 butir dan jumlah responden 398 orang, maka persentase skor tanggapan responden

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

adalah 85,52% sehingga *self assessment system* (membayar pajak) pada KPP Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.3
Garis Kontinum Kategorisasi Membayar Pajak

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai penerapan *self assessment system* (membayar pajak) termasuk dalam kategori sangat baik.

4. Tanggapan responden Terhadap Self Assessment System Mengenai Pelaporan

Pelaporan pajak merupakan indikator dari penerapan *self assessment system*. Indikator pelaporan pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Pelaporan

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
9	Kapan Wajib Pajak Melaporkan SPT	1	0	0	0	1990
		2	9	2.26	18	

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

		3	105	26.38	315	
		4	146	36.68	584	
		5	138	34.67	690	
10	Yakin atau tidaknya Wajib Pajak dalam pengisian SPT	1	4	1.00	4	1990
		2	16	4.02	32	
		3	100	25.12	300	
		4	158	39.69	632	
		5	120	30.15	600	
Total					3175	3980

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3175}{2x5x398} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3175}{3980} \text{ x } 100\%$$

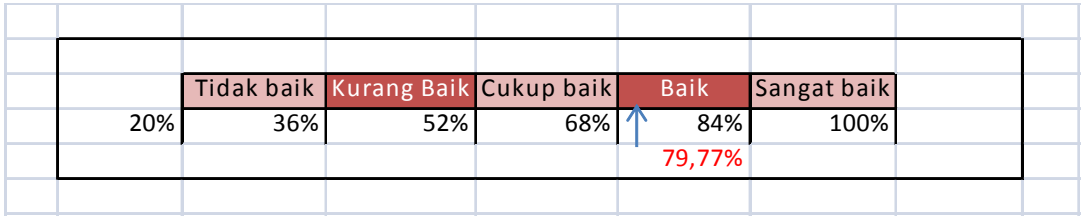
$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 79{,}77\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 79,77%, bila merujuk pada tabel 4.7 termasuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden mengenai kapan wajib pajak biasa melaporkan SPT-nya, untuk persentase paling besar sebesar 34,67% berpendapat bahwa selalu di awal waktu pelaporan, 36,68% responden berpendapat bahwa dalam melaporkan SPT-nya di pertengahan batas waktu pelaporan, dan sebanyak 26,38% responden menjawab saat perhitungan selesai dilakukan baru mereka melaporkan SPT-nya dan hanya 2,26 yang melaporkan SPT-nya menjelang akhir batas waktu pelaporan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kemudian tanggapan responden mengenai yakin atau tidaknya dalam pengisian SPT dilakukan dengan benar, responden berpendapat dalam pengisian SPT sudah benar sebesar 39,69%, 30,15% responden berpendapat sudah sangat benar dalam pengisian SPT, responden masih ragu-ragu dalam pengisian SPT antara sudah benar atau belum dengan persentase 25,12% dan 4,02% responden berpendapat belum benar dalam pengisian SPT dan hanya 1,00% responden yang menjawab tidak tahu.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai *self assessment system* (pelaporan) pada KPP Cicadas Kota Bandung. Pada indikator *self assessment system* (pelaporan) dengan jumlah item pernyataan 3 butir dan jumlah responden 398 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 79,77% sehingga *self assessment system* (pelaporan) pada KPP Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.4
Garis Kontinum Kategorisasi Pelaporan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai *self assessment system* (pelaporan) termasuk dalam kategori sangat baik.

4.2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cicadas

Hasil Analisis korelasi menunjukkan hubungan kualitas pelayanana terhadap kepatuhan formal wajib pajak berbanding lurus/bersifat positif. Jadi semakin besar kualitas pelayanan maka pengaruhnya terhadap kepatuhan formal wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil tersebut diperoleh dari perhitungan korelasi menggunakan *SPSS 14 for windows* pada table 4.20 dan hasilnya menyatakan korelasi *self assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak adalah 0,114 dan besar pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak jika kualitas pelayanan tidak berubah adalah sebesar $(0,114)^2$ x 100% = 1,29%. Hasil analisis di atas tersebut diperkuat menurut Chaizi Nasucha yang menjelaskan bahwa tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (wajib pajak).. Berikut akan dijelaskan analisis deskriptif kualitas pelayanan berdasarkan jawaban atas responden.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2.1.2 Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas di Kota Bandung

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian yang diperoleh dengan memberikan penilaian atas jawaban responden yang diisi oleh 398 wajib pajak orang pribadi. Sesuai dengan skala penilaian skor jawaban yaitu dengan menggunakan skala likert dengan 5 jawaban mulai 1 s/d 5, maka skor akhir akan berkisar antara 20%-100% dari skor maksimum. Untuk mendapatkan gambaran pelaksanaan kualitas pelayanan pada KPP Cicadas Kota Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas ketiga indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Keandalan	4837	5970	81,02	Baik
2	Daya Tanggap	6020	7960	75,12	Baik
3	Jaminan	4547	5970	76,16	Baik
4	Empati	3233	3980	81,23	Baik
	Penampilan Fisik	4827	5970	80,68	Baik
Total		23.464	29.580	79,32	Baik

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan pada KPP Pratama Cicadas Kota Bandung sudah baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung berdasarkan tiap indikator di atas:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Mengenai Keandalan

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

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keandalan

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
11	Puas atau tidaknya wajib pajak terhadap sikap dan perilaku petugas KPP dalam pelayanannya	5	120	30,1	600	1990
		4	183	45,9	732	
		3	70	17,5	210	
		2	20	5	40	
		1	5	1,25	5	
12	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak	1	0	0	0	1990
		2	5	1,25	5	
		3	61	15,3	183	
		4	167	41,9	668	
		5	165	41,4	825	
13	Tingkat pengetahuan petugas pelayanan pajak dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	5	117	29.39	585	1990
		4	176	44.22	704	
		3	80	20.10	240	
		2	20	5.02	40	
		1	5	1.25	5	
Total					4837	5970

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4837}{3x5x398} \text{ x } 100\%$$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4837}{5970} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 81{,}02\%$$

Persentase total skor tanggapan responden sebesar 81,02%, bila merujuk pada tabel 4.9 termasuk dalam kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden mengenai pernyataan puaskah wajib pajak terhadap sikap dan perilaku petugas KPP dalam memberikan pelayananya, 45,9% responden berpendapat puas terhadap sikap dan perilaku petugas pajak, 30,15% responden berpendapat sangat puas terhadap sikap dan perilaku dalam pelayanannya, responden berpendapat tidak tahu terhadap sikap dan perilaku petugas pajak dalam memberikan pelayanan dengan persentase 17,5%, adanya responden yang berpendapat kurang puas terhadap sikap dan perilaku petugas pajak terhadap pelayanannya dan 1,25% responden kurang puas terhadap sikap dan perilaku petugas pajak.

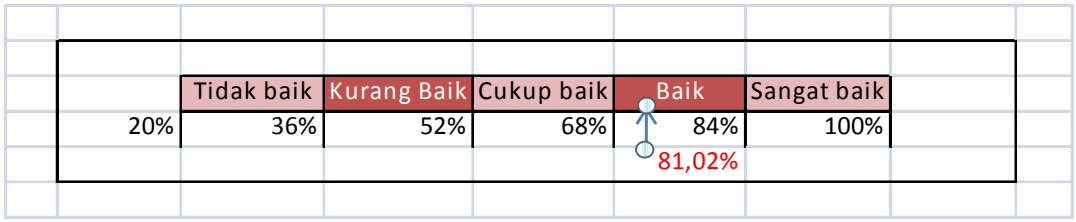
Selanjutnya tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, 41,95% responden menjawab pelanan yang diberikan oleh petugas pajak sedikit membantu, 41,45 responden menjawab sangat membantu, 15,3% responden menjawab biasa saja dan hanya 1,25% responden hanya menjawab tetap saja membingungkan.

Kemudian mengenai pernyataan tingkat pengetahuan petugas pelayanan pajak dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak, sebanyak 44,22% responden berpendapat tingkat pengetahuan petugas pajak dalam memberikan informasi sudah baik, sebanyak 29,39% responden berpendapat sangat baik tingkat

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

pengetahuannya, 20,10% responden menjawab cukup, sebanyak 5,02% responden menjawab kurang dan responden berpendapat bahwa tingkat petugas pelayanan pajak dalam memberikan informasi sangat kurang dengan persentase 1,25%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai keandalan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung. Pada indikator pelatihan profesi dengan jumlah item pernyataan 3 butir dan jumlah responden 398 wajib pajak, maka persentase skor tanggapan responden adalah 81,02% sehingga kualitas pelayanan (keandalan) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut.



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.5
Garis Kontinum Kategorisasi Keandalan

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai kualitas pelayanan (keandalan) termasuk dalam kategori baik.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dengan demikian petugas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah memiliki Kualitas Pelayanan (keandalan) yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi.

2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Mengenai Daya Tanggap

Indikator daya tanggap diukut menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
14	Bagaimana waktu pelayanan yang diberikan KPP	5	180	45,2	900	1990
		4	137	34,4	548	
		3	71	17,8	213	
		2	0	0	0	
		1	10	2,5	10	
15	Bagaimana respon dari petugas pajak terhadap permasalahan/keluhan yang disampaiakan oleh wajib pajak	1	76	19.09	76	1990
		2	89	22.36	178	
		3	119	29.89	357	
		4	72	18.09	288	
		5	42	10.55	210	
16	Bagaimana kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	5	149	37,4	745	1990
		4	159	39,9	636	
		3	70	17,5	210	
		2	20	5	40	
		1	0	0	0	
17	Penanganan pelayanan perpajakan pada saat wajib pajak	5	127	31,9	635	1990
		4	186	46,7	744	

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

	melapor, khususnya di hari terakhir melapor	3	65	16,3	195	
		2	15	3,7	30	
		1	5	1,2	5	
Total					6020	7960

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{6020}{4x5x30} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{6020}{7960} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 75{,}12\%$$

Dari Keempat butir pertanyaan mengenai indicator daya tanggap yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan pajak dapat dilihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 75,12% bila merujuk table 4.10 termasuk dalam kategori baik. Dapat dilihat dari tanggapan sebesar 45,2% berpendapat bahwa waktu pelayanan yang diberikan KPP kepada wajib sudah dalam kategori sangat baik, dan dapat dilihat pula dari tanggapan responden sebanyak 34,42% berpendapat sudah baik, dan hanya 17,83% responden berpendapat bahwa waktu pelayanan yang diberikan sudah cukup dan sangat sedikit dari tanggapan wajib pajak yang menyatakan sangat kurang waktu pelayanan yang diberikan KPP kepada wajib dengan persentase 2,51%.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kemudian untuk tanggapan responden mengenai respon petugas pajak terhadap premasalahan/keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak, sebanyak 24,89% responden berpendapat respon petugas pajak sudah cukup tanggap terhadap permasalahan/keluhan dari wajib pajak, namun ada juga responden yang berpendapat bahwa respon dari petugas pajak kurang tanggap dengan persentase 18,09%, dan 22,36% responden berpendapat sudah tanggap respon dari petugas pajak, kemudian dengan persentase 10,55% responden berpendapat bahwa respon dari petugas pajak agak berbelit-belit dan hanya 19,09% responden yang berpendapat bahwa respon dari petugas pajak sudah sangat tanggap.

Hal ini berhubungan pula dengan kecepatan petugas pajak dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak, sebanyak 39,9% responden berpendapat bahwa kecepatan petugas pajak dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak sudah baik, diikuti dengan 37,4% responden berpendapat kecepatan petugas pajak sudah sangat baik, dan 17,5% responden berpendapat sudah cukup namun ada pula responden yang berpendapat kecepatan petugas pajak dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak masih dalam kategori kurang dengan persentase 5%.

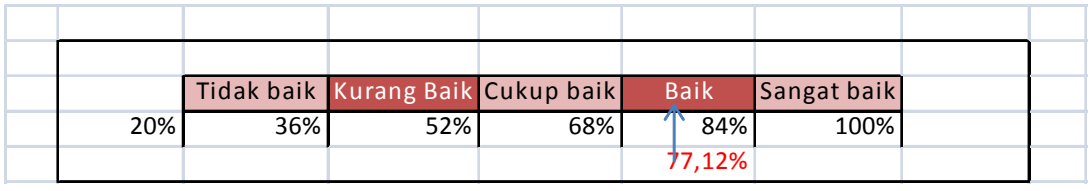
Selanjutnya tanggapan responden mengenai penanganan pelayanan perpajakan pada saat banyaknya wajib pajak yang melapor, khususnya pada haru terakhir melapor, 46,7% responden berpendapat sudah baik penanganan pelayanan perpajakannya pada saat wajib pajak melapor pada hari terakhir melapor, diikuti 31,9% responden berpendapat sudah sangat baik penanganan pelayanan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

perpajakannya, dan 16,3% responden berpendapat sudah cukup penanganannya, ada pula responden yang berpendapat penanganan pelayanan perpajakan pada saat wajib pajak melapor pada saat hari terakhir melapor kurang dengan persentase 3,7% dan 1,2% responden yang berpendapat masih sangat kurang penanganan pelayanannya.

Berdasarkan tanggapan responden di atas, maka masalah/fenomena yang terjadi di KPP Cicadas Kota Bandung mengenai petugas pajak yang kurang terhadap permasalahan/keluhan wajib pajak tidak terjawab, dikarenakan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan (daya tanggap) dikategorikan sudah baik dengan persentase 75,12%.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.7 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan (daya tanggap) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung. Pada indikator daya tanggap dengan jumlah item pernyataan 4 butir dan jumlah responden 398 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 75,12% sehingga daya tanggap pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.6
Garis Kontinum Kategorisasi Daya Tanggap

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap keempat butir pernyataan yang diajukan mengenai daya tanggap termasuk dalam kategori baik.

Dengan demikian petugas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah memiliki daya tanggap yang baik dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi.

3. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Mengenai Jaminan

Jaminan merupakan indikator dari kualitas pelayanan, jaminan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut ini

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jaminan

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
18	Bagaimana keamanan parkir kendaraan wajib pajak di kantor pajak*	5	123	30.90	615	1990
		4	156	39.19	624	
		3	118	29.64	354	
		2	1	0.25	2	
		1	0	0	0	
19	Keamanan kantor ketika berada di tempat pelayanan terpadu*	5	125	31.40	625	1990
		4	153	38.44	612	
		3	106	26.63	318	
		2	14	3.5	28	
		1	0	0	0	
20	Percaya terhadap petugas pelayanan pajak terhadap laporan yang telah disampaikan oleh dan contohnya seperti laporan SPT*	5	149	37,4	745	1990
		4	221	55,5	554	
		3	14	3,5	42	
		2	14	3,5	28	

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

		1	0	0	0	
Total					4547	5970

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4547}{3x5x398} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4547}{5970} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 76{,}16\%$$

Dari Ketiga butir pertanyaan mengenai indicator jaminana yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan pajak atau pun dari pihak KPP itu sendiri dapat dilihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 76,16% bila merujuk table 4.11 dikategorikan sudah baik. Dapat dilihat dari kemanan parkir kendaraan wajib pajak di kantor pajak sudah baik dengan persentase 39,19% responden, 30,90% responden berpendapat sangat baik, dan 29,64% responden berpendapat sudah cukup dan hanya sedikit reponden dengan persentase 0,25% yang bependapat keamanan parkir kendaraan wajib pajak di kantor pajak masih kurang.

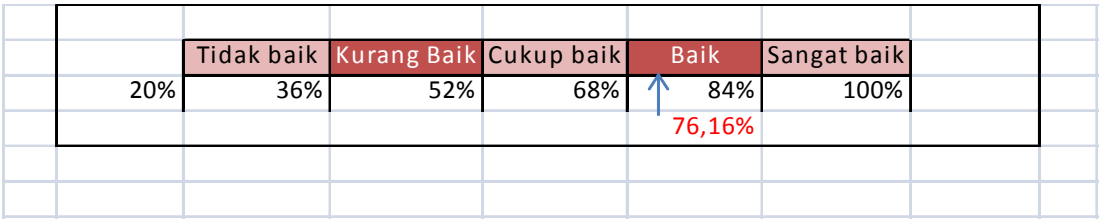
Hal ini juga berhubungan dengan tanggapan responden tentang keamanan wajib pajak ketika berada di tempat pelayanan terpadu, 38,44% responden berpendapat keamanan wajib pajak ketika berada di tempat pelayanan terpadu sudah baik, 31,40% reponden pun berpendapat sudah sangat baik dan 26,63% reponden

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

berpendapat sudah cukup, dan hanya sedikit responden yang berpendapat masih kurang keamanan ketika berada di tempat pelayanan terpadu sebesar 3,5% responden.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai percaya atau tidaknya wajib pajak kepada petugas pelayanan pajak terhadap laporan yang disampaikan seperti pelaporan SPT, 55,5% responden sudah percaya terhadap petugas pelayanan pajak atas laporan SPT yang disampaikannya, 37,4 reponden sangat percaya, namun masing-masing 3,5% responden masih ragu-ragu dan tidak percaya terhadap petugas pelayanan atas laporan SPT yang disampaikannya.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai jaminan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung. Pada indikator jaminan dengan jumlah item pernyataan 3 butir dan jumlah responden 398 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 75,62% sehingga jaminan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.7
Garis Kontinum Kategorisasi Jaminan

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai jaminan termasuk dalam kategori baik.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dengan demikian petugas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah memiliki sikap jaminan yang baik dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi.

4. Tanggapan Respoden Terhadap Kualitas Pelayanan Mengenai Empati

Indikator empati merupakan bagian dari variable kualitas pelayanan. Indikator ini menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empati

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
21	Apakah wajb pajak puas terhadap penjelasan dari petugas pajak terhadap keluhan yang disampaikannya	5	127	31.90	635	1990
		4	196	49.24	784	
		3	69	17.33	207	
		2	6	1.50	12	
		1	0	0	0	
22	Bagaimana kemampuan petugas pelayanan pajak dalam memberikan penjelasan atas masalah/keluhan wajib pajak	5	125	31,4	625	1990
		4	160	40,2	640	
		3	104	26,1	312	
		2	9	2,2	18	
		1	0	0	0	
Total					3233	3980

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3233}{2x5x30} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3233}{3980} \times 100\%$$

$$\text{skor tanggapan responden} = 81.23\%$$

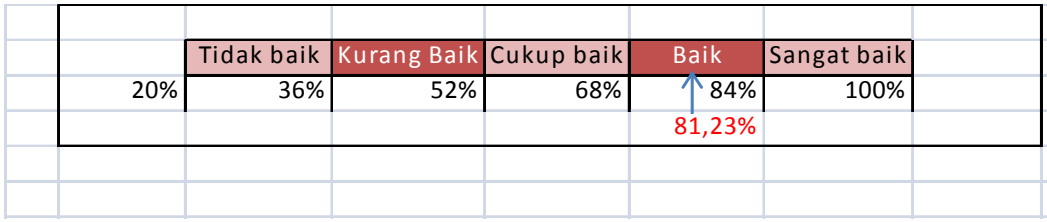
Dari Kedua butir pertanyaan mengenai indicator jaminan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan pajak dapat dilihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 81,23% bila merujuk table 4.12 termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari persentase tentang puas atau tidaknya wajib pajak terhadap penjelasan dari petugas pajak atas keluhan yang disampaikannya, 49,24% responden berpendapat puas, 31,90% responden berpendapat sangat puas dan 17,33% responden cukup jelas dan hanya 1,50 responden menjawab tidak mengerti terhadap penjelasan dari petugas pajak atas keluhannya dan hanya sedikit responden yang kurang mengerti terhadap penjelasan dari petugas pajak atas keluhan yang disampaikannya.

Kemudian untuk tanggapan responden mengenai kemampuan petugas pelayanan pajak dalam memberikan penjelasan atas masalah/keluhan, sebanyak 40,2% responden berpendapat bahwa petugas memberikan penjelasan atas masalah/keluhan sudah cukup jelas, 31,4% responden berpendapat sangat jelas, dan cukup jelas petugas pelayanan pajak dalam memberikan penjelasannya dengan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

persentase 26,1% dan hanya sedikit petugas pajak yang tidak mengerti atas apa yang masalah/keluhan yang disampaikan kepada petugas pajak.

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori skor tanggapan responden mengenai jaminan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung. Pada indikator empati dengan jumlah item pernyataan 2 butir dan jumlah responden 398 orang, maka persentase skor tanggapan responden adalah 81,23% sehingga jaminan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.8
Garis Kontinum Kategorisasi Empati

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai jaminan termasuk dalam kategori baik.

Dengan demikian petugas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah memiliki sikap empati yang baik dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Mengenai Penampilan Fisik

Indikator penampilan fisik merupakan bagian dari variable kualitas pelayanan. Indikator ini menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penampilan Fisik

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
23	Bagaimana tampilan KPP Cicadas	5	120	30.1	600	1990
		4	183	45.9	732	
		3	70	17.5	210	
		2	20	5.02	40	
		1	5	1.2	5	
24	Bagaimana letak lokasi KPP Cicadas	5	117	29.39	585	1990
		4	159	39.94	636	
		3	109	27.3	327	
		2	13	3.26	26	
		1	0	0	0	
25	Bagaimana penampilan petugas tempat pelayanan terpadu	5	180	45.2	900	1990
		4	137	34.4	548	
		3	71	17.8	213	
		2	0	0	0	
		1	10	2.5	10	
Total					4827	5970

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap indicator penampilan fisik dapat digunakan rumus sebagai berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4817}{3x5x398} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4817}{5970} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 80.68\%$$

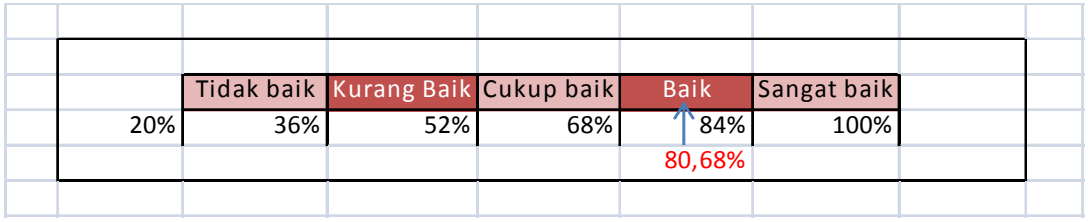
Dari Ketiga butir pertanyaan mengenai indicator daya tanggap yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan pajak dapat dilihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 80,68% bila merujuk table 4.13 termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan bagaimana tampilan KPP Cicadas Kota Bandung, 45,9% responden berpendapat bahwa tampilan KPP Cicadas sudah baik, dan 30% responden berpendapat sangat baik, dan dengan persentase 17,5% responden berpendapat tampilan KPP Cicadas biasa saja, dah hanya sedikit yang berpendapat bahwa tampilan KPP Cicadas kurang baik dengan persentase 1,2% responden dan 0,5% responden berpendapat cukup baik.

Kemudian untuk tanggapan responden mengenai letak lokasi KPP Cicadas, 39,94% responden berpendapat letak lokasi KPP Cicadas strategis diikuti dengan 29,39% responden berpendapat bahwa letak lokasi KPP Cicadas sangat strategis, dan 27,3% responden berpendapat biasa saja, dan 3,26% responden berpendapat cukup strategis.

Selanjutnya mengenai tanggapan responden tentang penampilan petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), responden berpendapat dengan persentase 45,2% bahwa penampilan petugas TPT sudah sangat baik, 34,4% bependapat baik dan 17,8% berpendapat biasa saja dan hanya 2,5% responden yang menjawab sangat kurang.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indicator penampilan fisik adalah sebesar 80,68%. sehingga pengalaman auditor pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.9
Garis Kontinum Kategorisasi Peampilan Fisik

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai penampilan fisik termasuk dalam kategori baik.

Dengan demikian kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah baik dalam hal penampilan fisik baik dari petugas pajak sendiri maupun dari fisik gedung kantor itu sendiri.

4.2.1.3 Pengaruh Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cicadas

Dari hasil tanggapan responden mengenai *self assessment* system, kualitas pelayanan dan keptuhan formal wajib pajak dan hasil Analisis korelasi menunjukkan hubungan penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak berbanding lurus/bersifat positif. Jadi semakin besar

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

self assessment system maka pengaruhnya terhadap kepatuhan formal wajib pajak akan semakin tinggi. Hasil perhitungan *SPSS 14 for windows* pada table 4.21 menghasilkan r yang sama yaitu 0.839. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara *Self assessment system* dan Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajib pajak bersifat positif menunjukkan bahwa hubungan antara *Self assessment system* dan Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan formal wajib pajak searah, maksudnya jika semakin tinggi *Self assessment system* dan Kualitas pelayanan maka Kepatuhan formal wajib pajak akan semakin baik pula. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (*Self assessment system* dan Kepatuhan formal wajib pajak) memiliki hubungan yang sangat kuat/tinggi dengan kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama Cicadas Kota Bandung. Hal ini terlihat dari nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,839 berada diantara 0,80 hingga 1,000 yang tergolong dalan kriteria korelasi sangat kuat.

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

Sedangkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS 14 for windows* pada tabel 4.22 adalah nilai R-Square sebesar 0,70 atau 70 %, menunjukkan bahwa

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

kedua variabel bebas yang terdiri dari *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada Kepatuhan Formal Wajib Pajak sebesar 70 %. Artinya secara bersama-sama kedua variabel bebas (*Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 83% terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung, sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi variabel lain diluar Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas pelayanan pajak yaitu penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. (Siti Kurnia Rahayu, 2010 : 140)

Hasil analisis di atas tersebut diperkuat menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP dimungkinkan diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsure-unsur *self assessment system* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan baik wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak. Berikut akan dijelaskan analisis deskriftif kepatuhan formal wajib pajak

4.2.1.3.1 Analisis Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian yang diperoleh dengan memberikan penilaian atas jawaban responden yang diisi oleh 398 wajib pajak orang pribadi. Sesuai dengan skala penilaian skor jawaban yaitu dengan menggunakan skala likert dengan 5 jawaban mulai 1 s/d 5, maka skor akhir akan berkisar antara 20%-

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

100% dari skor maksimum. Untuk mendapatkan gambaran kewajiban wajib pajak orang pribadi di KPP Cicadas Kota Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas ketiga indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	4894	5970	81,97	Baik
2	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT	2193	3980	55,10	Cukup Baik
3	Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang	4824	5970	80,50	Baik
Total		12109	15920	74,81	Baik

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama Cicadas Kota Bandung sudah baik. Namun dalam indicator kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT-nya hanya 55,10% atau dikategorikan kurang baik. Jadi masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam hal menyetorkan kembali SPT-nya hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak dilihat dari pengembalian SPT Tahunan di KPP Bandung Cicadas masih rendah. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kepatuhan formal wajib pajak pajak pada KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung berdasarkan tiap indikator di atas :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1. Tanggapan Respoden Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri

Indikator keptuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
26	Masih banyak orang-orang di sekitar anda yang belum menjadi wajib pajak	1	0	0	0	1990
		2	6	1.50	12	
		3	116	29.14	348	
		4	162	40.70	648	
		5	114	28.64	570	
27	Mengapa diwajibkan untuk memiliki NPWP	1	0	0	0	1990
		2	4	1.00	8	
		3	81	20.35	243	
		4	177	44.47	708	
		5	136	34.17	680	
28	Setelah anda memperoleh NPWP, apakah nantinya dengan sukarela melaporkan SPT tahunan secara berkala	1	0	0	0	1990
		2	14	3.51	28	
		3	48	12.06	144	
		4	175	43.96	700	
		5	161	40.45	805	
Total					4894	5970

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap indikator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4894}{} \times 100\%$$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{3x5x398}{\underline{4894}} \text{ x } 100\%$$
$$5970$$
$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 81{,}97\%$$

Dari Keempat butir pertanyaan mengenai indicator kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan dapat dilihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 81,97% bila merujuk table 3.5 termasuk kedalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan masih banyak orang di sekitar anda yang belum menjadi wajib pajak, 40,70% responden berpendapat bahwa tidak setuju dengan pernyataan tersebut, diikuti oleh responden yang menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan di atas dengan persentase 28,64%, dan 29,14% responden berpendapat ragu-ragu, dan hanya sedikit yang setuju bahwa masih banyak orang yang belum menjadi wajib pajak dengan persentase 1,50%.

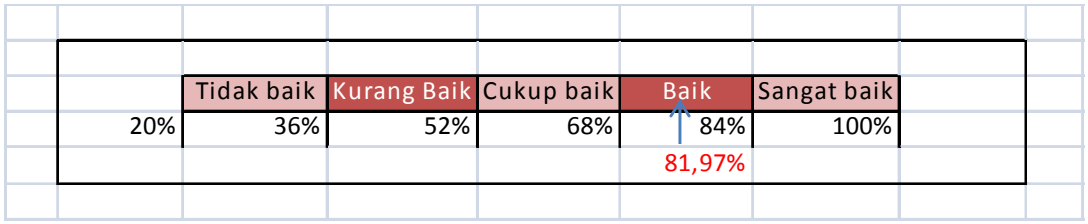
Kemudian mengenai tanggapan responden tentang alasan mereka mempunyai NPWP, 44,47% responden berpendapat bahwa mereka ingin mendapatkan keuntungan dari kebijakan sunset policy, 34,17% responden berpendapat atas dasar kesadaran pribadi, dan 20,35% responden berpendapat karena tuntutan pekerjaan, dan hanya sedikit yang berpendapat dikarenakan tuntutan suami/istri/keluarga yaitu sekitar 1,00%

Selanjutnya untuk tanggapan responden mengenai apakah nantinya wajib pajak dengan sukarela melaporkan SPT Tahunan secara berkala setalah memperoleh NPWP, 43,96% responden berpendapat mungkin melaporkan SPT Tahunannya,

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

40,45% responden berpendapat bersedia melaporkan SPT Tahunannya, dan 12,06% responden berpendapat bahwa mereka masih pikir-pikir dan hanya 3,51 responden yang menjawab tidak tahu.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indicator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri adalah sebesar 81,97%. sehingga kepatuhan formal wajib pajak (kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.10
Garis Kontinum Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mendaftarkan Diri

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri termasuk dalam kategori baik.

Dengan demikian kepatuhan formal wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah baik dalam hal kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

1. **Tanggapan Respoden Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Kepatuhan Untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan (SPT)**

Indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT) diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepatuhan untuk Menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
29	Apakah anda (wajib pajak) selalu menyetorkan kembali SPT nya	5	38	9.54	190	1990
		4	74	18.59	296	
		3	118	29.64	354	
		2	95	23.86	190	
		1	73	18.34	73	
30	Kapan anda (wajib pajak) menyetorkan kembali SPT nya	1	60	15.07	60	1990
		2	122	30.65	244	
		3	113	28.39	339	
		4	68	17.08	272	
		5	35	8.79	175	
Total					2193	3980

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap indikator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dapat digunakan rumus sebagai berikut :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{2193}{2x5x398} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{2193}{3980} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 55{,}10\%$$

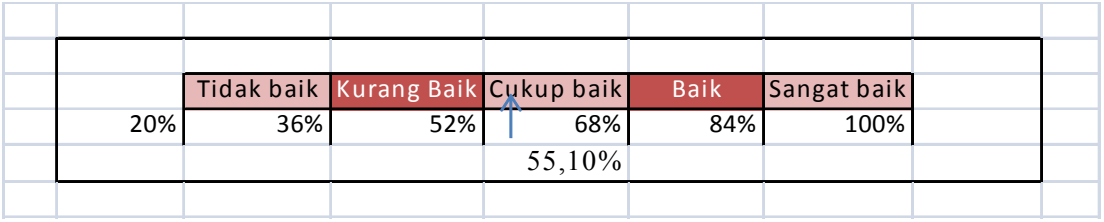
Dari Kedua butir pertanyaan mengenai indicator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 55,10% bila merujuk table 3.5 indikator ini termasuk ke dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden dari mengenai apakah wajib pajak selalu menyetorkan kembali SPT-nya, 29,64% responden berpendapat kadang-kadang menyetorkan kembali SPT-nya, 23,86% responden berpendapat pernah menyetorkan kembali SPT dan 18,59% responden berpendapat sering menyetorkan SPT, sebanyak 18,34% responden menyatakan tidak pernah menyetorkan kembali SPT-nya dan hanya 9,54% responden yang selalu menyetorkan kembali SPT-nya.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pernyataan kapan wajib pajak menyetorkan kembali SPT, tanggapan responden sebanyak 28,79% membayar di hari terakhir batas penyampaian, 17,08% responden berpendapat sehari sebelum batas akhir penyampaian, 30,65% responden mengembalikan SPT-nya sehari setelah batas akhir penyampaian SPT dan 15,07% responden berpendapat tidak peduli dan hanya 8,79 yang selalu tepat waktu.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Berdasarkan total responden di atas, maka fenomena/masalah yang terjadi di KPP Cicadas mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilihat dari pengembalian SPT Tahunan di KPP Cicadas masih rendah itu terjadi. Dikarenakan jumlah responden yang menjawab indicator Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Kepatuhan dalam pengembalian SPT) sudah dikategorikan cukup baik dengan persentase 55,10% responden

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indicator kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebesar 55,10%. sehingga kepatuhan formal wajib pajak (kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.11
Garis Kontinum Kategorisasi Kepatuhan Untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan (SPT)

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap ketiga butir pernyataan yang diajukan mengenai kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) termasuk dalam kategori kurang baik.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dengan demikian kepatuhan formal wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah baik dalam hal kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

2. Tanggapan Respoden Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Kepatuhan Dalam Penghitungan dan Pembayaran Pajak Terutang

Indikator kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.18

Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepatuhan Dalam Penghitungan dan Pembayaran Pajak Terutang

No	Pertanyaan	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
31	Apakah dalam perhitungan pajak anda mengalami kesulitan	1	0	0	0	1990
		2	64	16.08	128	
		3	45	11.30	135	
		4	158	39.69	632	
		5	131	32.91	655	
32	Bagaimana tanggapan tentang proses perhitungan pajak terutang	1	0	0	0	1990
		2	13	3.26	26	
		3	109	27.38	327	
		4	158	39.69	632	
		5	118	29.64	590	
33	Kapan wajib pajak menyetorkan/membayar pajak terutang	1	0	0	0	1990
		2	14	3.51	28	
		3	14	3.51	42	
		4	221	55.53	884	
		5	149	37.43	745	
	Total				4824	5970

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap indikator kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4824}{3x5x398} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{4824}{5970} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 80{,}80\%$$

Dari Kedua butir pertanyaan mengenai indicatot kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dapat dilihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 80,80% bila merujuk table 3.5 indikator ini dimasukkan ke dalam kategori sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari tanggapan responden tentang dalam perhitungan pajak terutang apakah wajib pajak mengalami kesulitan, 39,69 responden menjawab mudah, 32,91 responden menjawab sangat mudah, 16,08 responden menjawab sulit dan hanya 11,30 responden menjawab biasa saja.

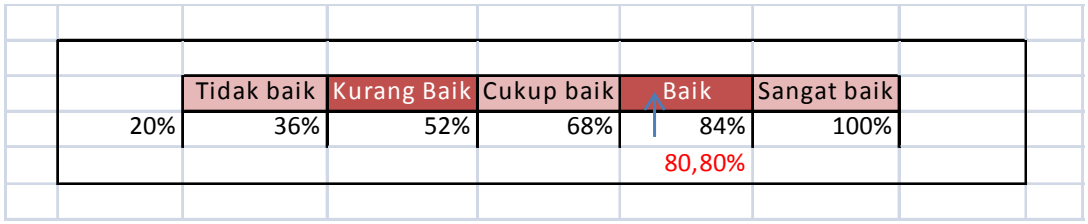
Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden menganai bagaimana tanggapan wajib pajak tentang proses perhitungan pajak terutang, 39,69% responden berpendapat mudah tentang proses perhitungan pajak terutang, 29,64% responden berpendapat sangat mudah, 27,38% responden berpendapat biasa saja, dan hanya 3,26% responden yang berpendapat rumit.

Kemudian tanggapan responden menganai kapan menyetorkan/membayar pajak terutang, 55,53% responden berpendapat selalu menyetorkan pajak terutangnya

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

di pertengahan, dan 37,43% responden selalu diawal, dan masing-masing 3,51% responden yang berpendapat menjelang akhir pembayaran dan saat perhitungan selesai dilakukan.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indicator kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang adalah sebesar 80,80%. sehingga kepatuhan formal wajib pajak (kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung dikategorikan melalui garis kontinum berikut:



Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Gambar 4.12
Garis Kontinum Kategorisasi Kepatuhan Dalam Penghitungan dan Pembayaran Pajak Terutang

Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan yang diajukan mengenai kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang termasuk dalam kategori baik.

Dengan demikian kepatuhan formal wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung sudah baik dalam hal kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2.2 Analisis Kuantitatif

Pada penelitian ini untuk mengetahui bentuk hubungan linier dari *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung digunakan analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan dalam analisis regresi pada penelitian ini berdasarkan data 398 responden. Karena skor jawaban responden masih berbentuk skala pengukuran ordinal, maka agar dapat diolah menggunakan analisis regresi linier terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval.*

A. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk melakukan prediksi, perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen naik atau turun nilainya. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan karena variabel yang menjadi kajian dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu dua variabel independen yaitu *Self Assessment System* sebagai variabel X_1 dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel X_2 dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Formal.

Sehingga dapat diketahui dan dibuktikan sejauh mana hubungan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Formal Orang Pribadi. Dalam perhitungannya penulis menggunakan dua cara yaitu

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

manual dan komputerisasi. Cara perhitungan komputerisasi dengan menggunakan media program komputer yaitu *SPSS 14 for windows.*

Berikut ini perhitungan regresi linier berganda secara manual yang disajikan dalam bentuk tabel agar mudah dipahami.

Tabel 4.19
Rekap Data Variabel Penerapan *Self Assessment System* (independent (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (Independent (X_2) dan Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Formal Orang Pribadi (dependent (Y)

No	∑x1	∑x2	∑Y	$\sum x1^2$	$\sum x2^2$	$\sum Y^2$	∑x1.y	∑x2.y	∑x1.x2
∑	12755.82	20194.80	9759.15	419521.42	1042682.22	248123.98	320912.26	501486.12	654654.31

Dari tabel di atas dapat di ketahui:

$\sum X_1$ = 12755.82 $\sum X_2$ = 20194.80

$\sum Y$ = 9759.15 $\sum X_1Y$ = 320912.26

$\sum X_2Y$ = 501486.12 $\sum X_1X_2$= 654654.31

$\sum X_1^2$ = 419521.42 $\sum X_2^2$ = 1042682.22

$\sum Y^2$ =248123.98

Dan untuk model matematis untuk hubungan antara dua variabel tersebut adalah persamaan regresi berganda, yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana nilai a, b1 dan b2 dapat di cari dengan rumus dibawah ini:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

$$\sum y = na + b_1\sum X_1 + b_2\sum X_2$$

$$\sum X_1 y = a\sum X_1 + b_1\sum X_1^2 + b_2\sum X_1X_2$$

$$\sum X_2 y = a\sum X_2 + b_1\sum X_1X_2 + b_2\sum X_2^2$$

Model regressi digunakan untuk memprediksi dan menguji perubahan yang terjadi pada kepatuhan formal wajib pajak yang dapat diterangkan atau dijelaskan oleh perubahan kedua variabel independen (*Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan). Berdasarkan perhitungan secara komputerisasi dengan *SPSS 14 for windows* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Perhitungan Koefisien Regresi

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Melalui hasil pengolahan data seperti diuraikan pada tabel 4.6 maka dapat dibentuk model prediksi variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajib pajak sebagai berikut:

$$Y= -1{,}315 +0{,}724\ X_1 + 0{,}052\ X_2$$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dimana :

Y = Kepatuhan Formal Wajib Pajak

X_1 = *Self Assessment System*

X_2 = Kualitas Pelayanan

Pada persamaan regresi diatas, dapat dilihat koefisien regresi dari kedua variabel independen bertanda positif yang menunjukkan bahwa *self assessment system* yang baik serta kualitas pelayanan yang ketat akan meningkatkan kepatuhan formal Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas di Kota Bandung. Nilai koefisien variabel *self assessment system* (X_1) sebesar 0,724 menunjukkan bahwa peningkatan *self assessment system* sebesar 1 tingkat diprediksi akan meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak sebesar 0,724 tingkat. Kemudian nilai variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,052 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 tingkat diprediksi akan meningkatkan kepatuhan formal wajib pajak sebesar 0,052 tingkat.

Hasil Pengujian Asumsi Klasik Regresi

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi regresi untuk mengetahui apakah model yang diperoleh sudah model yang terbaik (tidak bias dengan varian minimum). Ada beberapa asumsi yang akan diuji, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

a. Hasil Pengujian Normalitas Data Residual

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

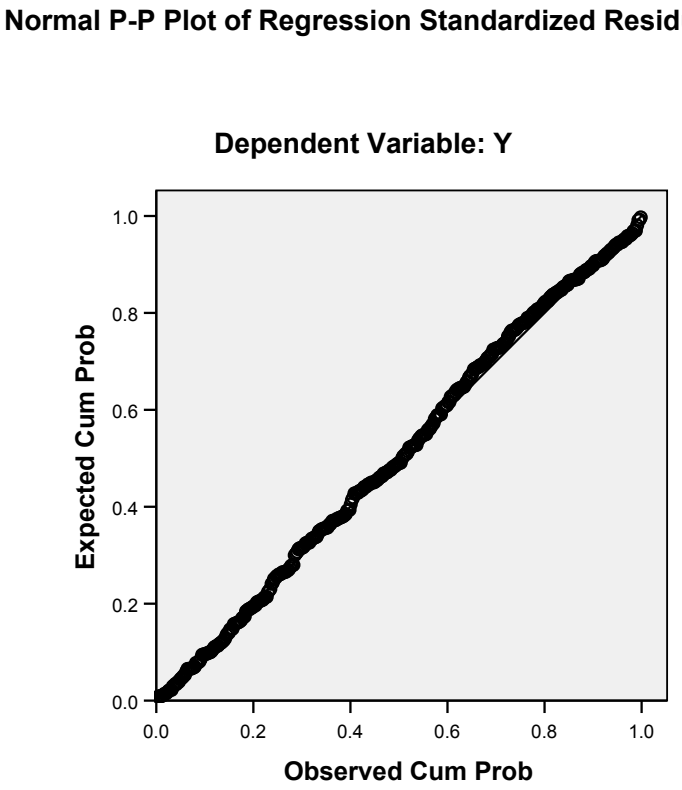
Tabel 4.21
Hasil Uji Normalitas Taksiran Model Regresi X –Y

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Pada tabel 4.15 dapat dilihat nilai probabilitas (signifikansi) yang diperoleh dari uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,784. Karena nilai probabilitas pada uji Kolmogorov-Smirnov masih lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka disimpulkan bahwa model regressi berdistribusi normal.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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



Gambar 4.13

Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas)

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

b. Hasil Pengujian Multikolinearitas

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

Tabel 4.22
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Melalui nilai VIF yang diperoleh seperti pada tabel 4.16 diatas menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas masih lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

c. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji *Glejser test*, yaitu dengan 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 4.17 berikut dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing koefisien regresi variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error).

Tabel 4.23
Hasil Pengujian Asumsi Heterokedastisitas

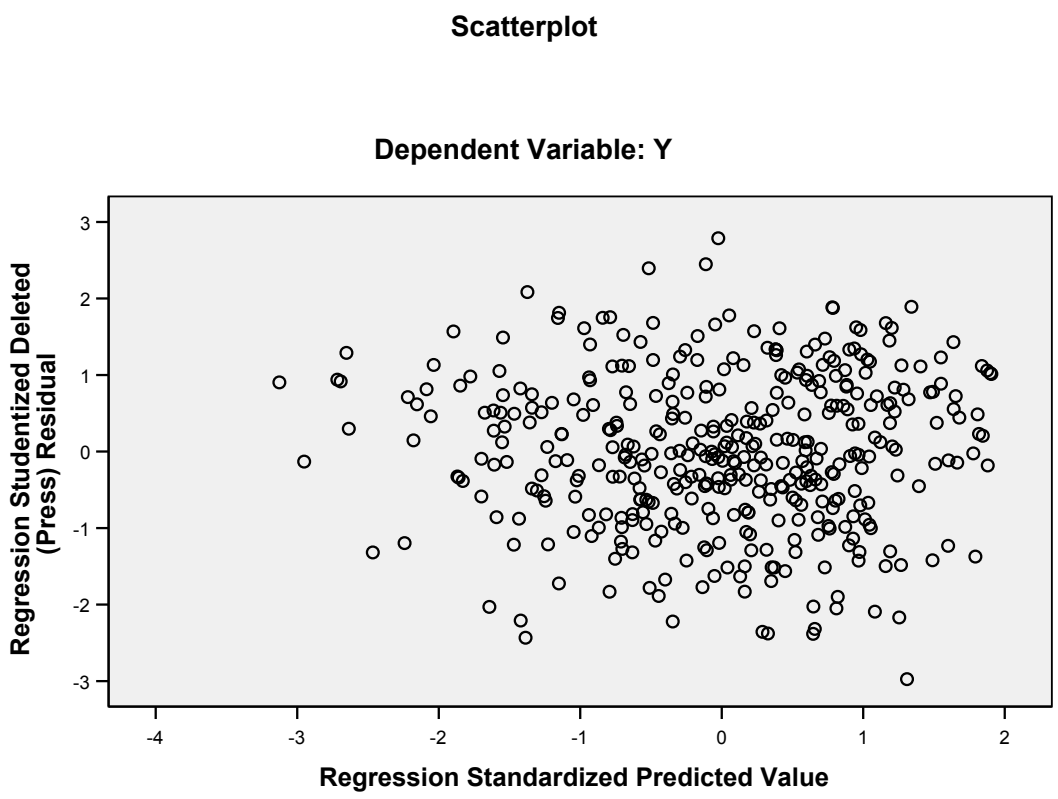
Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Berdasarkan hasil korelasi yang diperoleh seperti dapat dilihat pada tabel 4.17 diatas memberikan suatu indikasi bahwa residual (error) yang muncul dari persamaan regresi mempunyai varians yang sama (tidak terjadi heteroskedastisitas), dimana nilai

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

signifikansi dari masing-masing koefisien korelasi kedua variabel independen dengan nilai absolut error masih lebih besar dari 0,05 (yaitu 0,252 dan 0,244).

Cara lain untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan nilai residualnya (SDRESID). Jika ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.14 berikut ini :



Gambar 4.14
Grafik Uji Heterokedastisitas

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Diperoleh titik-titik data tersebar di atas dan dibawah 0, sehingga disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada persamaan regresi yang diperoleh.

4.2.2.1 Hubungan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cicadas Kota Bandung

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara *Self Assessment System* (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Formal (Y) maka dapat dicari dengan menggunakan analisis korelasi *pearson* (*product*). Korelasi ini digunakan karena teknik statistik ini paling sesuai dengan jenis data skala penelitian yang digunakan yaitu Interval.

Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan masing-masing variabel independen (*Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Formal pada KPP Cicadas Kota Bandung. Melalui korelasi parsial akan dicari besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kredit yang diberikan ketika variabel independen lainnya dianggap konstan. Perhitungan dengan perhitungan secara komputerisasi yaitu *SPSS 14 for windows* yaitu sebagai berikut:

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Tabel 4.24

***Correlations Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak**

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Dari hasil perhitungan, diperoleh korelasi *Self Assessment System* dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak (r_{X_1Y}) sebesar 0,837 dengan arah positif. Korelasi *Self Assessment System* dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak masuk dalam ketegori sangat kuat. Nilai r_{X_1Y} yang diperoleh positif menunjukkan arah hubungan antara *Self Assessment System* dan Kewajiban Formal Wajib Pajak berbanding lurus dan berarti jika semakin besar *Self Assessment System* dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak (r_{X_2Y}) diperoleh sebesar 0,500 dengan arah positif. Nilai korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak masuk dalam ketegori sedang. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kepatuhan Formal Wajib Pajak berbanding lurus, jadi semakin besar Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak diprediksi akan semakin tinggi.

Hasil perhitungan nilai korelasi *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan ($r_{X_1X_2}$) diperoleh sebesar 0,535 dengan arah positif. Nilai korelasi *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan masuk dalam ketegori sedang. Dengan arah positif berarti bahwa hubungan antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan berbanding lurus jadi semakin besar *Self Assessment System* maka Kualitas Pelayanan akan semakin tinggi.

1. Korelasi Parsial *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Dengan menggunakan perhitungan secara komputerisasi yaitu menggunakan *SPSS 14 for windows* dapat dijelaskan seperti table di bawah ini:

Tabel 4.25
Koefisien Korelasi Parsial *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Hasil perhitungan *SPSS 14 for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.778. Korelasi *Self Assessment System* dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak masuk dalam ketegori sangat kuat. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara *Self Assessment System* dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi *self assessment system* maka kepatuhan formal wajib pajak diprediksi akan semakin tinggi pula. Kemudian besar pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung ketika Kualitas Pelayanan tidak berubah adalah $(0{,}778)^2 \times 100\% = 61{,}30\%$.

2. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan Dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Dengan menggunakan perhitungan secara komputerisasi yaitu menggunakan *SPSS 14 for windows* dapat dijelaskan seperti table di bawah ini:

Tabel 4.26

Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan Dengan Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Hasil perhitungan *SPSS 14 for windows* menghasilkan nilai korelasi (r) yang sama yaitu 0.114. Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Formal Wajib Pajak masuk dalam ketegori sangat rendah. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan formal wajib pajak bersifat positif, maksudnya jika semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepatuhan formal wajib pajak diprediksi akan semakin besar pula. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajb pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung ketika *self assessment system* tidak berubah adalah $(0,114)^2 \times 100\% = 1,29\%$.

3. Korelasi secara simultan *self assessment system* dan kualitas pelayanan Terhadap kepatuhan formal wajib pajak

Dengan menggunakan perhitungan secara komputerisasi yaitu menggunakan *SPSS 14 for windows* dapat dijelaskan seperti table di bawah ini:

Tabel 4.27

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Hasil perhitungan *SPSS 14 for windows* menghasilkan r yang sama yaitu 0.839. Nilai r tersebut berarti bahwa hubungan antara *Self assessment system* dan Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan formal wajib pajak bersifat positif menunjukkan bahwa hubungan antara *Self assessment system* dan Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan formal wajib pajak searah, maksudnya jika semakin tinggi *Self assessment system* dan Kualitas pelayanan maka Kepatuhan formal wajib pajak akan semakin baik pula. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (*Self assessment system* dan Kepatuhan formal wajib pajak) memiliki hubungan yang sangat kuat/tinggi dengan kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama Cicadas Kota Bandung. Hal ini terlihat dari nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,839 berada diantara 0,80 hingga 1,000 yang tergolong dalan kriteria korelasi sangat kuat.

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

$Kd = r^2 \times 100\ \%$

$Kd = (0{,}839)^2 \times 100\ \%$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Kd = 0,703921 x 100%

Kd= 70,3921

Kd = 70 % (Pembulatan)

Sedangkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS 14 for windows* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.28

Koefisien Determinasi

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Nilai R-Square sebesar 0,705 atau 70,5 %, menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada Kepatuhan Formal Wajib Pajak sebesar 70,5 %. Artinya secara bersama-sama kedua variabel bebas (*Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 70,5% terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung, sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi variabel lain diluar Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas pelayanan pajak

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

yaitu penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. (Siti Kurnia Rahayu, 2010 : 140)

4.2.2.2 Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas Kota Bandung

Untuk menjawab permasalah pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Secara bersama – sama terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak dilakukan pengujian koefisien regresi secara bersama menggunakan Uji F .Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut :

Ho_1 : $\beta_1 = \beta_2 = 0$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

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

Terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung.

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

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

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

Dimana:

R = koefisien kolerasi ganda

K = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

Dengan perhitungan secara komputerisasi dengan *SPSS 14 for windows* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.29

Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara simultan (Uji F)

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

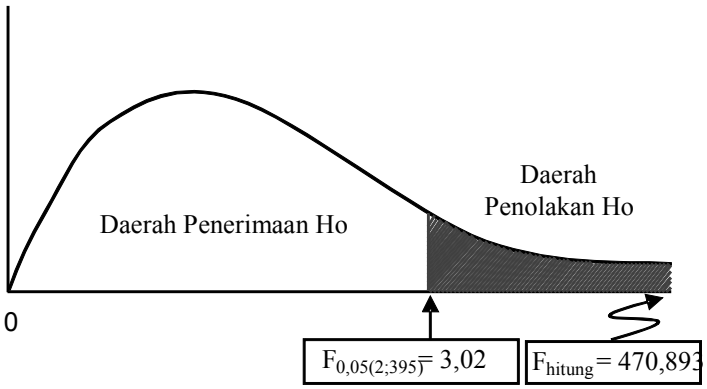
Nilai F hitung dibandingkan dengan nilai F tabel berdasarkan tingkat signifikansi (α) =5% dan derajat kebebasan pembilang= k dan derajat kebebasan penyebut = n-k-1. kriteria pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut:

- H_0 = F hitung > F tabel maka H_0 ditolak

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

- Ha = F hitung < F tabel maka H_a ditolak

Berdasarkan tabel anova di atas dapat dilihat nilai F_{hitung} hasil pengolahan data sebesar 470,893 dan nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel. Dari tabel F pada $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas (2;395) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,02. Karena F_{hitung} (470,893) lebih besar dari F_{tabel} (3,02) maka pada tingkat kekeliruan 5% (α=0.05) Ho ditolak sehingga Ha diterima dan *p-value* 0,000>0,05. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung. Hai ini berarti bisa di generalisasikan untuk populasi secara keseluruhan sihingga *self assessment system* dan kualitas pelayanan dapat digunakan untuk memprediksi perubahan kepatuhan formal wajib pajak.



Gambar 4.12

Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Simultan

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.2.2.3 Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Secara Parsial terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

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

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

1. Pengaruh *Self Assessment System* Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

Untuk melihat pengaruh *Self Assessment System* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$Ho_2 : \beta_1 = 0$ *Self Assessment System* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

$Ha_2 : \beta_1 \neq 0$ *Self Assessment System* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Nilai t $_{hitung}$ dapat dicari dengan persamaan sebagai berikut:

$$t_1 = r_1 y \sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r_1 y^2)}}$$

Dengan menggunakan perhitungan secara komputerisasi dengan *SPSS 14 for windows* yaitu sebagai berikut:

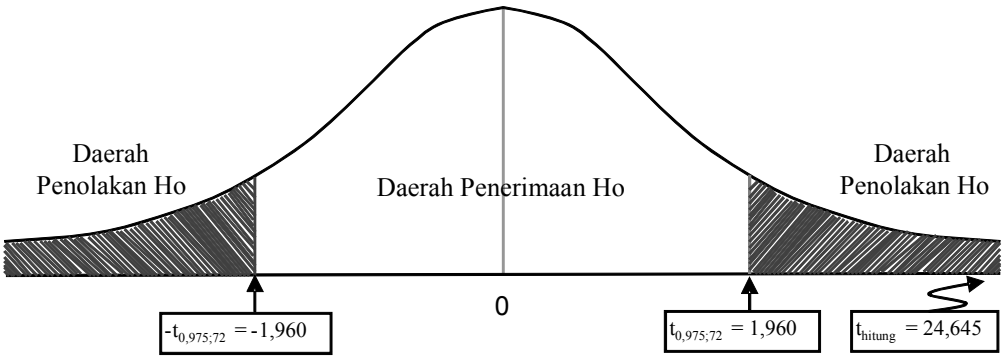
Tabel 4.30

Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara parsial (Uji t)

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Berdasarkan nilai yang diperoleh nilai t_{hitung} variabel *Self Assessment system* sebesar 24,645. Karena nilai t_{hitung} (24,645) lebih besar dari t_{tabel} (1,960) menolak Ho dan menerima Ha dan *p-value* 0,00 lebih kecil dari 0,05 Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional



Gambar 4.13
Grafik Daerah penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Parsial
(*Self Assessment System*)

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

Untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$Ho_3 : \beta_2 = 0$ Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

$Ha_3 : \beta_2 \neq 0$ Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung

Nilai t dapat di cari dengan persamaan sebagai berikut:

$$t_2 = r_{2y}\sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r_{2y}^2)}}$$

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Dengan perhitungan secara komputerisasi dengan *SPSS 14 for windows* yaitu sebagai berikut:

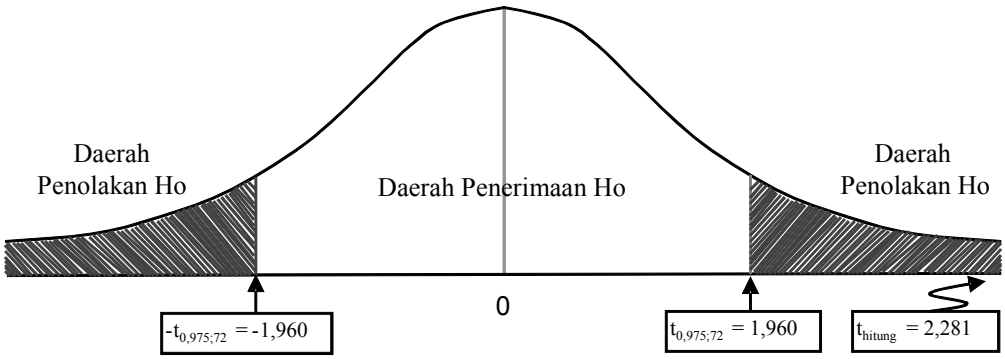
Tabel 4.31

Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara parsial (Uji t)

Sumber:Data Primer yang telah diolah,2011

Berdasarkan nilai yang diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,281. Karena nilai t_{hitung} (2,281) lebih besar dari t_{tabel} (1,960) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho dan menerima Ha.dan p-value 0,015 lebih kecil dari 0,05 Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Kota Bandung.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional



Gambar 4.14
Grafik Daerah penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Parsial
(Kualitas Pelayanan)

Kesimpulannya, bahwa secara simultan maupun parsial *self assessment system* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Pengaruh yang bersifat positif atau searah menerangkan bahwa *self assessment system* dan kualitas pelayanan yang meningkat menyebabkan meningkatnya kepatuhan formal wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Cicadas.

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan menggunakan *SPSS 14 for windows.*, hasilnya adalah *self assessment system* dan kualitas pelayanan dan kepatuhan formal wajib pajak sudah baik, serta adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keberadaan *self assessment system* dan kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung telah berjalan dengan baik sehingga kepatuhan formal wajib pajak juga baik.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional