BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian.

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Dalam gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas ini, dijabarkan sejarah instansi dan struktur organisasi yang menguraikan tugas dan fungsi bagian-bagian yang ada didalamnya, sehingga akan memberikan gambaran yang menyeluruh tentang kegiatan yang sedang diteliti.

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Sejarah pajak mula-mula berasal dari Negara Perancis pada zaman beliau terkenal dengan nama "*Cope Napoleon".* Pada masa itu Negara Belanda dijajah oleh Negara Perancis.Sistem pajak yang diterapkan pula oleh belanda diterapkan pula oleh belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia yang saat itu dikenal dengan *"Oor Longs-Overgangs Blasting"* (Pajak Penghasilan). Konsep Pajak itu Kemudian dipada tahun 1942 di Australia di saat Indonesia masih diduduki oleh tentara jepang.

Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana dikemudian hari penjajah jepang ditarik dari Indonesia.Pemungutan pajak ini oleh pemerintah belanda dilaksanakan oleh suatu badan yaitu*"Deinspetie van Vinancian*"yang kemudian diganti dengan nama *"Zeinenbu*"oleh pemerintahan jepang pada tanggal 15 maret 1942. Lima bulan kemudian, 15 Agustus 1942, nama tersebut diganti menjadi "kantor inpeksi keuangan" dan berkantor di gedung Concordia(sekarang Gedung Merdeka)jalan asia Afrika.

Pada tanggal 21 Agustus 1947 bersamaan dengan Agresi Militer Belanda 1, Kantor inpeksi Keuangan Bandung dipindahkan ke bandung Selatan di Kabupaten Soreang, bersama-sama dengan tentara keamanan rakyat berevakuasi.

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

1. Kelompok *Cooperative*, yaitu kelompok anti republic yang tidak ikut evakuasi dan yang berkerjasama dengan NICA.
2. Kelompok *non-Cooperative*, yaitu kelompok anti NICA bersama-sama Republik Indonesia bergrilya di daerah kantong-kantong ang tidak dikusai Belanda.

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang Berada di Tasilmalaya Dibubarkan dan Kedudukannya dikembalikan

ke Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inspeksi Keungan Bandung pada saat itu diserah terimakan oleh menteri yang pertama, Mr.Safrudin Prawiranegara, dan Kemudian menteri Negara ini menunjuk Bapak Sahid Koesoemosarminto sebagai kepala kantor inspeksi keuangan Bandung yang pertama, periode 1947-1950, berkantor di km"0" *(Groofpostweg),* saat ini di jalan Asia Afrika Nomor 114 Bandung.

Sejak tahun 1968, Kantor Inspeksi Keungan berganti nama menjadi kantor Inspeksi Pajak Bandung. Pada tanggal 1 Agustus 1980, KANTOR INPEKSI Pajak Bandung dibagi menjadi dua yakni Kantor inspeksi Pajak Bandung barat dan kantor inspeksi pajak Bandung Timur. Berdasarkan keputusan Mentri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-48/KMK/1988 tanggal 19 Januari 1988 dibentuklah kantor baru yang diberi nama Kantor Inspeksi Bandung Tengah beralamat Jalan Purnawarman no.21 Bandung dengan Kepala Kantor yaitu Drs.Untung Rivai. Sejak berlakunya keputusan Mentri Keuangan tersebut maka di Bandung dibagi menjadi atas tiga Kantor Inspeksi Pajak, yakni:

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

Kemudian berdasarkan kepususan Menteri Keungan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1988 Nomor Kep-276/KMK.01/1998, struktur Organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal Pajak dirombak dan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian pesatnya perkembangan wilayah, maka

dipandang perlu adanya pembagian wilayah kerja agar dapat dimaksimalkan penerimaan dari sector pajak.

Perkembangan terakhir pada bulan April 2002, Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung telah menjadi enam KPP yakni:

1. KPP Bandung Bojonagara, Jalan Asia Afrika No.114
2. KPP Bandung Karees, Jalan Kiaracondong No.372
3. KPP Bandung Cimahi, Jalan Raya Barat No.574
4. KPP Bandung Cibeunying, Jalan Purnawarman No.21
5. KPP Bandung Cicadas,Jalan Soekarno Hatta No.781
6. KPP Bandung Tegalega, Jalan Soekarno Hatta No.216

Pada bulan Maret 2006 Kanwil dirjen Pajak Jawa Barat Bagian II membawahi sembilan KPP meliputi lima KPP di Bandung yaitu terdiri dari:

1. KPP Bandung Bojonegara, Jalan Asia Afrika No.114
2. KPP Bandung Karees, Jalan Kiaracondong No.372
3. KPP Bandung Cibeunying, jalan Purnawarman No.21
4. KPP Bandung Tegalega, jalan Soekarno Hatta No.216
5. KPP Bandung Cicadas,Jalan Soekarno Hatta No.781

Dan Empat KPP Lainnya yaitu terdiri dari :

1. KPP Cimahi
2. KPP Tasikmalaya
3. KPP Sukabumi
4. KPP Cianjur

Pada dasarnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas adalah unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak serta Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan, memutuskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying yang semula wilayahnya meliputi wilayah Cibeunying dan wilayah Ujung Berung dipecah menjadi dua Kantor Pelayanan Pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying sebagai Kantor Pelayanan Pajak lama dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas sebagai Kantor Pelayanan pajak baru dengan wilayah kerja meliputi: kecamatan Cibiru, Arcamanik, Cicadas, Ujung Berung dan Cimenyan. Sedangkan Kecamatan Cimenyan adalah semula masuk wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Cimahi.

Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas menempati sebuah gedung baru berlantai empat, yang semula diperuntukkan untuk Kanwil IX DJP Jawa bagian Barat II sejak tahun 2002. Sebagai Kantor Pelayanan pajak baru, Kepala kantornya dilantik pada tanggal 24 februari 2002, dan Kasie, Kasubag Umum, serta kepala KP4 dilantik pada bulan April 2002. dan untuk sementara sambil melakukan pembenahan gedung baru tersebut Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas berkantor di aula Kantor pelayanan pajak bandung Cibeunying.

Karena gedung baru tersebut belum ada Lay-Out dan Partisi, maka didesain sendiri dengan bekerjasama dengan para KAsie, khususnya Ibu Kasubag Umum dengan konsep Mengutamakan dan memudahkan pelayanan, kenyamanan, keamanan, keindahan, keterpaduan antar seksi, dan keterbukaan. Keterbukaan itu diwujudkan dengan membuat partisi antar seksi yang tingginya hanya 120 cm, sehingga adanya saling control antara satu seksi dengan seksi lainnya. Begitu juga dengan Tempat Pelayanan terpadu (TPT), didesain sedemikian rupa dengan mencontoh Counter bank dan Hotel. Untuk pengamanan terhadap peralatan komputer yang ada di Tempat Pelayanan Terpadu, maka monitor komputer di Tempat Pelayanan terpadu ditanam di dalam meja, ruang Tempat Pelayanan terpadu juga dilengkapi dengan meja serba-serbi untuk Wajib Pajak, meja pelayanan pelanggan (customer service) dan penyediaan space bank untuk masa yang akan datang.

Untuk mempersiapkan satu Kantor Pelayanan pajak masa depan, ruang kepala Kantor dilengkapi dengan ruang khusus untuk ibadah, istirahat, yang didalamnya tersedia dapur kering, lemari pakaian dan sebagainya, hal ini adalah antisipasi apabila ada Kepala kantor yang baru pindah (jadi tidak perlu sewa hotel). Sistem Pelayanan di Tempat pelayanan terpadu dilakukan sebagaimana di Bank Swasta, tanpa istirahat. Untuk memantau keadaan di Tempat Pelayanan Pajak dipasang TV monitor yang berhubungan langsung dengan ruang kepala Kantor.

Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemudian pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Langkah ini sebagai upaya menerapkan *good corporate governance* dan pelayanan prima dalam pengelolaan pajak. Untuk implementasinya, maka sebagai *pilot project* dibentuk Kantor Pelayanan pajak Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office*, LTO) yang dilayani adalah wajib pajak badan dalam kategori besar pada skala nasional dengan jumlah yang terbatas. Dengan berjalannya konsep modernisasi dan pelayanan perpajakan yang dilaksananakan oleh Wajib Pajak Besar, maka dilanjutkan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya (*Medium Taxpayers Office*, MTO) yang dilayani adalah wajib pajak badan dalam kategori besar dan skala regional (Kanwil) dan jumlahnya terbatas. Selanjutnya dibentuklah Kantor pelayanan pajak Pratama (*Small Taxpayers Office*, STO) yakni Kantor pelayanan pajak yang selama ini telah ada dan dikembangkan dengan menerpakan prinsip modernisasi administrasi perpajakan, yang dilayani adalah wajib pajak di luar yang telah terdaftar pada Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Madya.

Untuk kantor Pelayanan pajak Pratama pertama kali dibentuk melalui keputusan Menteri Keuangan No. 254/KMK.01/2004 di lingkungan Kanwil DJP Jakarta 1 (kini Jakarta Pusat). Kemudian dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 55/PMK.01/2007 ditetapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di lingkungan Kantor Wilayah DJP yang ada di pulau Jawa dan Bali secara bertahap saat mulai beroperasi sesuai dengan Keputusan Direktur jenderal Pajak. Dan pada tanggal 28 Agustus 2007 Kantor Pelayanan pajak bandung Cicadas berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.

Wajib pajak yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas adalah wajib pajak menengah ke bawah, yakni jenis badan yang telah dikelola di Kantor Pelayanan pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Madya serta orang pribadi. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas ada kegiatan ekstensifikasi Wajib pajak, sehingga jumlah wajib pajak-nya dapat selalu bertambah seirama dengan pertambahan orang pribadi yang memperoleh penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) atau melakukan kegiatan usaha di wilayah kerjanya. Dengan demikian jenis wajib pajak yang dikelola terdiri atas orang pribadi, badan, maupun sebagai pemotong atau pemungut pajak (seperti bendaharawan, instansi pemerintah). Jenis pajak yang dikelola adalah semua jenis pajak, yakni Pajak penghasilan (PPh), Pajak pertambahan Nilai (PPN), Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah (PPnBM), bea materai, Pajak Bumi dan bangunan (PBB), dan BPHTB.

Dalam meningkatkan pelayanannya kepada wajib pajak, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas memiliki visi, dan misi. Visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan system dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

2. Misi

a) Politik

Mendukung Demokrasi Bangsa

b) Kelembagaan

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

c) Fiskal

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sector pajak yang menunjang kemandirian pembiayan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efesiensi yang tinggi.

d) Ekonomi

Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang minimizing distortion.

4.1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Struktur organisasi merupakan hal penting dalam perusahaan, yang menggambarkan hubungan wewenang antara atasan dan bawahan. Masing-masing fungsi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang melekat sesuai dengan ruang lingkup pekerjaannya agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja.

Pengertian organisasi secara luas merupakan penentuan pengelompokan serta pengaturan dari berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan. Organisasi harus dapat menampung dan mengatasi aktivitas perusahaan. Pada perusahaan yang besar dimana aktivitas dan tujuan semakin kompleks, maka tujuan tersebut dibagi ke unit yang terkecil atau sub unit organisasi.

Dengan demikian struktur organisasi dapat mencerminkan tanggung jawab dan wewenang yang jelas dan didukung oleh urusan tugas yang baik, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak secara umum telah mengalami beberapa kali perubahan terakhir dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 433/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 dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan. Kemudian sejalan dengan karakteristik wajib pajak yang dikelola, organisasinya diubah dengan Keputusan menteri keuangan No. 587/KMK.01/2003,selanjutnya diubah lagi dengan keputusan

menteri keuangan No. 254/KMK.01/2004 dan No. 132/KMK.01/2006. Setelah adanya perubahan peraturan ini, struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak pratama bandung Cicadas menjadi semakin mudah dimengerti, paradigma organisasi berdasarkan fungsi berbeda dengan sebelumnya yang berdasarkan jenis pajak, merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka). Adapun struktur organisasi untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama bandung Cicadas sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan tersebut sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama
2. Sub Bagian Umum
3. Seksi Ekstensifikasi
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
5. Seksi Pelayanan
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, II, III, IV
7. Seksi Pemeriksaan
8. Seksi Penagihan
9. Kelompok Jabatan Fungsional

4.1.1.3 Uraian Jabatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Uraian jabatan instansi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

   a. Melakukan penyuluhan (Membina Karyawannya yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya,);
   b. Melakukan peningkatan pelayanan;
   c. Melakukan pengawasan (pemeriksaan dan penagihan), termasuk mengawasi jalannya kegiatan operasional perpajakan yaitu:
      - Pajak Penghasilan (PPh);
      - Pajak Pertambahan Nilai (PPN);
      - Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM);
      - Pajak bumi dan Bangunan (PBB);
      - Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB); dan
      - Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).
   d. Menerima laporan kerja dari setiap seksi dan membuat kegiatan operasional Kantor Pelayanan Pajak wilayah Jawa Barat.

2. Sub Bagian Umum

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

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

3. Seksi Ekstensifikasi

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

   a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan,
   b. Pendataan objek dan subjek pajak,
   c. Penilaian Objek Pajak,
   d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

   a. Pengumpulan dan pengolahan data,
   b. Penyajian informasi perpajakan,
   c. Perekaman dokumen perpajakan,
   d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan,
   e. Pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil PBB dan BPHTB
   f. Pelayanan dukungan teknis komputer
   g. Pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-filling*
   h. Penyiapan laporan kinerja,

5. Seksi Pelayanan

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

   a. Memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
   b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
   c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya
   d. Penyuluhan perpajakan
   e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak
   f. Kerjasama perpajakan

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I , II, III, IV

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

   a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, melalui pemanfaatan data dan Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) atau Sistem Informasi DJP (SIDJP);
   b. Bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak
   c. Konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak
   d. Analisis kinerja Wajib Pajak, serta
   e. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi
   f. Memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatan;
   g. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku;

h. Membantu Wajib Pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi masalah perpajakan;

i. Melakukan pemutakhiran data Wajib Pajak dan membuat *company profile*;

j. Menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru kepada Wajib Pajak;

k. Melakukan pemutakhiran data Wajib pajak dalam membuat *company profile*; dan

l. Menyelesaikan permohonan surat keterangan yang diperlukan Wajib Pajak.

7. Seksi Pemeriksaan

   Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

   a. Penyusunan rencana pemeriksaan,

   b. Pengawasan aturan pelaksanaan pemeriksaan,

   c. Penerbitan dan penyaluran SP3 (Surat Perintah Pelaksanaan Pemerikasaan Pajak),

   d. Administrasi perpajakan lainnya.

8. Seksi Penagihan

   a Pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif;

   b Piutang pajak;

   c Penundaan angsuran tunggakan pajak;

   d Usulan penghapusan piutang pajak;

   e Mempersiapkan teguran dan melakukan penagihan dengan surat paksa

9. Kelompok Jabatan Fungsional

   Terdiri dari :

   a Pejabat Fungsional Pemeriksa : mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkoordinasi dengan seksi pemeriksaan.

   b Pejabat Fungsional Penilai : mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkoordinasi dengan seksi ekstensifikasi.

4.1.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

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

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melakukan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.

3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah, data maupun, keterangan lain, dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.
4. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakanya.

4.2 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebanyak 235 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	157	66,8%
Wanita	78	33,2%
Jumlah	235	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu.

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 66,8%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 33,2% jadi dapat disimpulkan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Pria.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase %
20-25 Tahun	20	8,4%
26-30 Tahun	35	14,9%
31-35 Tahun	28	11,9%
36-40 Tahun	89	37,9%
> 40 Tahun	63	26,9%
Jumlah	235	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah,2011

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 20 orang atau sebesar 8,4%, 26-30 tahun berjumlah 35 orang atau sebesar 14,9%, 31-35 tahun berjumlah 28 orang atau sebesar 11,9%, 36-40 tahun

sebesar 89 orang sebesar 37,9%, Diatas 40 tahun berjumlah 63 orang atau sebesar 26,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 36-40 tahun. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi untuk menilai kepatuhan wajib pajak lebih banyak berumur 36-40 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMP atau sederajat	39	16,5%
SMA atau sederajat	42	17,8%
Akademi	35	14,9%
Strata 1 (S1)	60	25,6%
Strata 2 (S2)	59	25,2%
Jumlah	235	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir Wajib Pajak orang pribadi yang mendapatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung yang terpilih sebagai responden mayoritas berpendidikan S1 dengan jumlah 25,6%, dan S2 sebesar 25,2%. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak untuk menilai kepatuhan wajib pajak lebih banyak berpendidikan S1 dari pada S2.

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

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

4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas pelayanan diukur menggunakan 2 (dua) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 5 butir pertanyaan. Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 235 wajib pajak orang pribadi pada KPP di Cicadas Bandung. Analisis kualitatif (metode deskriptif) diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel kualitas pelayanan. Untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan di Cicadas Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas sebelas indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia	1483	2350	63,11%	Cukup Baik
2	Pemanfaatan Teknologi	3016	2350	85,45%	Sangat Baik
	Total	4,499	4700	95,72%	Sangat Baik

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada KPP Pratama Bandung Cicadas dapat dikatakan sangat baik yaitu 95,72%, namun untuk kualitas sumber daya manusia dikatakan cukup baik sebesar 63,11%, maka dalam kualitas pelayanan ini perlu dikembangkan lagi dalam meningkatkan sumber daya manusia. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada KPP Pratama Bandung Cicadas berdasarkan tiap indikator di atas :

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Mengenai Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
1	Wajib pajak mempelajari data yang diikuti oleh pegawai pajak	131	96	8	0	0	1071	1175	91,14%
		55,7	40,9	3,4	0.00%	0.00%			
2	Kesejahteraan sumber daya manusia dapat meningkatkan pelayanan yang prima	12	10	10	79	124	412	1175	56,60%
		5,11	4,26	4,26	33,7	52,8			
Total Skor							1483	2350	63,11

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 63,11% bila merujuk pada tabel 4.5 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 55,7% berpendapat bahwa wajib pajak harus mempelajari data secara dianalisis dan di cross check data dengan data wajib pajak. Sedangkan dikaji lebih dalam maka, diperoleh ukuran mengenai kesejahteraan sumber daya manusia tidak dapat meningkatkan pelayanan yang prima sebanyak 52,8% responden yang berpendapat bahwa pegawai pajak harus memberikan pelayanan yang prima terhadap wajib pajak. Maka dari itu kualitas pelayanan masih dikatakan cukup baik untuk memberikan kesejahteraan sumber daya manusia.

2. Pemanfaatan Teknologi

Tabel 4.6

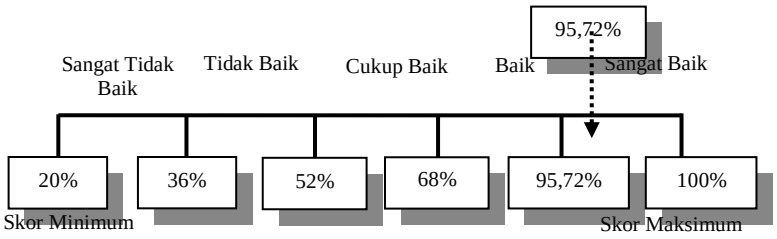
Tanggapan Responden Pemanfaatan Teknologi

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
3	Pemanfaatan teknologi dilakukan secara online dan menggunakan media internet untuk memperlancar pembayaran pajaknya.	127	74	20	14	0	1019	1175	86,72%
		54,0	31,5	8,5	6,0	0,0			
4	Administrasi perpajakan mudah dimengerti oleh wajib pajak besarnya sanksi kenaikan	91	111	33	0	0	998	1175	84,49%
		38,7	47,2	14,0	0,0	0,0			

5	Menggunakan *e-felling* pelaporan menggunakan media internet dan penggunaan telepon unuk menghubungi wajib pajak	121	62	42	10	0	999	1175	85,02%
		51	26,4	17,9	4,3	0,0			
Total Skor							3016	3525	85,45%

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 85,45% bila merujuk pada tabel 4.6 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 54,0% berpendapat bahwa wajib Pemanfaatan teknologi dilakukan secara online sangat diingat untuk memperlancar pembayaran pajaknya. Dan administrasi perpajakan mudah dimengerti oleh wajib pajak besarnya sanksi kenaikan sebesar 47,2% dimana wajib pajak berpendapat bahwa administrasi perpajakan sudah baik dengan sanksi kenaikan. Dan 51% responden yang menyatakan bahwa menggunakan *e-felling* pelaporan menggunakan media internet dan penggunaan telepon unuk menghubungi wajib pajak sudah unggul. Maka dari itu Pemanfaatan teknologi dikatakan sangat baik.

Berdasarkan rata-rata jawaban dari 235 responden atas 5 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 95,72. Berdasarkan interval kategori yang telah ditentukan, nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat baik (84-100). Jika digambarkan tampak sebagai berikut:



Gambar 4.1 Gambaran Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, kualitas pelayanan sudah sangat baik, yaitu masuk kategori sangat baik dengan hasil 95,72%. Dimana penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas dalam memberikan pelayanannya terhadap wajib pajak sudah sangat baik dan mereka memberikan pelayanan yang prima terhadap wajib pajak, dimana pelayanan yang prima tersebut dapat di simpulkan oleh Barata (2004, 205-273). Menurut Barata (2004, 205-273) terdapat tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam memberikan pelayanan yang prima yaitu :

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep dan sikap (attitude) yaitu suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani pelanggan dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai pelanggan.
2. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention) yaitu suatu layanan kepada pelanggan.

3. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (Action) yaitu serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi pelanggan.

Maka dari tiga konsep pelayanan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa sikap (attitude) dan perhatian (attention) dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar bagi pemberi layanan memberikan pelayanan yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika melakukan berbagai tindakan (action) terbaik untuk melayani pelanggan. (Barata 2004, 205-273)

4.3.2 Analisis Deskriptif Penegakan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Berikut adalah tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai penegakan hukum di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cisadas.

Penegakan Hukum pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas di Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Penegakan Hukum diukur menggunakan 5 (lima) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 8 butir pertanyaan. Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 235 wajib pajak orang pribadi pada KPP di Cicadas Bandung. Analisis kualitatif (metode deskriptif) diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel penegakan hukum. Untuk mendapatkan gambaran penegakan

hukum di Cicadas Bandung secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas 5 (lima) indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Penegakan Hukum

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Sanksi Administrasi Bunga	2073	2350	88,21%	Sangat Baik
2	Kenaikan 50 persen dan 100 persen	2015	2350	85,74%	Sangat Baik
3	Denda	1017	1175	86,55%	Sangat Baik
4	Sanksi Pidana Tindak pidana oleh aparat pajak	999	1175	85,02%	Sangat Baik
5	Tindak pidana oleh wajib pajak dan penanggung pajak	2051	2350	87,28%	Sangat Baik
	Total	8155	9400	86,76%	Sangat Baik

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa penegakan hukum pada KPP Pratama Cicadas Bandung dapat dikatakan sangat baik. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada KPP Pratama Cicadas Bandung berdasarkan tiap indikator di atas :

1. Sanksi Administrasi

a. Bunga

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Adminstrasi (Bunga)

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
6	Sanksi Bunga apabila tidak terjadi kekurangan pembayaran akibat pembetulan sendiri	130	71	34	0	0	1036	1175	88,17%
		55,3	30,2	14,5	0	0			
7	Sanksi Bunga apabila	125	82	28	0	0	1037	1175	88,25%

	terjadi kekurangan pembayaran akibat pembetulan sendiri	53,2	34,9	11,9	0	0			
Total							2073	2350	88,21%

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 88,21% bila merujuk pada tabel 4.8 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 55,3% berpendapat bahwa wajib pajak sangat setuju apabila sanksi bunga terjadi kekurangan pembayaran akibat pembetulan sendiri. Sedangkan hasil responden sebesar 53,2% dikaji lebih dalam maka, dimana wajib pajak sangat setuju apabila sanksi bunga apabila terjadi kekurangan pembayaran akibat pembetulan sendiri. Maka dari itu sanksi administrasi berupa denda bunga sudah dikatakan sangat baik.

b. Kenaikan 50% dan 100%

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Administrasi
(Kenaikan 50% Dan 100%)

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
8	Kenaikan denda antara 50% dan 100% bagi wajib pajak yang kurang bayar dan telat bayar	99	100	28	8	0	995	1175	84,46%
		42,1	42,6	11,9	3,4	0			
9	Sanksi perpajakan yang diterapkan menimbulkan efek jera pada wajib pajak	104	107	24	0	0	1020	1175	86,80%
		44,3	45,5	10,2	0	0			
Total							2015	2350	85,74%

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 85,74% bila merujuk pada tabel 4.9 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 45,5% berpendapat bahwa dimana

wajib pajak sangat setuju terhadap sanksi perpajakan yang dapat menimbulkan efek jera bagi wajib pajak yang kurang bayar dan telat bayar. Sedangkan tanggapan responden dikatakan baik atas ukuran 42,6% dengan adanya kenaikan denda antara 50% dan 100% bagi yang kurang bayar dan telat bayar. Maka dari itu untuk kenaikan denda antara 50% dan 100% dikatakan sangat baik.

c. Denda

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Besarnya Sanksi Denda Yang Diterapkan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
10	Besarnya sanksi denda yang diterapkan	99	114	22	0	0	1017	1175	86,55%
		42,1	48,5	9,4	0	0			
Total							1017	1175	86,55%

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 86,55% bila merujuk pada tabel 4.10 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 48,5% berpendapat bahwa dimana wajib pajak setuju terhadap sanksi perpajakan yang diterapkan, sehingga wajib pajak tidak akan dikenakan denda.

2. Sanksi Pidana

a. Tindak Pidana Oleh Aparat Pajak

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Pidana Tindak Pidana Oleh Aparat Pajak

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
11	Hukuman tindak pidana kepada wajib pajak yang tidak bayar pajak	93	113	24	5		999	1175	85,02%
		39,6	48,1	10,2	5	0			
Total							999	1175	85,02%

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 85,02% bila merujuk pada tabel 4.11 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 48,1% berpendapat bahwa dimana wajib pajak setuju terhadap atas hukuman tindak pidana kepada wajib pajak yang tidak bayar pajak.

b. Tindak Pidana Oleh Wajib Pajak Dan Penanggung Pajak

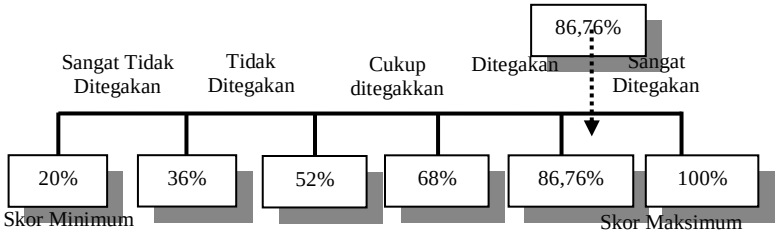
Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Tindak Pidana Oleh Wajib Pajak Dan Penanggung Pajak

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
12	Karena telat membayar dan melaporkan pajak, wajib pajak dikenakan sanksi perpajakan akibat ketidakpatuhan	133	69	28	5	0	1035	1175	88,08%
		56,6	29,4	11,9	2,1	0			
13	Karena telat membayar dan melaporkan pajak, wajib pajak dikenakan sanksi perpajakan	102	107	26	0	0	1016	1175	86,46%
		43,4	45,5	11,1	0	0			
Total							2051	2350	87,28

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 87,28% bila merujuk pada tabel 4.12 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 56,6% berpendapat bahwa dimana wajib pajak sangat setuju terhadap sanksi perpajakan akibat ketidakpatuhan karena telat membayar dan melaporkan pajak. Sedangkan tanggapan responden dikatakan baik atas ukuran 45,5% wajib pajak dikenakan sanksi perpajakan karena telat

membayar dan melaporkan pajak. Maka dari itu untuk tindak pidana oleh wajib pajak dan penanggung pajak sudah di katakan sangat baik.

Berdasarkan rata-rata jawaban dari 235 responden atas 8 item pernyataan mengenai penegakan hukum, diperoleh nilai rata-rata sebesar 86,76% Berdasarkan interval kategori yang telah ditentukan, nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat ditegakan (84 – 100). Jika digambarkan tampak sebagai berikut:



Gambar 4.2 Gambaran Kategori Variabel Penegakan Hukum Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Dari uraian di atas, bahwa 86,76 variabel penegakan hukum sepenuhnya diserahkan dan dipercayakan kepada masyarakat, dalam hal ini wajib pajak sudah paham akan sanksi administrasi dan sanksi pidana, dimana penegakan hukum ini sangat ditegakkan di Kantor Pelayanan Pajak Prtama Bandung Cicadas. Menurut Satjipto Raharjo (1984:24) penegakan hukum ini membantu wajib pajak agar wajib pajak tidak telat membayar pajaknya dan tidak kurang bayar untuk membayar pajaknya agar wajib pajak tidak dikenakan sanksi perpajakan seperti sanksi administrasi berupa sanksi bunga, kenaikan 50-100% dan denda, dan tidak dikenakan

sanksi pidana seperti diberikan tindakan oleh aparat pajak contohnya diberikan hukuman penjara. Penegakan hukum ini mempunyai tujuan tersebut yaitu agar ketentuan hukum dibidang pajak tersebut dapat dijalankan sebagaimana mestinya sehingga dapat mewujudkan keadilan, kepastian, dan keseimbangan antara pihak yang terlibat didalamnya. Satjipto Raharjo (1984:24).

4.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung Cicadas

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 235 orang wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas atas Kepatuhan wajib pajak. Untuk mendapatkan gambaran kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas 4 (empat) indikator dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Melaporkan SPT tepat waktu	675	1175	57,45%	Cukup Baik
2	Mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar	1695	2350	7213%	Baik
3	Melaporkan ke KPP tepat waktu	1651	2350	70,26%	Baik
4	Pembayaran dan penyetoran pajak	1892	2350	80,51%	Baik
	Total	5913	8225	71,89%	Baik

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Cicadas Bandung dapat dikatakan sudah baik sebesar 71,89%, namun untuk pendaftaran dan

pengukuhan masih cukup baik sebesar 57,45% . Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada KPP Pratama Cicadas Bandung berdasarkan tiap indikator di atas :

1. Melaporkan SPT tepat waktu

Tabel 4.14

Tanggapan responden mengenai . Pendaftaran Dan Pengukuhan

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
14	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	40	23	39	133	0	675	1175	57,45%
		12,3	9,8	16,7	56,7	0			
Total							675	1175	57,45%

Persentase total skor tanggapan responden atas ukuran tersebut sebesar 57,45%, bila merujuk pada tabel 4.14 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 56,7% menyatakan bahwa wajib pajak tidak setuju dalam mendaftarkan diri, dan responden 12,3% dimana wajib pajak sangat setuju untuk mendaftarkan diri. Maka dalam hal ini dimana Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri cukup baik.

2. Mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar

Tabel 4.15

Tanggapan responden mengenai Kewajiban Penyampaian SPT

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
15	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)	34	43	35	103	20	673	1175	57,28%
		14,5	18,30	14,9	43,9	8,6			
16	Informasi yang diberikan kepada wajib pajak bersifat mutakhir atau selalu cepat didapatkan dalam membayar dan	119	83	29	4	0	1022	1175	86,97%
		50,7	35,32	12,34	1,70	0			

	melaporkan pajaknya								
Total							1695	2350	7213%

Persentase total skor tanggapan responden atas ukuran tersebut sebesar 72,13%, bila merujuk pada tabel 4.15 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 50,7% menyatakan bahwa wajib pajak sangat setuju setuju karena wajib pajak selalu diberikan informasi pelayanan oleh petugas pajak terutang batas waktu pemabayaran dan pelaporan pajak dalam mendaftarkan diri, dan responden 43,9% dimana wajib pajak kadang-kadang patuh untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), sedangkan yang selalu lengkap yaitu sebesar 14,5%. Maka dalam hal ini dimana Kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban penyampaian SPT dikatakan sudah baik.

3. Melaporkan ke KPP tepat waktu

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Batas Waktu Penyampaian SPT

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
17	Kepatuhan dalam penyampaian SPT	240	116	84	180	30	650	1175	55,32%
		102	49,4	35,8	76,7	12,8			
18	Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang	109	78	48	0	0	1001	1175	85,19%
		46,4	33,2	20,4	0	0			
Total							1651	2350	70,26%

Persentase total skor tanggapan responden atas ukuran tersebut sebesar 70,26%, bila merujuk pada tabel 4.16 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 102% menyatakan bahwa wajib

pajak sangat setuju dalam kepatuhan dalam penyampaian SPT dan responden 76,7% dimana wajib pajak tidak setuju untuk patuh dalam penyampaian SPT. Sedangkan yang selalu lengkap dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang yaitu sebesar 46,4%. Maka dalam hal ini dimana batas waktu penyampain SPT sudah baik.

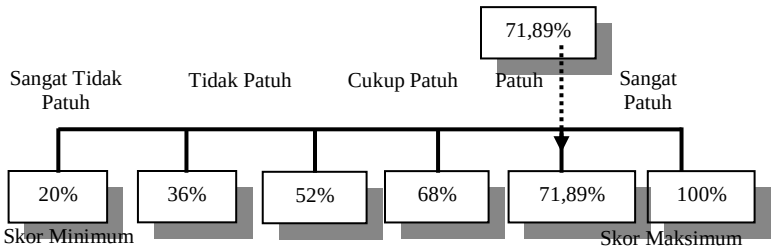
4. Pembayaran Dan Penyetoran Pajak

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Pembayaran Dan Penyetoran Pajak

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase %
19	Masih terdapat wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam membayar pajak	300	192	108	156	13	769	1175	65,45%
		127	81	46	67	6			
20	Membayar pajak tepat waktu berarti mendidik saudara untuk patuh	183	52	0	0	0	1123	1175	95,57%
		78	22	0	0	0			
Total							1892	2350	80,51%

Persentase total skor tanggapan responden atas ukuran tersebut sebesar 80,51%, bila merujuk pada tabel 4.17 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas ukuran tersebut terbanyak adalah 300% menyatakan bahwa wajib pajak sangat setuju karena karena wajib pajak tidak diberikan informasi oleh petugas pajak tentang batas waktu pembayaran dan pelaporan pajak dalam penyetoran dan pembayaran pajak dan responden 156% dimana wajib pajak tidak setuju untuk tidak tepat dalam membayar pajak, karena banyak wajib pajak yang mengetahui kewajibannya. Sedangkan wajib pajak sangat setuju membayar pajak tepat waktu berarti mendidik untuk patuh yaitu sebesar 78%. Maka dalam hal ini dimana pembayaran dan penyetoran pajak sudah baik.

Berdasarkan rata-rata jawaban dari 235 responden atas 7 item pernyataan mengenai kepatuhn wajib pajak, diperoleh nilai rata-rata sebesar 71,89%. Berdasarkan interval kategori yang telah ditentukan, nilai tersebut termasuk dalam kategori sudah patuh (84-100). Jika digambarkan tampak sebagai berikut:



Gambar 4.3 Gambaran Kategori Varibel Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Cicadas

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak pada KPP Bandung Cicadas sudah patuh untuk melaporkan SPT tepat waktu, mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar, serta melaporkan ke KPP tepat waktu. Kesimpulannya adalah menurut Safri Nurmantu (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110), mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Misalnya melaporkan SPT tepat waktu. Dan

kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara subtantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Misalnya mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar, serta melaporkan ke KPP tepat waktu. (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110).

Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan taat atau patuhnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum perpajakan yang berlaku. (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:110).

4.4 Ananlisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penegkan Hukum Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas

Setelah diuraikan gambaran data tanggapan responden, selanjutnya akan diuji pengaruh kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak baik secara simultan maupun secara parsial. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut; Pengujian uji validitas, analisis regresi linier, koefisien korelasi parsial, koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software SPSS.16, dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini.

Analisis regresi linier merupakan analisis statistika yang bersifat parametrik dimana data yang digunakan harus memiliki skala pengukuran minimal interval. Karena data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner masih berskala ordinal, maka sebelumnya dilakukan konversi data skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan program MSI (*method of successive interval*).

1. Persamaan Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda yang akan dibentuk adalah:

$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$

$\hat{Y}$ = nilai taksiran untuk variabel kepatuhan wajib pajak

a = konstanta

b_i = koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = penegakan hukum

Dengan menggunakan *software* SPSS 16, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4.18
Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42.899	4.073		10.533	.000
	kualitas pelayanan	-.307	.082	-.240	-3.741	.000
	penegakan hukum	-.326	.098	-.214	-3.335	.001

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Selanjutnya untuk menguji penerapan kualitas pelayanan (X) terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas digunakan analisis regresi linier Berganda. Dengan menggunakan data-data

yang tercantum pada tabel 4.19, maka dapat diestimasi persamaan regresi menggunakan rumus sebagai berikut : Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Angka konstan menunjukkan sebesar 42.899. Artinya besarnya kualitas pelayanan dilaksanakan jika wajib pajak tidak melaksanakan penegakan hukum dengan baik sebesar 42.899. Untuk menghitung besarnya peningkatan kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada angka *Unstandardized coefficient* untuk ketiga variabel tersebut, yaitu : 307 dan -326. Dengan demikian jumlah peningkatan sebesar 19.

Pada kasus ini maka didapat persamaan sebagai berikut :

$Y = a + b_1 + x_1 + b_2 x_2$

$= 42{,}899 + (307 \times 19) + (-326 \times 30)$

$= 42{,}899 + 5833 - 9780$

$Y = 38{,}952$

2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier di antara variabel bebas dan variabel terikat. Berikut akan diuraikan analisis korelasi baik korelasi parsial maupun korelasi berganda.

4.4.1 Analisis Korelasi parsial Antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dengan menggunakan software SPSS 16 , diperoleh hasil analisis korelasi parsial antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.19
Koefisien Korelasi Parsial X_1 dengan Y

Coefficients[a]

Model		Correlations
		Partial
1	Kualitas Pelayanan	1000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan output di atas, diketahui koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 1000. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan parsial yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak adalah searah, dimana semakin memuaskan kualitas pelayanan akan diikuti oleh semakin tingginya kepatuhan wajib pajak. Nilai 1000 menunjukkan bahwa dengan asumsi variabel X_2 (penegakan hukum) konstan, maka hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak berada dalam kategori hubungan yang kuat (interval 0,80 - 1000).

4.4.2 Analisis Korelasi Parsial Antara Penegakan Hukum (X_2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dengan menggunakan software SPSS 16, diperoleh hasil analisis korelasi parsial antara kesadaran penegakan hukum (X_2) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.20
Koefisien Korelasi Parsial X_2 dengan Y

Coefficients[a]

Model		Correlations
		Partial
1	Penegakan Hukum	1000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan output di atas, diketahui koefisien korelasi parsial antara penegakan hukum dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 1000. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan parsial yang terjadi antara penegakan hukum dengan kepatuhan wajib pajak adalah searah, dimana semakin baik penegakan hukum, maka akan diikuti oleh semakin tingginya kepatuhan wajib pajak. Nilai 1000 menunjukkan bahwa dengan asumsi variabel X_1 (kualitas pelayanan) konstan, maka hubungan yang terjadi antara penegakan hukum dengan kepatuhan wajib pajak berada dalam kategori hubungan yang kuat (interval 0,80 – 1000).

4.4.3 Analisis Korelasi Simultan Antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penegakan Hukum (X_2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dengan menggunakan software SPSS 16, diperoleh hasil analisis korelasi simultan antara kepatuhan wajib pajak (X_1) dan penegakan hukum (X_2) dengan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.21
Koefisien Korelasi Simultan Antara X_1 dan X_2 dengan Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.288[a]	.083	.075	2.670

a. Predictors: (Constant), penegakan hukum, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan output di atas, diketahui koefisien korelasi simultan antara kualitas pelayanan dan penegakan hukum dengan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,288. Koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan simultan yang terjadi antara kualitas pelayanan dan penegakan hukum dengan kepatuhan wajib pajak adalah searah, dimana semakin kecil kualitas pelayanan dan penegakan hukum secara simultan akan diikuti oleh semakin rendahnya kepatuhan wajib pajak. Nilai 0,288 menunjukkan hubungan simultan yang terjadi antara kualitas pelayanan dan penegakan hukum dengan kepatuhan wajib pajak berada dalam kategori hubungan yang rendah (interval 0,20–0,399).

4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (R) atau disebut juga sebagai R-Square. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan penegakan hukum secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.Dengan menggunakan SPSS 16, diperoleh koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel output berikut:

Tabel 4.22
Koefesien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.288[a]	.083	.075	2.670	.083	10.500	2	232	.000

a. Predictors: (Constant), penegakan hukum, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Untuk menghitung kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak menggunakan angka R Square (angka korelasi yang di kuadradkan). Angka R square disebut juga koefisien Determinasi (KD). Besarnya angka Koefisien Determinasi dalam perhitungan di atas ialah sebesar 0, 83 atau sama dengan 83% (rumus untuk menghitung koefisien determinasi ialah r^2 x 100%). Angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 83% variabel Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diketahui melalui kualitas pelayanan dan penegakan hukum. Dengan kata lain kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib

Pajak adalah 83%. Sisanya 17% (100% - 83%), harus di jelaskan oleh faktor faktor penyebab lainnya, misalnya jumlah SDM, Kualiatas SDM, dan pemanfaatan teknologi.

Dengan menggunakan angka – angka dari hasil analisis antara ketiga variabel yang disebut diatas, angka korelasi ialah 0,83 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,00. Artinya hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sangat kuat, signifikan, dan searah. Besarnya kualitas pelayanan dan penegakan hukum terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dihitung dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

= 0,83x 100%

=83%

Dari hasil analisis ini dimana besar kualitas pelayanan dan penegakan hukum secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.Dengan menggunakan SPSS 16 adalah sangat kuat, signifikan dan searah.

4.4.5 Uji Statistik

Uji Statistik yang digunakan adalah uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_s\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^{\,2}}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0{,}198\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0{,}198)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0{,}92}{0{,}96}$$

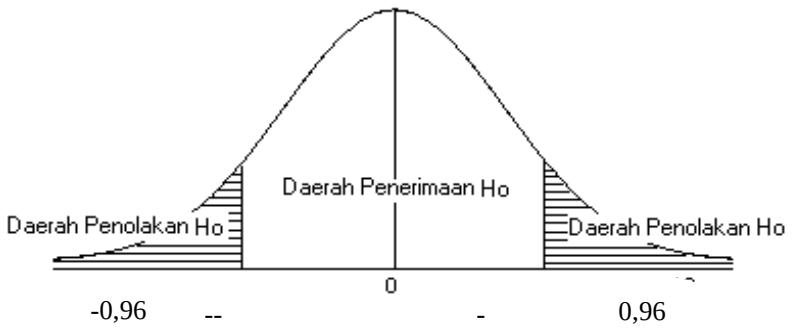
$$t_{hitung} = 0{,}96$$

Dimana : Jika t_{hitung} > dari t_{tabel}, maka H_0 ditolak, H_1 diterima

Jika t_{hitung} < dari t_{tabel}, maka H_0 diterima, H_1 ditolak

Dengan taraf signifikan $\propto = 0{,}05$ (5%) dan dk= 30-2=28 maka, t_{tabel} = -

Jadi t_{hitung} 0,96 > t_{tabel} -, maka H_0 ada pada daerah penolakan berarti H_1 diterima atau kualitas pelayanan dan penegakan hukum mempunyai peranan yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepatuhan Pajak.



Gambar 4.4
Kurva t Distribusi (Uji Dua Pihak)

4.4.6 Kesimpulan Uji Hipotesis

Dari hasil pengolahan data baik pengujian hipotesis secara manual maupun dengan menggunakan *SPSS 16.0 for Windows* dapat dilihat bahwa didapat koefisien korelasi *rank spearman* sebesar r_{hitung} = 0,198 maka hubungan ini menurut aturan kriteria *Guilford* termasuk hubungan yang kuat. Karena t_{hitung} 0,96 > t_{tabel} -pada taraf kesalahan 5%, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti kualitas pelayanan dan penegakan hukum mempunyai peranan yang signifikan dan positif terhadap Tingkat kepatuhan pajak atau adanya korelasi searah antara variabel-variabel yang diuji, setiap kenaikan nilai X diikuti dengan nilai Y.

Ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan penegakan hukum yang baik akan dapat membantu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan akan semakin efektif dan akan lebih baik yang telah di terapkan oleh DJP. Apabila kualitas pelayanan dan penegakan hukum tidak memadai, maka tidak akan mampu membantu pelayanan dalam melaksanakan tingkat kepatuhan pajak, kepatuhan pajak akan semakin meningkat apabila diadakan kualitas pelayanan dan penegakan hukum yang baik.