BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

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

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung

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

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 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:

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

Setelah berakhirnya Agresi Militer Belanda II, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berada di Tasikmalaya dibubarkan dan kedudukannya dikembalikan ke Bandung pada tanggal 17 Desember 1947. Kantor Inspeksi

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

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

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

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

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

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

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan (KPP) Wilayah Kota Bandung:

1. Visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem 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 perpajakan mutakhir.
c. Fiskal, Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang menunjang kemandirian pembiayaan 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*.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung

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

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

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

4.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenagnnya yang meliputi luas daerah tempat kedudukan Wajib Pajak dan Pajak pada daerah tertentu berdasarkan kebijaksanaan teknis yang

diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Deskripsi jabatan dari stuktur organisasi KPP Pratama Bandung adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.
    a. Mengawasi jalannya kegiatan operasional pelayanan perpajakan yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL) berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak.
    b. Membina karyawan yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya.
    c. Menerima laporan kerja dari setiap seksi.
    d. Membuat kegiatan operasional KPP wilayah Jawa Barat.
2. Sub Bagian Umum, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan kepegawaian,
    b. Melakukan urusan Keuangan,
    c. Melakukan urusan tata usaha,
    d. Melakukan urusan rumah tangga.
3. Seksi Pelayanan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan penatausahaan pendaftaran,
    b. Melakukan urusan pemindahan dan pencabutan identitas wajib pajak,
    c. Melakukan urusan penerimaan dan penelitian surat pemberitahuan (SPT) dan surat pajak lainnya,
    d. Melakukan urusan kearsipan berkas wajib pajak serta penerbitan surat-surat ketetapan pajak.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mempunyai tugas sebagai berikut:
    a. Mempunyai tugas melakukan urusan perekaman,
    b. Mempunyai tugas melakukan pengolahan data,
    c. Mempunyai tugas menganalisis dan penyajian informasi perpajakan.
5. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan penetapan,
    b. Melakukan urusan instensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan,
    c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
6. Seksi Penagihan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan urusan tata usaha piutang pajak,
    b. Melakukan urusan penagihan dan pembuatan usul penghapusan piutang Perpajakan,
    c. Melakukan urusan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.
7. Seksi Pemeriksaan, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan pemeriksaan rutin,
    b. Mempunyai tugas menatausahakan dan mengusulkan penerbitan SP3,
    c. Melakukan pemeriksaan lapangan oleh Fungsional Pemeriksa, serta
    d. Merekam Nota Hitung.

8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi, mempunyai tugas sebagai berikut :
    a. Melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya,
    b. Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan Wajib Pajak,
    c. Penyusunan nota perhitungan, dan sebagai
    d. Alat konsultasi perpajakan bagi Wajib Pajak.

4.1.3.1 Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung

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

1. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
2. Melakukan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data informasi, tata usaha perpajakan, pelayananan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
3. Kegiatan pengawasan dan verifikasi atas pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai dan penerapan sanksi administrasi perpajakan dengan mencari, mengumpulkan, mengolah, data maupun, keterangan lain, dalam rangka pengawasan pemenuhan kewajiban perpajakan. Juga melakukan kegiatan penata usahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan

perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.

4. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakanya.

5. kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih diduduki tentara Jepang. Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana dikemudian hari penjajah Jepang ditarik kembali dari Indonesia.

4.1.4 Karakteristik Responden

Data responden dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 35 orang petugas seksi penagihan pajak . Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1
Profil Responden Bagian Penagihan Pajak Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Laki-laki	28	80%
Perempuan	7	20%
Jumlah	35	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2011

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 28 orang atau sebesar 80% dan

responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 7 orang atau sebesar 20%.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.2
Profil Responden Bagian Penagihan Pajak Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase %
20-25 Tahun	4	11.42%
26-30 Tahun	6	17.14%
31-35 Tahun	8	22.86%
36-40 Tahun	10	28.58%
>40 Tahun	7	20.00%
Jumlah	35	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah,2011

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 11,42%, 26-30 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 17,14%, 31-35 tahun berjumlah 8 orang atau sebesar 22,86%, 36-40 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 28,58%, diatas 40 tahun berjumlah 7 orang atau sebesar 20,00%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 36-40 tahun.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3
Profil Responden Bagian Penagihan Pajak Berdasarkan PendidikanTerakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMA atau sederajat	8	22.86%
Diploma III	7	20.00%
Strata I (S1)	11	31.43%
Strata II (S2)	9	25.71%
Jumlah	35	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2011

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 8 orang atau sebesar 22,86%, Diploma III (D3) sebanyak 7 orang atau sebesar 20,00% dan responden dengan pendidikan terakhir Strata I (S1) sebanyak 11 orang atau sebesar 31,43%, pendidikan terakhir Strata II (S2) sebanyak 9 orang atau sebesar 25,71%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata I (S1).

4. Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

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

Tabel 4.4
Profil Responden Bagian Penagihan Pajak Berdasarkan Lama Kerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase %
s/d 1 Tahun	3	8.58%
1– 3 Tahun	5	14.29%
3 – 5 Tahun	9	25.71%
>5 Tahun	18	51.42%
Jumlah	35	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2011

Dapat diketahui bahwa responden yang bekerja dibawah 1 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 8.58%, responden dengan lama kerja 1–3 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 14.29% dan responden dengan lama kerja 3–5 tahun sebanyak 9 orang atau sebesar 25.71%, dan responden dengan lama kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 51.42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini dengan lama kerja paling banyak lebih dari 5 tahun.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 Analisis Deskriptif Hasil Tanggapan Responden

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.

4.2.1.1 Analisis Deskriptif Penagihan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

Penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Penagihan pajak diukur menggunakan 5 (tujuh) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 9 butir pernyataan.

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 35 orang petugas seksi

penagihan pajak pada KPP di wilayah Bandung. Analisis kualitatif (metode deskriptif) diakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada variabel penagihan pajak. Berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai penagihan pajak pada KPP Pratama di Wilayah Bandung berdasarkan tiap indicator sebagai berikut :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Penagihan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1	Surat Teguran	230	350	65,17	Cukup Baik
2	Surat Paksa	294	350	84	Sangat Baik
3	Surat Perintah Melakukan Penyitaan	259	350	74	Baik
4	Pengumuman Lelang	255	350	72	Baik
5	Pelelangan	255	350	72	Baik
	Total	1293	1750	73,88	Baik

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

1. **Surat Teguran**

Surat teguran merupakan indikator penagihan pajak dapat diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Surat Teguran

No	Butir Pertanyaan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual
			5	4	3	2	1	
1.	Bagaimana Respon wajib pajak mengenai diterbitkannya Surat Teguran	F	3	4	28	0	0	115
		%	8,57	11,42	80	0	0	
2	Respon Wajib Pajak apabila sudah masuk jatuh tempo Surat Teguran	F	4	5	24	1	1	115
		%	11,42	14,28	68,57	2,85	2,85	
	Total Indikator							**230**
	Presentase total skor tanggapan responden = 65,71%							

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.10 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 65,71%, bila merujuk pada tabel 4.6 termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil tanggapan responden sebesar 80% yang menanggapi bahwa respon wajib pajak mengenai diterbitkannya surat teguran cukup baik dan 68,57% respon wajib pajak hanya membayar tunggakannya saja setelah jatuh tempo surat teguran.

2. **Surat Paksa**

Surat Paksa merupakan indikator dari penagihan pajak. Indikator surat paksa diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Surat Paksa

No	Butir Pertanyaan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual
			5	4	3	2	1	
1	Respon wajib pajak mengenai diterbitkannya Surat Paksa	F	12	6	10	7	0	128
		%	34,28	17,14	28,5	20	0	
2	Bagaimana pemberian Surat Paksa yang dilakukan oleh Juru sita	F	28	5	2	0	0	166
		%	80	14,28	5,17	0	0	
	Total Indikator							**294**
	Presentase total skor tanggapan responden = 84%							

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 84%, bila merujuk pada tabel 4.7 termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebesar 34,28% menanggapi bahwa respon wajib pajak mengenai diterbitkannya surat paksa sangat baik dan 80% responden menjawab surat paksa sangat efektif untuk wajib pajak yang menunggak.

3. **Surat Perintah Melakukan Penyitaan**

Indikator surat perintah melakukan penyitaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Surat Perintah Melakukan Penyitaan

No	Butir Pertanyaan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual
			5	4	3	2	1	
1	Bagaimana peran surat perintah melakukan penyitaan	F	2	10	22	1	0	118
		%	5,17	28,5	62,8	5,17	0	
2	Seberapa banyak pengaruh diterbitkannya surat perintah melakukan penyitaan kepada wajib pajak	F	13	14	6	2	0	141
		%	37,14	40	17,14	5,17	0	
	Total Indikator							**259**
	Presentase total skor tanggapan responden = 74%							

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

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 74%, bila merujuk pada tabel 4.8 termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil tanggapan responden mengenai peran surat perintah melakukan penyitaan dalam penagihan pajak responden berpendapat bahwa cukup penting dilakukan yaitu sebesar 62,8% kemudian 40% responden menanggapi surat perintah melakukan penyitaan dalam pelaksanaan pajak sangat berpengaruh pada wajib pajak untuk membayar tunggakannya.

4. **Pengumuman Lelang**

Indikator pengumuman lelang diukur menggunakan tanggapan responden

pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pengumuman Lelang

No	Butir Pertanyaan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual
			5	4	3	2	1	
1	Pelaksanaan Pengumuman Lelang kepada wajib pajak	F	5	7	21	2	0	120
		%	14,28	20	60	5,7	0	
2	Penerapan prosedur pengumuman Lelang	F	11	10	12	2	0	135
		%	31,4	28,5	34,2	5,71	0	
	Total Indikator							**255**
	Presentase total skor tanggapan responden = 72,8 %							

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.9 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 72,8%, bila merujuk pada tabel 4.9 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden mengenai pelaksanaan pengumuman lelang menunjukkan bahwa paling banyak 60% responden berpendapat bahwa pelaksanaan lpengumuman lelang kepada wajib pajak sudah dilaksanakan cukup baik dan 34,2% responden berpendapat bahwa penerapan prosedur pengumuman lelang sudah cukup baik.

5. **Lelang**

Lelang merupakan indikator dari penagihan pajak. Indikator lelang diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada table

4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pelelangan

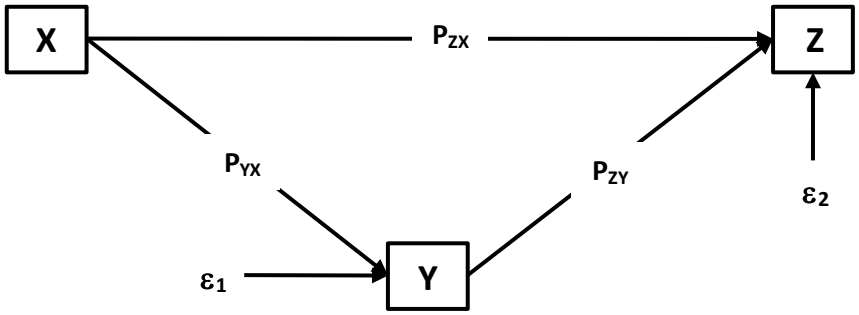
No	Butir Pertanyaan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual
			5	4	3	2	1	
1	Bagaimana Prosedur Lelang	F	14	13	7	1	0	145
		%	40	37,14	20	5,71	0	
2	Pelaksanaan Lelang akan membuat wajib pajak Jera	F	1	9	19	6	0	110
		%	2,85	25,17	54,28	17,14	0	
	Total Indikator							**255**
	Presentase total skor tanggapan responden = 72,8%							

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.10 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

Berdasarkan persentase total skor tanggapan responden sebesar 72,8 %, bila merujuk pada tabel 4.10 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden mengenai Prosedur lelang menunjukkan bahwa 37,4% responden berpendapat bahwa prosedur lelang cukup sulit dan 54,28 % responden berpendapat bahwa pelaksanaan lelang akan membuat cukup jera wajib pajak yang mempunyai tunggakan.

4.2.2 Analisis Penagihan Pajak Dalam Mengatasi Tunggakan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Semakin baik penagihan pajak diharapkan meningkatkan Pencairan Tunggakan Pajak sehingga Kepatuhan Wajib pajak diharapkan juga akan semakin meningkat. Berdasarkan data yang terkumpul, pada penelitian ini akan diuji penagihan pajak terhadap Pencairan Tunggakan Pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak . Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh penagihan pajak terhadap penvairan tunggakan Pajak, kemudian pada tahan kedua akan diuji pengaruh penagihan pajak dalam pencairan tunggakan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.1 Diagram Jalur Paradigma Penelitian

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

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama

$$\mathbf{Y = P_{YX}X + \varepsilon_1}$$

Persamaan Jalur Sub Struktur Kedua

$$\mathbf{Z = P_{ZX}X + P_{ZY}Y + \varepsilon_2}$$

Keterangan:

Z = Kepatuhan wajib pajak

Y = Pencairan tunggakan Pajak

X = Penagihan pajak
$\mathbf{P_{YX}}$ = Koefisien jalur Penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak
$\mathbf{P_{ZX}}$ = Koefisien jalur Penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
$\mathbf{P_{ZY}}$ = Koefisien jalur pencairan tunggakan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penagihan pajak (skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terlebih dahulu data ordinal tersebut dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval.* Dari data masing-masing variabel, diperoleh rekap data untuk perhitungan analisis jalur sebagai berikut.

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur *(path analysis).* Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Hasil komputasi analisis jalur menggunakan bantuan software SPSS 17.0 dapat dilihat pada lampiran. Untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antar sesama variabel independen, maka nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interpretasi koefisien korelasi berikut.

Tabel 4.11
Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi

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

Sumber: Sugiyono, 2009; 250

Variabel bebas pada penelitian ini adalah penagihan pajak (X), variabel intervening Pencairan Tunggakan Pajak (Y) dan variabel dependen Kepatuhan wajib pajak (Z), koefisien korelasi diantara ketiga variabel bebas tersebut dihitung menggunakan rumus berikut.

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[\left(n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right) \times \left(n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right)\right]}}$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara penagihan pajak (X) dengan tunggakan Pajak (Y) sebesar 0,716. Selanjutnya dihitung koefisien korelasi antara penagihan pajak (X) dengan kepatuhan wajib pajak (Z) menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r_{XZ} = \frac{n\sum XZ - \sum X \sum Z}{\sqrt{\left[\left(n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right) \times \left(n\sum Z^2 - \left(\sum Z\right)^2\right)\right]}}$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara penagihan pajak (X) dengan kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0.920. Selanjutnya dihitung koefisien korelasi antara pencairan tunggakan pajak (Y) dengan kepatuhan wajib pajak (Z) menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r_{YZ} = \frac{n\sum YZ - \sum Y \sum Z}{\sqrt{\left[\left(n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right) \times \left(n\sum Z^2 - \left(\sum Z\right)^2\right)\right]}}$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara pencairan tunggakan Pajak (Y) dengan kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0.921. Berdasarkan hasil pengolahan

menggunakan software SPSS.17 diperoleh koefisien korelsi antara ketiga variabel tersebut sebagai berikut.

Tabel 4.12
Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Z	x	y
Pearson Correlation	Z	1.000	.920	.921
	X	.920	1.000	.716
	Y	.921	.716	1.000
Sig. (1-tailed)	Z	.	.013	.013
	X	.013	.	.087
	Y	.013	.087	.
N	z	5	5	5
	x	5	5	5
	y	5	5	5

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara penagihan pajak (X) dengan pencairan tunggakan Pajak (Y) sebesar 0,716 dan masuk dalam kategori kuat. Arah hubungan positif antara penagihan pajak dengan pencairan tunggakan Pajak menujukkan bahwa penagihan pajak yang baik cenderung diikuti dengan peningkatan pencairan tunggakan pajak. Kemudian hubungan antara penagihan pajak (X) dengan kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0,920 termasuk dalam kategori sangat kuat, demikian juga hubungan antara pencairan tunggakan Pajak (Y) dengan kepatuhan wajib pajak (Z) sebesar 0,921 termasuk dalam kategori sangat kuat dengan arah positif.

4.2.2.1 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Pertama

Pada sub struktur yang pertama variabel penagihan pajak berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan pencairan tunggakan Pajak sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji pengaruh penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung Koefisien Jalur

Karena variabel independen hanya satu variabel (penagihan pajak), maka nilai koefisien korelasi sekaligus menjadi koefisien jalur.

$(P_{yx}) = r_{xy} = (0,716)$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS 17 diperoleh koefisien jalur penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak sebagai berikut.

Tabel 4.13
Koefisien jalur penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.448	6.513		2.218	.113
	X	.432	.243	.716	1.777	.174

a. Dependent Variable: y

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,716 pada tabel 4.13 merupakan nilai koefisien jalur penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak.

Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variabel penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

2) Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diperoleh dari mangkuadratkan nilai koefisien jalur, jadi koefisien determinasi penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

$R^2_{yl} = (P_{yx})^2 = (0.716)^2 = 0.513$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.17 diperoleh koefisien determinasi penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak sebagai berikut.

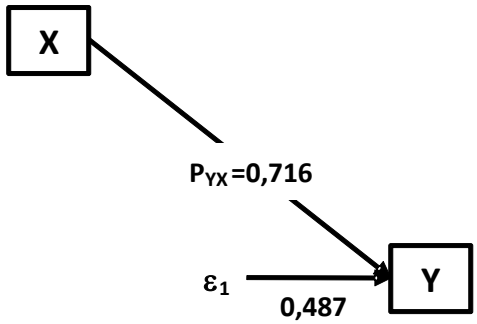
Tabel 4.14
Koefisien determinasi penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan pajak

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716[a]	.513	.350	.838

a. Predictors: (Constant), x

Nilai koefisien determinasi dinterpretasikan sebagai besar kontribusi variabel penyebab terhadap variabel akibat. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa penagihan pajak memberikan pengaruh sebesar 51,3% terhadap pencairan tunggakan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung, sementara sisanya sebesar 48,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penagihan pajak.



Gambar 4.2 Diagram Dan Koefisien Jalur Sub-Struktur Pertama

3) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah penagihan pajak berpengaruh terhadap pencairan tunggakan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

$H_0 : \rho_{YX} = 0$ Penagihan pajak tidak berpengaruh terhadap pencairan tunggakan Pajak.

$H_1 : \rho_{YX} \neq 0$ Penagihan pajak berpengaruh terhadap pencairan tunggakan Pajak.

Berhubung data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data seluruh populasi, maka tidak dilakukan uji signifikansi. Jadi untuk menjawab hipotesis penelitian, koefisien jalur yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol. Apabila nilai koefisien jalur tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila koefisien jalur sama dengan nol maka Ho diterima.

Berdasarkan hasil pengolahan seperti terlihat pada tabel 4.14 diperoleh koefisien jalur penagihan pajak terhadap pencairan tunggakan Pajak sebesar 0,716. Karena koefisien jalur penagihan pajak (0,716) lebih besar dari nol, maka

Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa penagihan pajak berpengaruh terhadap pencairan tunggakan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung**.**

4.2.2.2 Pengujian Jalur Pada Sub Struktur Kedua

Pada sub struktur yang kedua variabel penagihan pajak dan pencairan tunggakan Pajak berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen (endogenus variabel).

Diperoleh koefisien jalur untuk variabel penagihan pajak sebesar 0,536 dan koefisien jalur variabel pencairan tunggakan Pajak sebesar 0,537. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.17 diperoleh koefisien jalur penagihan pajak dan pencairan tunggakan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut.

Tabel 4.15
Koefisien jalur penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan Pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-169.347	23.885		-7.090	.019
	X	3.710	.786	.536	4.721	.042
	Y	6.156	1.303	.537	4.724	.042

a. Dependent Variable: z

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0.536 dan 0,537 pada tabel 4.15 merupakan nilai koefisien jalur penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan Pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

1) Menghitung Koefisien Determinasi.

Melalui koefisien jalur yang telah diperoleh, selanjutnya dihitung koefisien determinasi, yaitu besar kontribusi/pengaruh penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.17 diperoleh koefisien determinasi penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan Pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai berikut.

Tabel 4.16
Koefisien determinasi penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan pajak pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.994[a]	.987	.975	1.890

a. Predictors: (Constant), y, x

Melalui nilai koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan pajak memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 98,07% terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung. Sisanya sebesar 1.93% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel yang sedang diteliti.

Besar pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

Pengaruh langsung penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak $= (P_{ZX})^2$ = (0,716) x (0,716) = 0,512 **(51,2%).**

Pengaruh tidak langsung penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak = P_{ZX} x r_{XY} x P_{ZY} = (0,716) x (0,536) x (0,537) = 0,206 **(20,6%)**

Jadi total pengaruh penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung **= 51,2% + 20,6% = 71,8%** dengan arah baik. Artinya penagihan pajak yang baik cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Besar pengaruh pencairan tunggakan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

Pengaruh langsung pencairan tunggakan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak = $(P_{ZY})^2$ = (0,537) x (0,537) = 0,288 **(28,8%)**

Pengaruh tidak langsung pencairan tunggakan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak =

P_{ZY} x r_{XY} x P_{ZX} = (0,537) x (0,921) x (0,920) = 0,455 **(45,5%).**

Jadi total pengaruh pencairan tunggakan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung **= 28,8% + 45,5% = 72,2%** dengan arah positif. Artinya pencairan tunggakan pajak yang tinggi cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah penagihan pajak dalam mengatasi pencairan tunggakan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara bersama-sama maupun secara parsial, maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian dimulai dari pengujian secara bersama-sama dan dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

Berhubung data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data seluruh populasi, maka tidak dilakukan uji signifikansi. Jadi untuk menjawab hipotesis penelitian, koefisien jalur yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol. Pada pengujian parsial, apabila nilai koefisien jalur tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila koefisien jalur sama dengan nol maka Ho diterima. Pada pengujian simultan apabila terdapat nilai koefisien jalur tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka Ho diterima.

- Pengujian Koefisien Jalur Secara Bersama-sama.

Hipotesis Statistik:

Ho: $\rho_{ZX} = \rho_{ZY} = 0$ Penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan Pajak secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .

Ha: $\rho_{ZX} \neq \rho_{ZY} \neq 0$ Penagihan pajak dalam mengatasi tunggakan Pajak secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .

Dari hasil pengolahan data seperti pada tabel 4.16 dapat dilihat bahwa koefisien jalur dari kedua variabel bebas terhadap kepatuhan wajib pajak lebih besar dari nol. Oleh karena koefisien jalur dari kedua variabel bebas lebih besar

dari nol maka disimpulkan bahwa penagihan pajak dalam mengatasi pencairan tunggakan Pajak secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung**.**

Besarnya kontribusi atau pengaruh dari penagihan pajak dalam mengatasi pencairan tunggakan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung sebesar 98,07%, sedangkan sisanya sebesar 1,93% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel tersebut.

- Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial.

Karena dari hasil pengujian secara bersama-sama menyimpulkan terdapat pengaruh, selanjutnya dilakukan pengujian parsial untuk melihat lebih jelas variabel mana saja diantara kedua variabel independen, yaitu penagihan pajak dalam mengatasi pencairan tunggakan Pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

a) Pengaruh Penagihan pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZX} = 0$ Penagihan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Ha: $\rho_{ZX} \neq 0$: Penagihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengolahan seperti terlihat pada tabel 4.16 diperoleh koefisien jalur penagihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,716. Karena nilai koefisien jalur penagihan pajak (0,716) lebih besar dari nol, maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa penagihan pajak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung**.** Dengan semakin baik penagihan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.

b) Pengaruh pencairan tunggakan Pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak

Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZY} = 0$ Pencairan tunggakan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Ha: $\rho_{ZY} \neq 0$: Pencairan tunggakan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengolahan seperti terlihat pada tabel 4.27 diperoleh koefisien jalur pencairan tunggakan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,920. Karena nilai koefisien jalur pencairan tunggakan Pajak (0,920) lebih besar dari nol, maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga disimpulkan bahwa pencairan tunggakan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung**.** Dengan semakin tinggi pencairan tunggakan Pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.