BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Unit Analisis

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, maupun metode penelitian yang digunakan, maka pada 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 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah Jawa Barat I

Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya. Umumnya dalam daerah wewenangnya berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada 10 Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Kanwil Jawa barat 1. Maka pada sub bab ini akan menjelaskan sejarah pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Sejarah pajak mula-mula berasal dari negara Perancis pada zaman pemerintahan Napoleon Bonaparte, yang pada zamannya beliau terkenal dengan nama *"Cope Napoleon"*. Pada masa itu negara Belanda dijajah oleh negara

Perancis. Sistem pajak yang diterapkan Perancis kepada Belanda diterapkan pula oleh Belanda kepada Indonesia pada saat Belanda menjajah Indonesia, yang pada saat itu dikenal dengan *"Oor Logs-Overgangs Blasting"* (Pajak Penghasilan). Konsep pajak itu kemudian dibuat pada tahun 1942 di Australia disaat Indonesia masih diduduki tentara Jepang. Maksud dari peralihan mengenai pajak ini merupakan suatu peraturan yang dibuat untuk mempersiapkan bilamana dikemudian hari penjajah Jepang ditarik kembali dari Indonesia.

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

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

1. Kelompok *Coorporative*, yaitu kelompok anti republik yang tidak ikut evakuasi dan yang bekerja sama dengan NICA.

2. 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.

Pada tanggal 17 Desember 1975 Inspeksi Keuangan Belanda dengan keputusan Menteri Keuangan diganti menjadi Inspeksi Pajak Bandung. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 141/KMK.01/1979 tanggal 6 April 1979 Inspeksi Pajak Bandung mulai 1 Januari 1980 dipecah menjadi 2 yaitu:

1. Inspeksi Pajak Bandung Timur yang beralamatkan di Jalan Asia Afrika nomor 114 Bandung.
2. Inspeksi Pajak Bandung Barat yang beralamatkan di Jalan Purnawarman nomor 21 yang kemudian pada tanggal 1 Januari 1981 pindah menempati gedung baru yang beralamatkan di Jalan Soekarno-Hatta sampai saat ini.

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. Dalam perkembangan pada bulan April 2002, kantor pelayanan pajak di wilayah Jawa Barat 1 telah menjadi sepuluh 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, Jalan Soekarno Hatta No. 78
7. KPP Bandung Majalaya, Jalan Peta No 7 Lingkar Selatan
8. KPP Madya, Jalan Asia Afrika No 114
9. KPP Sumedang, Jalan Kiaracondong No.372

10. KPP Soreang, Jalan Cimareme No 205 Ngamprah Kab Bandung Barat

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Kanwil Jabar 1 yaitu:

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 undangundang 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 KPP di Kanwil Jabar 1

Struktur organisasi sangatlah penting karena dengan adanya struktur organisasi dapat mempermudah pembagian tugas sesuai dengan bidang masingmasing. Adapun susunan organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

di wilayah Kota Bandung sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal.

Direktorat Jenderal Pajak dan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 tanggal 09 Agustus 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Operasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II, saat mulai operasional Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung secara resmi adalah tanggal 28 Agustus 2007 dengan menjalankan pekerjaan berdasarkan stuktur organisasi dan fungsinya sebagaimana telah ditetapkan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung memiliki struktur organisasi yang terdiri dari:

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

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

4.1.3 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jabar I

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak

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

2. Sub Bagian Umum

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

3. Seksi Ekstentifikasi Perpajakan

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

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

   Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai fungsi dan tugas untuk mengumpulkan dan mengolah data, menyajikan informasi perpajakan, merekam dokumentasi perpajakan, mengurus tata usaha penerimaan pajak, pengalokasian dan penatausahan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayana dukungan teknis komputer, memantau aplikasi *e-SPT* dan *e-Filling*, serta menyiapkan laporan kerja.

5. Seksi Pelayanan

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

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

   Seksi Pengawasan dan Konsultasi memiliki fungsi dan tugas melaksanakan pengawasan kepatuhan wajib pajak, memberikan bimbingan dan himbauan pada wajib pajak konsulatsi teknis perpajakan kepada wajib pajak, menyusun

profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsilisasi data wajib pajak dalam rangka intentifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.

7. Seksi Pemeriksaan

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

8. Seksi Penagihan

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

9. Kelompok Jabatan Fungsional

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

4.1.4 Aktivitas KPP di Kanwil Jabar I

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

tugasnya Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Kanwil Jabar I menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
4. Penyuluhan perpajakan;
5. Pelaksanaan registrasi wajib pajak;
6. Pelaksanaan ekstensifikasi;
7. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
8. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak;
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;

4.2 Karakteristik Responden

Jumlah keseluruhan kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 71 (empat puluh) eksemplar. Jumlah yang kembali dan diolah sebanyak 61 (enam puluh satu) eksemplar. Tingkat pengembalian sebesar 85,91% tersebut merupakan tingkat pengembalian yang baik, berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Sekaran dan Bougie (2010:197) dan Cooper dan Schindler (2001:314): dengan tingkat pengembalian sebesar 30% sudah termasuk baik dan akan lebih baik bila mencapai 70%. Penyebaran kuesioner penelitian ini ditujukan kepada pegawai

dalam organisasi Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat 1 dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada setiap kantor untuk dijawab.

Berikut ini disajikan profil responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, usia dan masa kerja.

4.2.1 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	54	88,52%
Wanita	7	11,48%
Jumlah	**61**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin pria berjumlah 54 orang atau sebesar 88,52% dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 7 orang atau sebesar 11,48%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagiakan kepada seksi Pengolahan data dan Informasi lebih banyak pria. Menurut Greenberg dan Baron (2003) menyatakan bahwa, "Jenis kelamin wanita memiliki komitmen yang lebih rendah dari pada pria yang disebabkan adanya diskriminasi di tempat kerja yang menganggap kemampuan wanita tidak sama dengan pria."

4.2.2 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 (tahun)	Jumlah Respoden	Persentase (%)
20 - 25	4	6.5%
26 - 30	12	19.6%
31 - 35	20	32,8%
36 - 40	14	23%
> 40	11	18,1%
Jumlah	**61**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20 - 25 tahun berjumlah 12 orang atau sebesar 6.5% , responden yang berusia 26 – 30 tahun berjumlah 12 orang atau sebesar 19,6%, 31 - 35 tahun berjumlah 20 orang atau sebesar 32.8%, 36 - 40 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 23% dan usia lebih dari 40 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 18,1%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 31-35 tahun. Hal itu menunjukkan mayoritas pegawai pada seksi PDI merupakan pegawai yang telah berpengalaman. Selain itu rata-rata usia pegawai PDI pada KPP di Kanwil Jabar 1 rata-rata telah bekerja antara 5-10 tahun (Kemal Djunaedi,2012).

4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Jumlah Responden
SMA	15	24,6%
Diploma	25	41%
Strata – I	14	23%
Strata – II	7	11,4%
Strata – III	0	0%
Lain-lain	0	0%
Jumlah	61	100%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA adalah sebanyak 15 orang atau sebesar 24,6% , Diploma sebanyak 25 orang atau sebesar 41%, dan responden dengan pendidikan terakhir Strata I sebanyak 14 orang atau sebesar 23% sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Strata II sebanyak 7 orang atau sebesar 11,4%, dan tidak satupun responden dengan pendidikan terakhir Strata III dan pendidikan lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir D3, yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 41%. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada pegawai seksi Pengolahan Data dan Informasi pada KPP di Kanwil Jabar 1 rata-rata lulusan STAN (Sekolah Tinggi Akuntansi Negara dengan jenjang Diploma III (D3) (Kemal Djunaedi,2012).

4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan masa kerja, dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 1 tahun	8	13,1
1 - 5 tahun	10	16,4
5 - 10 tahun	30	49,2
>10 tahun	13	21,3
Jumlah	**61**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja dibawah 1 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 13,1%, responden dengan masa kerja 1 – 5 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 16,4% , responden dengan masa kerja 5 –10 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 49,2%, dan responden dengan masa kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 21.3%. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini dengan masa kerja lebih dari 5 tahun. Hal tersebut menunjukkan mayoritas pegawai DJP khususnya pada seksi PDI memiliki komitmen yang tinggi terhadap DJP. Menurut Robbins (2003) menjelaskan semakin lama karyawan bekerja pada suatu organisasi semaikin memberi dia peluang untuk menerima tugas-tugas yang lebih menantang sehingga masa kerja berpengaruh pada komitmen yang tinggi.

4.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden

Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden di adopsi dari buku Metode Penelitian Bisnis karangan Sugiyono (2009;135) yaitu berdasarkan persentase skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut.

$$\% \text{ Skor } = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}}$$

Keterangan:
Skor aktual = jumlah skor jawaban responden
Skor ideal = jumlah skor maksimum (jumlah responden × jumlah pernyataan × 5)

Selanjutnya persentase skor jawaban responden yang diperoleh dikalsifikasikan berdasarkan rentang persentase skor maksimum (5/5 =100%) dan skor minimum (1/5 = 20%). Analisis deskriptif dilakukan mengacu kepada setiap

indikator yang ada pada setiap variabel yang diteliti dengan berpedoman pada tabel berikut.

Tabel 4.5
Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden

No.	% Skor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	Sangat Buruk/Sangat Rendah
2	36.01% – 52.00%	Buruk/Rendah
3	52.01% – 68.00%	Kurang/Sedang
4	68.01% – 84.00%	Baik/Tinggi
5	84.01% – 100%	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber : Umi Narimawati 2007:85

4.3.1 Analisis Deskriptif Budaya Organisasi

Pada penelitian ini budaya organisasi diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 14 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang budaya organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Budaya Organisasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Artifak dan kreasi	717	915	78,36	Baik
2	Nilai-nilai	897	1220	73,52	Baik
3	Asumsi dasar	1324	1830	72,34	Baik
4	Perilaku individu	203	305	66,56	Kurang
	Total	**3141**	**4270**	**73,56**	**Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel budaya organisasi sebesar 73,56 berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I secara umum

sudah baik. Selanjutnya bila dilihat berdasarkan indikator tampak bahwa persentase skor tanggapan responden pada indikator artifak dan kreator, indikator nilai-nilai serta indikator asumsi dasar juga berada pada interval 68 – 84 yang termasuk dalam kategori baik. Hanya indikator perilaku individu berada pada interval 52 – 68 yang termasuk dalam kategori kurang baik.

Agar lebih jelas penulis juga akan menyajikan gambaran budaya organisasi pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 14 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

1. Indikator Artifak dan Kreasi

Indikator artifak dan kreasi dioperasionalisasikan menjadi 3 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator artifak dan kreasi.

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Artifak dan Kreator

Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
		A	B	C	D	E	
Menggunakan finger print	F	33	18	9	1	0	87,21
	%	54,10	29,51	14,75	1,64	0,00	
Tata ruang kantor didukung ruang gerak leluasa	F	15	28	10	7	1	76,07
	%	24,59	45,90	16,39	11,48	1,64	
Kesepakatan ketika anda memiliki sudut pandang yang berbeda dengan karyawan lain dalam menyikapi suatu permasalahan	F	4	30	25	2	0	71,80
	%	6,56	49,18	40,98	3,28	0,00	

Pada tabel 4.6 dapat dilihat paling banyak responden sangat setuju bahwa di kantor sudah menggunakan teknologi finger print, kemudian ada sebanyak 29,51% responden yang setuju bahwa di kantor sudah menggunakan teknologi finger print. Persentase skor jawaban responden sebesar 87,21 berada pada

interval 84 – 100 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Data ini memberikan gambaran bahwa teknologi yang digunakan pada sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sudah sangat baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 12,79%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan menggunakan teknologi finger print pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1.

Mengenai tata ruang dapat dilihat paling banyak responden sependapat tata ruang kantor sudah nyaman dan bisa bergerak leluasan, bahkan ada sebanyak 24,59% responden yang merasa ruangan kantor sudah sangat nyaman. Kemudian persentase skor jawaban responden sebesar 76,07 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya ruangan kantor di sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sudah meyediakan ruangan yang leluasa bagi pegawai untuk bergerak dengan nyaman. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 23,93%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan kenyamanan dalam bekerja pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1.

Tentang perbedaan sudat pandang, paling banyak responden sependapat sudah tercipta kesepakan yang kuat ketika memiliki sudut pandang yang berbeda dengan karyawan lain dalam menyikapi suatu permasalahan, namun ada juga sebanyak 40,98% responden yang merasa bahwa belum tercipta kesepakan yang kuat ketika memiliki sudut pandang yang berbeda dengan karyawan lain dalam menyikapi suatu permasalahan. Kemudian persentase skor jawaban responden sebesar 71,80 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi. Tetapi masih

dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 28,2%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk menciptakan kesepakan yang kuat ketika memiliki sudut pandang yang berbeda dengan karyawan lain pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1.

2. Indikator Nilai-Nilai

Indikator nilai-nilai dioperasionalisasikan menjadi 4 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator nilai-nilai.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Nilai-Nilai

Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
		A	B	C	D	E	
Misi DJP dengan visi yang telah dibuat	F	13	37	8	3	0	79,67
	%	21,31	60,66	13,11	4,92	0,00	
Dalam menyelesaikan pekerjaan menggunakan *standar operasional prosedur*	F	27	22	7	4	1	82,95
	%	44,26	36,07	11,48	6,56	1,64	
Target penerimaan pajak yang diharapkan	F	4	21	26	8	2	65,57
	%	6,56	34,43	42,64	13,11	3,28	
Sanksi kepada pegawai yang melanggar peraturan	F	7	22	17	12	3	65,90
	%	11,48	36,07	27,87	19,67	4,92	

Pada tabel 4.7 dapat dilihat mayoritas responden sependapat bahwa misi DJP sesuai dengan visi yang telah dibuat, bahkan ada sebanyak 21,31% responden yang menilai misi DJP sangat sesuai dengan visi yang telah dibuat. Persentase skor jawaban responden sebesar 79,67 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi. Data ini memberikan gambaran bahwa visi yang dibuat sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sudah sesuai dengan misi DJP. Namun disisi lain ada respoden yang menilai misi DJP dengan visi yang dibuat cukup baik sebesar 13,11%,walupun skor persentase termasuk baik. Hal ini menunjukan misi DJP disebagian KPP menunjukan tidak sesuai

dengan visi yang telah dbuat. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 20,33%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meciptakan misi DJP sesuai dengan visi yang telah dibuat pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1.

Mengenai standar operasional dapat dilihat paling banyak responden sependapat dalam menyelesaikan pekerjaan sangat penting menggunakan *standar operasional prosedur*, kemudian sebanyak 36,07% responden merasa penting menggunakan *standar operasional prosedur* dalam menyelesaikan pekerjaan. Persentase skor jawaban responden sebesar 82,95 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya penggunaan *standar operasional prosedur* di sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sudah menjadi kebutuhan. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 17,05%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan *standar operasional prosedur* pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Tentang pencapaian tujuan, paling banyak responden sependapat target penerimaan pajak yang diharapkan kadang-kadang tercapai, namun ada juga sebanyak 34,43% responden yang merasa bahwa target penerimaan pajak yang diharapkan tercapai. Kemudian persentase skor jawaban responden sebesar 65,57% berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 25,57%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk tujuan meningkatkan peneriman

pajak agar sesuai dengan target yang diharapakan pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Terakhir mengenai sanksi, paling banyak responden merasa penting pemberian sanksi kepada pegawai yang melanggar peraturan, namun ada juga sebanyak 27,87% responden yang merasa cukup penting pemberian sanksi kepada pegawai yang melanggar peraturan dan bahkan cukup banyak juga responden yang merasa tidak penting pemberian sanksi kepada pegawai yang melanggar peraturan. Kemudian persentase skor jawaban responden sebesar 65,90 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori kurang. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 34,1%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan sanksi kepada pegawai yang melanggar peraturan pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

3. Indikator Asumsi Dasar

Indikator asumsi dasar dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator asumsi dasar.

Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Asumsi Dasar

Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
		A	B	C	D	E	
Pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk meningkatkan kemampuan	F	3	11	19	27	1	56,07
	%	4,92	18,03	31,15	44,26	1,64	
Koordinasi pekerjaan dengan seksi bagian lain	F	7	31	18	4	1	72,79
	%	11,48	50,82	29,51	6,56	1,64	
Mengumpulkan Informasi untuk mengambil suatu keputusan	F	18	28	14	1	0	80,66
	%	29,51	45,90	22,95	1,64	0,00	
Inisiatif untuk mengelola pekerjaan sendiri	F	10	35	11	4	1	76,07
	%	16,39	57,38	18,03	6,56	1,64	
Pekerjaan diselesaikan secara tim,bukan karena jabatan atau penungasan dari atasan	F	9	30	18	3	1	74,10
	%	14,75	49,18	29,51	4,92	1,64	
Memberikan tugas kepada indivual dari pada kelompok	F	8	31	19	3	0	74,43
	%	13,11	50,82	31,15	4,92	0,00	

Pada tabel 4.8 dapat dilihat paling banyak responden merasa bahwa mengenai pendidikan dan pelatihan dapat dilihat paling banyak responden kurang dilakukannya pendidikan dan pelatihan, namun ada sebanyak 31,15% responden yang mengenai pendidikan dan pelatihan dapat dilihat paling banyak responden cukup dilakukannya pendidikan dan pelatihan khususnya teknologi informasi. Persentase skor jawaban responden sebesar 56,07 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori kurang. Data ini memberikan gambaran bahwa pendidikan dan pelatihan dapat dilihat paling banyak responden kurang dilakukannya pendidikan dan pelatihan khususnya teknologi informasi pada sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I. Dan masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 43,93%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan pendidikan dan pelatihan khususnya teknologi informasi pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Mengenai koordinasi pekerjaan dengan seksi bagian lain mudah untuk dilakukan, kemudian sebanyak 29,51% responden yang merasa koordinasi pekerjaan dengan seksi bagian lain cukup mudah dilakukan. Persentase skor jawaban responden sebesar 72,79 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya koordinasi pekerjaan dengan seksi bagian lain pada sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I mudah dilakukan. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 27,21%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan

koordinasi pekerjaan dengan seksi bagian lain pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Tentang pengumpulan informasi dapat dilihat paling banyak responden merasa penting mengumpulkan informasi untuk mengambil suatu keputusan, bahkan sebanyak 29,51% responden merasa sangat penting mengumpulkan Informasi untuk mengambil suatu keputusan. Persentase skor jawaban responden sebesar 80,66 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya pengumpulan informasi di sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I diperlukan untuk mengambil suatu keputusan. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 19,34%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk mengumpulkan informasi untuk mengambil suatu keputusan pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Mengenai inisiatif dapat dilihat paling banyak responden merasa diperbolehkan berinisiatif untuk mengelola pekerjaan sendiri, namun sebanyak 18,03% responden merasa belum diperbolehkan berinisiatif untuk mengelola pekerjaan sendiri. Persentase skor jawaban responden sebesar 76,07 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya di sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I pegawai diizinkan mengambil inisiatif sendiri untuk mengelola pekerjaan. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 23,93%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan inisiatif untuk mengelola pekerjaan individu pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Mengenai bekerja secara tim dapat dilihat paling banyak responden setuju pekerjaan diselesaikan secara tim, bukan karena jabatan atau penungasan dari atasan, namun sebanyak 29,51% responden cukup setuju pekerjaan diselesaikan secara tim, bukan karena jabatan atau penungasan dari atasan. Persentase skor jawaban responden sebesar 74,10 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi. Artinya di sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I seringkali pekerjaan diselesaikan secara tim. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 25,9%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tim pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Mengenai tugas individu dapat dilihat paling banyak responden memberikan tugas kepada indivual dari pada kelompok, namun sebanyak 31,15% responden merasa kadang-kadang sering memberikan tugas kepada indivual dari pada kelompok. Persentase skor jawaban responden sebesar 74,43% berada pada interval 68 - 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya di sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I setuju memberikan tugas kepada indivual dari pada kelompok. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 25,57%. Gap ini merupakan hal yang patut diperhatikan untuk memberikan tugas pada kelompok dibanding individu.

4. **Indikator Perilaku Individu**

Indikator perilaku individu hanya dioperasionalisasikan menjadi 1 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap pernyataan pada indikator perilaku individu.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Perilaku Individu

Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
		A	B	C	D	E	
Kedisiplinan yang diterapkan	F	5	26	14	16	0	66,56
	%	8,20	42,62	22,95	26,23	0,00	

Pada tabel 4.9 dapat dilihat paling banyak responden merasa mudah menerapkan kedisiplinan, namun banyak juga responden yang merasa tidak mudah menerapkan kedisiplinan. Persentase skor jawaban responden sebesar 66,56 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori kurang. Data ini memberikan gambaran bahwa pada sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I masih agak sulit untuk menerapkan kedisiplinan. Dan masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 33,44%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan kediplinan pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1. Hal ini terlihat dimana fenomena kementerian keuangan telah menjatuhkan hukuman disiplin terhadap pegawai pajak yang terlibat berupa pemberhentian secara tidak hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil seperti Gayus Tambunan, dijatuhi hukuman displin dinon-aktifkan, dan juga menjatuhkan hukuman disiplin (Agus D.W. Martowardojo, 2011).

4.3.2 Analisis Deskriptif Teknologi Informasi

Pada penelitian ini teknologi informasi diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 7 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Teknologi Informasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	*Hardware*	718	915	78,47	Baik
2	*Software*	628	915	68,63	Baik
3	*Brainware*	229	305	75,08	Baik
	Total	1575	2135	73,77	**Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel teknologi informasi sebesar 73,77 berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi yang digunakan pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I secara umum sudah baik. Selanjutnya bila dilihat berdasarkan indikator tampak bahwa persentase skor tanggapan responden pada indikator *hardware*, *software* dan *brainware* juga berada pada interval 68 – 84 yang termasuk dalam kategori baik.

Agar lebih jelas penulis juga akan menyajikan gambaran teknologi informasi pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 7 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

1. **Indikator *Hardware***

Indikator *hardware* dioperasionalisasikan menjadi 3 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator *hardware*.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Hardware*

Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
		A	B	C	D	E	
Ketersediaan *hardware* yang digunakan	F	12	34	12	3	0	78,03
	%	19,67	55,74	19,67	4,92	0,00	
Kualitas printer yang anda gunakan untuk mencetak dokumen	F	15	37	8	1	0	81,64
	%	24,59	60,66	13,11	1,64	0,00	
Komputer yang digunakan dalam menggunakan SIDJP dengan kebutuhan	F	14	26	15	6	0	75,74
	%	22,95	42,62	24,59	9,84	0,00	

Pada tabel 4.11 dapat dilihat paling banyak responden sependapat *hardware* yang tersedia sesuai dengan kebutuhan user, bahkan ada sebanyak 19,67% responden yang merasa *hardware* yang tersedia sudah sangat sesuai dengan kebutuhan user. Persentase skor jawaban responden sebesar 78,03 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sudah menyediakan *hardware* sesuai dengan kebutuhan user Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 21,97%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan ketersediaan *hardware* yang digunakan pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1.

Mengenai kualitas printer dapat dilihat mayoritas responden sependapat kualitas printer yang digunakan untuk mencetak dokumen sudah baik, bahkan sebanyak 24,59% responden menilai kualitas printer yang digunakan untuk mencetak dokumen sudah baik. Persentase skor jawaban responden sebesar 81,64 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya kualitas printer yang digunakan sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sudah baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap

sebesar 18,36%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan kualitas printer pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Mengenai komputer yang digunakan dapat dilihat paling banyak responden sependapat komputer yang digunakan dalam aplikasi SIDJP sudah sesuai dengan kebutuhan, namun sebanyak 24,59% responden menilai komputer yang digunakan dalam aplikasi SIDJP cukup sesuai dengan kebutuhan. Persentase skor jawaban responden sebesar 75,74 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya kualitas komputer yang digunakan sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I dalam aplikasi SIDJP sudah sesuai dengan kebutuhan sudah baik. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 24,26%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan komputer yang menggunakan aplikasi SIDJP pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1.

2. Indikator *Software*

Indikator *software* dioperasionalisasikan menjadi 3 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator *software*.

Tabel 4.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Software*

Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
		A	B	C	D	E	
Software SIDJP saat membaca database prosesnya lambat	F	7	39	11	4	0	**76,07**
	%	11,48	63,93	18,03	6,56	0,00	
Software SIDJP yang digunakan sering mengalami gangguan	F	2	9	28	19	3	**56,07**
	%	3,28	14,75	45,90	31,15	4,92	
Ketersediaan *software* SIDJP dalam menyelesaikan pekerjaan	F	14	19	23	5	0	**73,77**
	%	22,95	31,15	37,70	8,20	0,00	

Pada tabel 4.12 mengenai proses menbaca database dapat dilihat mayoritas responden tidak setuju saat membaca database prosesnya lambat, namun ada sebanyak 18,03% respoden yang cukup setuju bahwa *software* SIDJP saat membaca database prosesnya lambat. Persentase skor jawaban responden sebesar 76,07 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik Data ini memberikan gambaran bahwa pada sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sofware SIDJP jarang mengalami lambat saat membaca database. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 23,93%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan sofware SIDJP dalam membaca database pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

Mengenai sofware SIDJP sering mengalami gangguan dapat dilihat paling banyak responden sependapat *software* yang digunakan sering mengalami gangguan ,bahkan sebanyak 31,15% respoden merasa sofware SIDJP sering mengalami gangguan. Persentase skor jawaban responden sebesar 56,07 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori kurang. Artinya *software* SIDJP yang digunakan sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sering mengalami gangguan. Dan masih dibawah ideal (skor 100%) dan ditemukan gap sebesar 43,93%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan aplikasi SIDJP pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1. Hal ini terlihat dimana fenomena data realisasi penerimaan pajak belum terintegrasi (Agus Martowardojo, 2010) ,kelambanan kinerja aplikasi SIDJP serta migrasi data (Kemal djunaedi,2012).

Mengenai ketersediaan *software* dapat dilihat paling banyak responden sependapat ketersediaan *software* SIDJP cukup membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, namun sebanyak 31,15% responden menilai ketersediaan *software* SIDJP cukup membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Persentase skor jawaban responden sebesar 73,77 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya ketersediaan *software* SIDJP pada sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sudah membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Tetapi masih dibawah ideal (skor 100%) dan ditemukan gap sebesar 26,23 %. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan meningkatkan ketersediaan sofware SIDJP dalam membatu pekerjaa pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1.

3. Indikator *Brainware*

Indikator *brainware* hanya dioperasionalisasikan menjadi 1 butir pernyataan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap butir pernyataan pada indikator *brainware*.

Tabel 4.14

Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Brainware*

Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
		A	B	C	D	E	
Pegawai sebagai operator yang bertanggung jawab dalam menjalankannya sudah berdasarkan keahliannya	F	7	35	17	1	1	75,08
	%	11,48	57,38	27,87	1,64	1,64	

Pada tabel 4.13 dapat dilihat paling banyak responden sependapat pegawai sebagai operator yang bertanggung jawab dalam menjalankannya sudah sesuai dengan keahliannya, namun ada sebanyak 27,87% responden yang merasa operator yang bertanggung jawab dalam menjalankannya cukup sesuai dengan

keahliannya. Persentase skor jawaban responden sebesar 75,08 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik. Data ini memberikan gambaran bahwa pada sebagian besar Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I operator yang bertanggung jawab dalam menjalankannya sudah sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Tetapi masih dibawah skor ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 24,92%. Gap ini merupakan hal yg patut diperhatikan untuk meningkatkan *brainware* pada KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat 1

4.3.3 Analisis Deskriptif Kinerja Penerimaan Pajak

Kinerja Penerimaan Pajak dapat terlihat dari beberapa hal antara lain presentase pencapaian penerimaan pajak. Penerimaan pajak diproksi dari rasio realisasi penerimaan terhadap target penerimaan. Berikut gambaran penerimaan pajak pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I.

Tabel 4.15
Kinerja Penerimaan Pajak

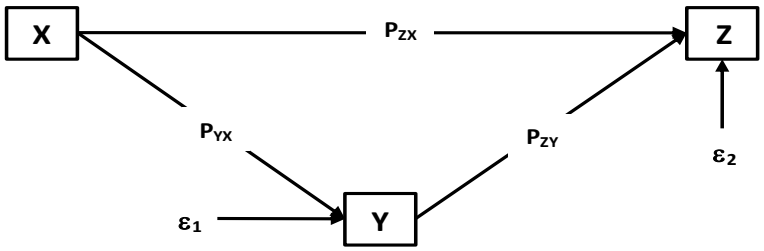
No	Nama KPP		Target 2011		Realisasi 2011	Pencapaian
1	KPP Pratama Cimahi	Rp	646,607,933,599	Rp	671,783,653,279	**103.89%**
2	KPP Pratama Bandung Tegallega	Rp	419,373,066,424	Rp	389,669,599,979	92.92%
3	KPP Pratama Bandung Cibeunying	Rp	967,660,473,599	Rp	895,069,433,056	92.50%
4	KPP Pratama Bandung Karees	Rp	777,712,352,401	Rp	671,011,824,580	86.28%
5	KPP Pratama Bandung Bojonagara	Rp	581,587,604,967	Rp	652,123,661,520	**112.13%**
6	KPP Pratama Bandung Cicadas	Rp	592,923,922,852	Rp	580,566,214,032	97.92%
7	KPP Madya Bandung	Rp	5,990,427,435,744	Rp	5,785,835,791,667	96.58%
8	KPP Pratama Majalaya	Rp	255,015,189,364	Rp	233,741,691,381	91.66%
9	KPP Pratama Soreang	Rp	521,634,138,579	Rp	555,364,684,418	**106.47%**
10	KPP Pratama Sumedang	Rp	197,470,812,516	Rp	219,056,266,341	**110.93%**
	Total	**Rp**	**10,950,412,930,045**	**Rp**	**10,654,222,820,253**	**97.30%**

Pada tabel 4.15 dapat diketahui kinerja penerimaan pajak pada tiap-tiap KPP. Dari data diatas terlihat ada beberapa KPP di Kanwil Jabar 1 yang tidak mencapai target, yaitu KPP Pratama Bandung Tegallega, KPP Pratama Bandung Cibeunying, KPP Pratama Bandung Karees, KPP Pratama Bandung Cicadas, KPP

Pratama Majalaya dan KPP Madya. Kinerja Penerimaan Pajak untuk KPP Bandung Bojonagara merupakan yang paling efektif, kemudian di KPP Pratama Cimahi, KPP Pratama Soreang, KPP Pratama Sumedang .Secara total pencapaian target penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sebesar 97,3%. Pencapaian tertinggi penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara, yaitu mencapai 112,13%. Sebaliknya pencapaian terendah penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung Karees, yaitu hanya mencapai 86,28%.

4.4 Hasil Analisis dengan metode Verifikatif

Semakin baik budaya organisasi diharapkan teknologi informasi juga semakin baik sehingga kinerja penerimaan pajak akan semakin baik. Berdasarkan data yang terkumpul, pada bagian ini akan diuji pengaruh budaya organisasi terhadap teknologi informasi dan implikasinya terhadap kinerja penerimaan pajak. Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji budaya organisasi terhadap teknologi informasi, kemudian pada tahap kedua akan diuji pengaruh budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan 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 = Penerimaan pajak
Y = Teknologi informasi
X = Budaya organisasi
$\mathbf{P_{YX}}$ = Koefisien jalur budaya organisasi terhadap teknologi informasi
$\mathbf{P_{ZX}}$ = Koefisien jalur budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak
$\mathbf{P_{ZY}}$ = Koefisien jalur teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak
ε = Pengaruh faktor lain

Karena keterbatasan skala pengukuran data variabel penelitian (skala ordinal), maka sebelum menguji pengaruh budaya organisasi terhadap teknologi informasi dan implikasinya terhadap kinerja penerimaan pajak terlebih dahulu data ordinal variabel budaya organisasi dan teknologi informasi dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval*. Dari data masing-masing variabel, diperoleh rekap data untuk perhitungan analisis jalur sebagai berikut.

Tabel 4.16
Rekap Data Variabel X, Y, dan Z Untuk Perhitungan Analisis Jalur

No	X	Y	Z	X^2	Y^2	Z^2	XY	XZ	YZ
1	48,228	25,007	103,890	2325,940	625,350	10793,132	1206,038	5010,407	2597,977
2	46,052	21,336	92,920	2120,787	455,225	8634,126	982,565	4279,152	1982,541
3	43,012	20,561	92,500	1850,032	422,755	8556,250	884,370	3978,610	1901,893
4	42,073	17,332	86,280	1770,137	300,398	7444,238	729,209	3630,058	1495,405
5	54,276	25,616	112,130	2945,884	656,179	12573,137	1390,334	6085,968	2872,322
6	48,144	21,177	97,920	2317,845	448,465	9588,326	1019,545	4714,260	2073,652
7	42,029	23,797	96,580	1766,437	566,297	9327,696	1000,164	4059,161	2298,314
8	41,586	14,847	91,660	1729,395	220,433	8401,556	617,427	3811,773	1360,876
9	44,862	22,903	106,470	2012,599	524,547	11335,861	1027,474	4776,457	2438,482
10	48,045	23,490	110,930	2308,322	551,780	12305,465	1128,577	5329,632	2605,746
∑	458,307	216,066	991,280	21147,378	4771,431	98959,788	9985,704	45675,478	21627,208

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, selanjutnya data akan diuji menggunakan analisis jalur *(path analysis).* Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen. Hasil komputasi analisis jalur menggunakan bantuan *software* SPSS 18.0 dapat dilihat pada lampiran.

4.4.1 Analisis Korelasi

Sebelum melangkah ke analisis jalur, terlebih dahulu dihitung koefisien korelasi antar variabel. Koefisien korelasi dihitung untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antar sesama variabel, dimana nilai koefisien korelasi yang diperoleh dikonsultasikan ke tabel interprestasi koefisien korelasi berikut.

Tabel 4.17
Pedoman Interpretasi 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 independen pada penelitian ini adalah budaya organisasi (X) dan variabel intervening teknologi informasi (Y) serta variabel dependen penerimaan pajak (Z), koefisien korelasi diantara ketiga variabel tersebut), koefisien korelasi diantara ketiga variabel tersebut dihitung menggunakan rumus berikut.

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

$$r_{XY} = \frac{10 \times (9985,704) - (458,307 \times 216,066)}{\sqrt{\left[\left(10 \times 21147,378 - (458,307)^2\right) \times \left(10 \times 4771,431 - (216,066)^2\right)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{99857,044 - 99024,560}{\sqrt{\left[(211473,784 - 210045,306) \times (47714,308 - 46684,516)\right]}}$$

$$r_{XY} = \frac{832,484}{\sqrt{1428,478 \times 1029,792}}$$

$$r_{XY} = \frac{832,484}{1212,862}$$

$$r_{XY} = 0,686$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara budaya organisasi (X) dengan teknologi informasi (Y) sebesar 0,686. Selanjutnya dihitung koefisien korelasi antara budaya organisasi (X) dengan penerimaan pajak (Z) menggunakan rumus sebagai berikut.

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

$$r_{XZ} = \frac{10 \times 45675,478 - (458,307 \times 991,280)}{\sqrt{\left[\left(10 \times 21147,378 - (458,307)^2\right) \times \left(10 \times 98959,788 - (991,280)^2\right)\right]}}$$

$$r_{XZ} = \frac{456754,781 - 454310,563}{\sqrt{\left[(211473,784 - 210045,306) \times (989597,880 - 982636,038)\right]}}$$

$$r_{XZ} = \frac{2444,218}{\sqrt{1428,478 \times 6961,842}}$$

$$r_{XZ} = \frac{2444,218}{3153,543}$$

$$r_{XZ} = 0,775$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara budaya organisasi (X) dengan penerimaan pajak (Z) sebesar 0,775. Selanjutnya dihitung koefisien korelasi antara teknologi informasi (Y) dengan penerimaan pajak (Z) menggunakan rumus sebagai berikut.

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

$$r_{YZ} = \frac{10 \times 21627.208 - (216,066 \times 991,280)}{\sqrt{\left[\left(10 \times 4771,431 - (216,066)^2\right) \times \left(10 \times 98959,788 - (991,280)^2\right)\right]}}$$

$$r_{YZ} = \frac{216272,081 - 214181,904}{\sqrt{\left[(47714,308 - 46684,516) \times (989597,880 - 982636,038)\right]}}$$

$$r_{YZ} = \frac{2090,177}{\sqrt{1029,792 \times 6961,842}}$$

$$r_{YZ} = \frac{2090,177}{2677,545}$$

$$r_{YZ} = 0,781$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara teknologi informasi (Y) dengan penerimaan pajak (Z) sebesar 0,781. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan

software SPSS.18 diperoleh koefisien korelasi antara ketiga variabel tersebut sebagai berikut.

Tabel 4.18
Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Z	X	Y
Pearson Correlation	Z	1.000	.775	.781
	X	.775	1.000	.686
	Y	.781	.686	1.000
Sig. (1-tailed)	Z	.	.004	.004
	X	.004	.	.014
	Y	.004	.014	.
N	Z	10	10	10
	X	10	10	10
	Y	10	10	10

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara budaya organisasi (X) dangan teknologi informasi (Y) sebesar 0,686 termasuk dalam kategori kuat atau erat. Arah hubungan positif antara budaya organisasi dengan teknologi informasi menujukkan bahwa budaya organisasi yang baik cenderung diikuti dengan teknologi informasi yang baik. Semua indikator budaya organisasi dalam kategori baik sehingga teknologi informasi juga baik. Kemudian hubungan antara budaya organisasi (X) dengan kinerja penerimaan pajak (Z) sebesar 0,775 termasuk dalam kategori kuat dengan arah positif, hubungan budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak masuk kedalam kategori kuat artinya bahwa budaya organisasi baik maka kinerja penerimaan pajak juga baik. Demikian juga hubungan antara teknologi informasi (Y) dengan kinerja penerimaan pajak (Z) sebesar 0,781 termasuk dalam kategori kuat dengan arah positif. Artinya bahwa apabila teknologi informasi baik maka kinerja penerimaan pajak akan baik.

4.4.2 Keterkaitan antar Variabel Budaya Organisasi dengan Variabel Teknologi Informasi

Pada sub struktur yang pertama variabel budaya organisasi berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan teknologi informasi sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Selanjutnya untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap teknologi informasi ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

4.4.2.1 Menghitung Koefisien Jalur

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

$$(P_{YX}) = r_{XY} = (0,686)$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software* SPSS.18 diperoleh koefisien jalur budaya organisasi terhadap teknologi informasi sebagai berikut.

Tabel 4.19
Koefisien jalur budaya organisasi terhadap teknologi informasi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.102	10.039		-.508	.625
	X	.583	.218	.686	2.669	.028

a. Dependent Variable: Y

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,686 pada tabel 4.19 merupakan nilai koefisien jalur budaya organisasi terhadap teknologi informasi. Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variabel budaya organisasi terhadap teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I. Bobot pengaruh

yaitu pengaruh independen terhadap variabel dependen yang ditidak dimediasi oleh variabel lain.

4.4.2.2 Menghitung Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi diperoleh dari mangkuadratkan nilai koefisien jalur, jadi koefisien determinasi budaya organisasi terhadap teknologi informasi dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

$$R^2_{YX} = (P_{YX})^2 = (0{,}686)^2$$
$$= 0{,}471$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software* SPSS.18 diperoleh koefisien determinasi budaya organisasi terhadap teknologi informasi sebagai berikut.

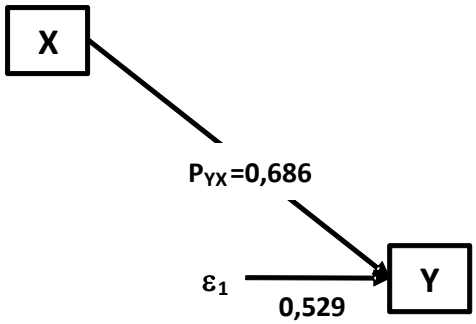
Tabel 4.20
Koefisien determinasi budaya organisasi terhadap teknologi informasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686[a]	.471	.405	2.609212

a. Predictors: (Constant), X

Nilai koefisien determinasi dinterpretasikan sebagai besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh sebesar 47,1% terhadap teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I. Hasil pengujian hipotesis ini menjelaskan bahwa budaya organisasi yang baik maka teknologi informasi akan baik. Sehingga budaya organisasi mempengaruhi teknologi informasi.



Gambar 4.2
Diagram Dan Koefisien Jalur Sub-Struktur Pertama

Sementara sisanya sebesar 52,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar budaya organisasi, , yaitu : pengguna user, persepsi, sikap. Artinya sisa pengaruh sebesar 52,9% yaitu dalam peningkatan teknologi informasi dapat dipengaruhi faktor lain diluar budaya organisasi.

4.4.2.3Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

$H_0 : \rho_{YX} = 0$ Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap teknologi informasi.

$H_1 : \rho_{YX} \neq 0$ Budaya organisasi berpengaruh terhadap teknologi informasi.

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 4.25 diperoleh koefisien jalur budaya organisasi terhadap terhadap teknologi informasi sebesar 0,686. Karena koefisien jalur budaya organisasi (P_{YX} = 0,686) lebih besar dari nol, maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I**.**

4.4.3 Pengaruh Budaya Organisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Penerimaan Pajak

Pada sub struktur yang kedua variabel budaya organisasi dan teknologi informasi yang berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) terhadap kinerja penerimaan pajak yang berperan sebagai variabel dependen (endogenus variabel).

4.4.3.1 Koefisien Jalur

Berdasarkan koefisien korelasi antar variabel yang telah dihitung sebelumnya akan dihitung pengaruh budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menyususn matriks korelasi antar variabel independen, dalam hal ini yang menjadi variabel independen adalah budaya organisasi (X) dan teknologi informasi (Y).

$$R = \begin{array}{c} \\ X \\ Y \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{cc} X & Y \end{array} \\ \begin{bmatrix} 1{,}000 & 0{,}686 \\ 0{,}686 & 1{,}000 \end{bmatrix} \end{array}$$

2) Menghitung invers dari matriks korelasi antara budaya organisasi (X) dengan teknologi informasi (Y).

$$R^{-1} = \begin{array}{c} \\ X \\ Y \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{cc} X & Y \end{array} \\ \begin{bmatrix} 1{,}891 & -1{,}298 \\ -1{,}298 & 1{,}891 \end{bmatrix} \end{array}$$

3) Menyusun matrik korelasi antara variabel independen (budaya organisasi dan teknologi informasi) dengan kinerja penerimaan pajak.

$$R = \begin{array}{c} \\ X \\ Y \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{c} Z \end{array} \\ \begin{bmatrix} 0{,}775 \\ 0{,}781 \end{bmatrix} \end{array}$$

4) Selanjutnya untuk memperoleh koefisien jalur, kalikan invers dari matriks korelasi antara variabel independen terhadap matriks korelasi variabel independen dengan variabel dependen.

$$\begin{bmatrix} P_{YX1} \\ P_{YX2} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1{,}891 & -1{,}298 \\ -1{,}298 & 1{,}891 \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} 0{,}775 \\ 0{,}781 \end{bmatrix}$$

$$\begin{bmatrix} P_{YX1} \\ P_{YX2} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0{,}452 \\ 0{,}470 \end{bmatrix}$$

Jadi diperoleh koefisien jalur untuk variabel budaya organisasi sebesar 0,452 dan koefisien jalur variabel teknologi informasi sebesar 0,470. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software* SPSS.18 diperoleh koefisien jalur variabel budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak sebagai berikut.

Tabel 4.21
Koefisien jalur variabel budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap penerimaan pajak

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.946	20.717		1.301	.235
	X	.999	.610	.452	1.638	.145
	Y	1.222	.718	.470	1.702	.132

a. Dependent Variable: Z

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,452 dan 0,470 yang terdapat pada tabel 4.31 merupakan nilai koefisien jalur variabel budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak. Koefisien jalur adalah bobot pengaruh langsung variabel budaya organisasi terhadap teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I Disimpulkan bahwa bobot pengaruh variabel independen budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap variabel dependen kinerja penerimaan pajak yang tidak dimediasi oleh variabel lain.

4.4.3.2 Koefisien Determinasi.

Melalui koefisien jalur yang telah diperoleh, selanjutnya dihitung koefisien determinasi, yang menunjukkan besar kontribusi/pengaruh variabel budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak secara bersama-sama. Koefisien determinasi didapat dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matriks korelasi antara variabel independen dengan penerimaan pajak.

$$R^2_{Z(XY)} = \begin{bmatrix} 0{,}452 & 0{,}470 \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} 0{,}775 \\ 0{,}781 \end{bmatrix}$$

$$= 0{,}718$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software* SPSS.18 diperoleh koefisien determinasi variabel budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak sebagai berikut.

Tabel 4.22
Koefisien determinasi variabel budaya organisasi dan teknologi informasi terhadap penerimaan pajak

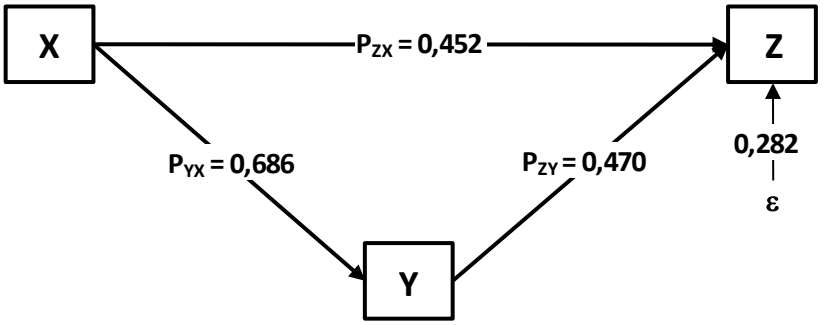
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847[a]	.718	.637	5.299395

a. Predictors: (Constant), Y, X

Melalui nilai koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel budaya organisasi dan teknologi informasi memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 71,8% terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I. Hal ini menjelaskan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak dan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

Sisanya sebesar 28,2% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel yang sedang diteliti seperti pemeriksaan pajak, pertumbuhan ekonomi, jumlah wajib pajak, perubahan PTKP , penagihan dan surat paksa pajak. Artinya bahwa sisa sebasar 28,2% dalam peningkatan kinerja penerimaan pajak dipengaruhifaktor diluar budaya organisasi dan teknologi informasi. Secara visual jalur dari variabel independen terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.3
Diagram Dan Koefisien Jalur

Melalui diagram jalur tersebut selanjutnya dihitung besar pengaruh masing-masing variabel budaya organisasi dan teknologi informasi sebagai berikut.

Besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I dihitung sebagai berikut:

Pengaruh langsung variabel budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak $= (P_{ZX})^2 =$ (0,452) x (0,452) = 0,205 **(20,5%).**

Bahwa budaya organisasi memiliki kontribusi sebesar 20,5% dalam meningkatkan kinerja penerimaan pajak.

Pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak = P_{ZX} x r_{XY} x P_{ZY} = (0,452) x (0,686) x (0,470) = 0,146 **(14,6%)**

Bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh melalui teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak sebesar 14,6%.

Jadi total pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I = **20,5% + 14,6% = 35,1%** dengan arah positif. Artinya budaya organisasi yang baik cenderung akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak

Besar pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I dihitung sebagai berikut:

Pengaruh langsung teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak = $(P_{ZY})^2$ = (0,470) x (0,470) = 0,221 **(22,1%)**

Bahwa teknologi informasi memiliki kontribusi sebesar 22,1% dalam meningkatkan kinerja penerimaan pajak

Pengaruh tidak langsung variabel teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak = P_{ZY} x r_{XY} x P_{ZX} = (0,470) x (0,686) x (0,470) = 0,146 **(14,6%)**.

Bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh melalui budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak sebesar 14,6%.

Jadi total pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I **= 22,1% + 14,6% = 36,7%** dengan arah positif. Artinya teknologi informasi yang baik akan meningkatkan kinerja penerimaan pajak. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik teknologi informasi akan semakin baik juga kinerja penerimaan pajak.

4.4.3.3Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk membuktikan apakah variabel budaya organisasi dan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak baik secara parsial maupun secara bersama-sama, maka dilakukan pengujian hipotesis. Berhubung data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data seluruh populasi atau menggunakan sensus, maka tidak dilakukan uji signifikansi. Jadi

untuk menjawab hipotesis penelitian, koefisien jalur yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol.

Pada pengujian secara parsial apabila nilai koefisien jalur variabel yang sedang diuji tidak sama dengan dari nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila koefisien jalur variabel yang sedang diuji sama dengan nol maka Ho diterima. Pada pengujian simultan apabila ada nilai koefisien jalur variabel independen tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka Ho diterima.

a) Pengaruh Budaya organisasi Secara Parsial Terhadap Kinerja Penerimaan pajak

Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZX} = 0$ Budaya organisasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I

Ha: $\rho_{ZX} \neq 0$: Budaya organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I

Berdasarkan hasil pengolahan seperti terlihat pada gambar 4.3 diperoleh nilai koefisien jalur dari variabel budaya organisasi terhadap kinerja penerimaan pajak sebesar 0,452 (ρ_{ZX} = 0,452). Karena nilai koefisien jalur lebih besar dari nol maka disimpulkan bahwa budaya organisasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I**.** Secara langsung budaya organisasi memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 20,5% terhadap kinerja penerimaan pajak, dan secara tidak langsung karena

keterkaitannya dengan teknologi informasi sebesar 14,6 persen. Jadi secara total kontribusi (pengaruh) budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sebesar 35,1 persen.

b) Pengaruh Teknologi Informasi Secara Parsial Terhadap Kinerja Penerimaan pajak

Hipotesis:

Ho: $\rho_{ZY} = 0$ Teknologi informasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I

Ha: $\rho_{ZY} \neq 0$: Teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I

Berdasarkan hasil pengolahan seperti terlihat pada gambar 4.3 diperoleh nilai koefisien jalur dari variabel teknologi informasi terhadap kinerja penerimaan pajak sebesar 0,470 (ρ_{ZY} = 0,470). Karena nilai koefisien jalur lebih besar dari nol maka disimpulkan bahwa teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I**.** Secara langsung teknologi informasi memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 22,1% terhadap kinerja penerimaan pajak, dan secara tidak langsung karena keterkaitannya dengan budaya organisasi sebesar 14,6 persen. Jadi secara total kontribusi (pengaruh) teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sebesar 36,7 persen.

c) Pengaruh Budaya Organisasi dan Teknologi Informasi Secara Simultan Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.

Hipotesis Statistik:

Ho: $\rho_{ZX} = \rho_{ZY} = 0$ Budaya organisasi dan teknologi informasi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I.

Ha: $\rho_{ZX} \neq \rho_{ZY} \neq 0$ Budaya organisasi dan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I.

Dari hasil pengolahan dapat dilihat bahwa koefisien jalur dari kedua variabel bebas lebih besar dari nol. Karena koefisien jalur dari kedua variabel bebas lebih besar dari nol maka disimpulkan bahwa budaya organisasi dan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I.

Melalui penjumlahan besar pengaruh kedua variabel bebas secara parsial akan diperoleh total pengaruh budaya organisasi dan teknologi informasi secara bersama-sama terhadap kinerja penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I = 35,1% + 36,7% = **71,8%**, artinya **71,8%** Hal ini menunjukan bahwa kinerja penerimaan pajak dipengaruhi secara seimbang oleh budaya organisasi dan teknologi informasi. Sementara 28,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kedua variabel tersebut.