BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak

Sejarah kantor pajak di Indonesia diawali setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945. Untuk melaksanakan pemungutan pajak dari rakyat di wilayah pasundan, dibentuk suatu badan yang bernama Inspeksi Keuangan untuk seluruh Kabupaten Bandung, Bekasi, Karawang, Purwakarta, Tasikmalaya, Sumedang, Subang, Garut, Ciamis, dan Banjar. Khusus untuk Inspeksi Keuangan Bandung bertempat tinggal di Gedung Concordia yang sekarang dikenal dengan Gedung Merdeka yang pada waktu itu terletak di Jalan Raya Barat sedangkan pada masa sekarang dikenal dengan Jalan Asia Afrika Bandung.

Seiring dengan perkembangan jaman dan bertambahnya penduduk serta berkembangnya tingkat ekonomi masyarakat, Inspeksi Keuangan Bandung berubah namanya menjadi Inspeksi Pajak Bandung. Dengan daerah wewenangnya meliputi daerah swantantra Tingkat II Kota Praja Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, dan Kabupaten Ciamis yang berkedudukan di Jalan Asia Afrika No.114 Bandung. Sedangkan untuk wilayah Kabupaten Bekasi, Karawang, dan Subang yang berkedudukan di Karawang.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 270/KMK/1989, terhitung mulai 1 April 1989 seluruh kantor inspeksi pajak di Indonesia berganti

nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak. Untuk wilayah Bandung sendiri dibentuk empat Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

a. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur
b. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah
c. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat
d. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cimahi

Dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994, tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak, terjadi perubahan nama dan pembagian batas wilayah Kantor Pelayanan Pajak, yaitu :

a. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.
b. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegallega.
c. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying dan Kantor Pelayanan Pajak Bandung Bojonagara.
d. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cimahi diubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Cimahi.

Dalam perkembangannya kemudian, sehubungan dengan reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak serta dalam rangka pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara bertahap sebagai upaya pelaksanaan *good governance* dan untuk meningkatkan penerimaan pajak serta efektivitas organisasi

instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, maka pada tanggal 9 Agustus 2007 ditetapkanlah keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-112/PJ./2007 yang mengatur tentang penerapan organisasi, tata kerja dan saat mulai beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) 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.

Dengan terbitnya keputusan Dirjen Pajak tersebut maka terhitung mulai tanggal 28 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang yang telah menerapkan Sistem Administrasi Modern dinyatakan resmi berdiri. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang merupakan Kantor Pelayanan Pajak pemekaran dari Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees (yang sekarang bernama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees). Sampai saat ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang berkantor di Jalan H.Ibrahim Adjie (Kiaracondong) Nomor 372 Bandung dan masih berbagi tempat dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang meliputi seluruh Kecamatan dan Kelurahan yang ada di Kabupaten Sumedang.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur secara geografis dan administratif berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I yang berkedudukan di Bandung. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur di bentuk berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan Republik

Indonesia No.276/KMK/.01/1989, tanggal 25 Maret 1989 dengan kriteria Type B, yang pada saat itu bernama Kantor Inpeksi Pajak (KIP) Cianjur.

Dengan perkembangan tugas yang semakin bertambah seiring meningkat dan meluasnya potensi ekonomi Kabupaten Cianjur maka dalam rangka reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak tahun 1997 maka di bentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur, dimana wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cianjur adalah meliputi seluruh wilayah administrasi kabupaten daerah tingkat II Cianjur seluas 350.148 ha, yang terdiri dari 24 kecamatan dan 2 kemantren.

Pada tahun 1993 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur mendapat dana untuk pembelian tanah seluas 3850 M2 di Jl. Arief Rahman Hakim No 55 Cianjur. Pada tahun 1996 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur mendapat dana lagi untuk proyek pembangunan gedung, dan sejak tahun itu bangun gedung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciajur berlantai II dengan luas bangunan 1900 M^2.

Gedung tersebut selesai di bangun pada bulan Oktober 1997 dan di resmikan oleh Direktur Jenderal Pajak Dr. Fuad Bawazier pada tanggal 24 November 1997. Semenjak itu seluruh kegiatan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cianjur dilakukan dalam satu gedung dengan alamat Jl. Arief Rahman Hakim No. 55 Cianjur. Dan pada awal bulan September tahun 2007, Direktur Jenderal Pajak mencetus untuk menggabungkan Kantor Palayanan Pajak (KPP) dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi kantor Pelayanan

Pajak Pratama Cianjur dan bertempat dalam satu gedung yaitu di Jl. Raya Bandung KM 3 Cianjur.

Kantor Pelayanan Pajak Purwakarta berdiri pada tanggal 1 April 1989, yang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : KEP. 276/KMK.01/1989 tanggal 25 Maret 1989 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat di Bandung.

Kantor ini sebelumnya merupakan Kantor Dinas Luar Tingkat I yang beralamat di Jalan Veteran Purwakarta yang merupakan bagian dari Kantor Inspeksi Pajak (KIP) Karawang yang beralamat di Jalan A. Yani Karawang, dan Wilayah kerja KIP Karawang meliputi Daerah Kabupaten Karawang, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang.

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan RI , Kantor Inspeksi Pajak Karawang (KIP) dipecah menjadi 3 Kantor Pelayanan yaitu :

Kantor Pelayanan Pajak Bekasi yang wilayah kerjanya meliputi Kabupaten Bekasi.

Kantor Pelayanan Pajak Karawang yang wilayah kerjanya meliputi Kabupaten Karawang.

Kantor Pelayanan Pajak Purwakarta yang wilayah kerjanya meliputi Kabupaten II Purwakarta dan Kabupaten Subang.

Pada awal tahun 1990 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Purwakarta berlokasi di Jalan Kol. Kornel Singawinata no. 78 Purwakarta berupa gedung Kantor berstatus sewa, dan pada tanggal 17 Januari 1997 Kantor Pelayanan Pajak Purwakarta menempati gedung kantor sendiri yang beralamat di Jalan Ir.

Juanda No. 1 Ciganea Bunder Purwakarta, bangunan tersebut berada satu atap dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Purwakarta (satu Gedung dua Kantor).

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI. Nomor 443/KMK.01/2001 tanggal 23 Juli 2001,Kantor Pelayanan Pajak Purwakarta di bawah Wilayah Kerja Kantor Wilayah DJP Jawa Barat Bagian II Bandung.

Pada tahun 2004 terjadi reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP / KP.PBB) Purwakarta, masuk ke Kantor Wilayah DJP Jawa Bagian Barat III Bekasi.

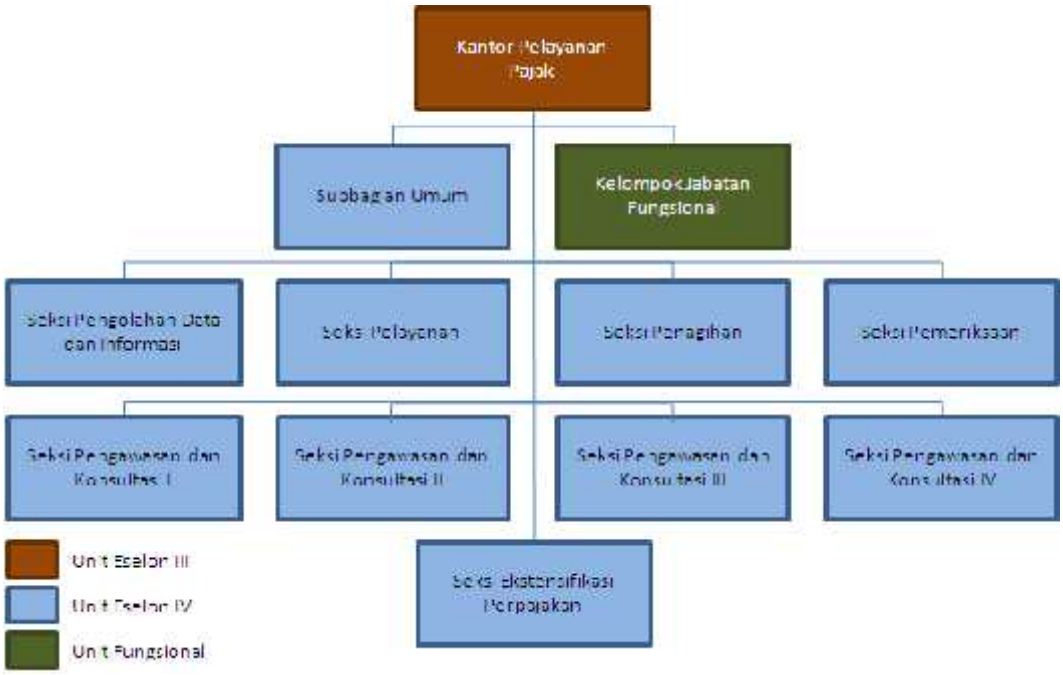
Pada tahun 2007 terjadi kembali re - Organisasi Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Purwakarta, di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I Bandung.

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan RI tanggal 28 Agustus 2007, Kantor Pelayanan Pajak Purwakarta, KP.4 Subang dan Kantor Pelayanan PBB Purwakarta digabungkan, berubah nama menjadi ‘KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PURWAKARTA‘, dan telah diresmikan pada tanggal 5 September 2007, di Bandung.

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak

Organisasi adalah sistem kerjasama dari dua orang atau lebih untuk dapat memungkinkan tercapainya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Suatu sistem organisasi yang baik sangat diperlukan untuk menciptakan suatu koordinasi dalam suatu usaha. Organisasi menempatkan dan

mengatur orang-orang dan pekerjaan pada tempat dan kegunaanya masing-masing.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi KPP

Struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak merupakan suatu bentuk organisasi Garis dan Staf dimana sebagai pimpinan tertinggi adalah Kepala Kantor, artinya dalam hal ini Kepala Kantor sebagai pemimpin yang memberikan dan melimpahkan wewenang secara vertikal kepada bawahannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sedangkan bentuk pelaksanaannya Kepala Kantor dibantu oleh sub bagian umum dan beberapa seksi.

4.1.3 Uraian Tugas

1. Kepala Kantor, mempunyai tugas :

Selain memimpin dan mengkoordinir seluruh pekerja kantor, juga melaksanakan kegiatan :

a. Penyuluhan
b. Pelayanan, dan
c. Pengawasan di bidang Pemeriksaan dan Penagihan
d. Bertanggung jawab terhadap tugas dan memiliki kewenanganuntuk memajukan Kantor Pelayanan Pajak

2. Subbagian Umum, mempunyai tugas:
   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.
9. Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa & Penilai, mempunyai tugas:

   Melakukan pemeriksaan atas kewajiban perpajakam, baik pemeriksaan rutin maupun pemeriksaan khusus sesuai penugasan dari Kepala Kantor.

Fungsional Penilai PBB bertugas melakukan penilaian atas objek PBB yang ada di wilayah KPP Pratama Sumedang, baik massal maupun individual.

4.1.4 Aspek Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak yaitu 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.

4.2 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebanyak 36 responden. Jumlah ini diambil berdasarkan jumlah kuesioner yang disebar ke seluruh KPP, artinya semua kuesioner kembali.

Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Umur

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
20-25 tahun	10	27,78%
26-30 tahun	15	41,67%
31-35 tahun	5	13,89%
36-40 tahun	4	13,33%
>40 tahun	2	6,67%
Jumlah	36	100%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 26-30 tahun lebih banyak dibandingkan dengan responden laennya yaitu berjumlah 41,67% atau sebesar 41,67% disebabkan bahwa pada umur tersebut pegawai sudah berpengalaman bekerja di bidangnya dan di umur tersebut sudah mahir bekerja di bagian perpajakan.

4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhirdapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SMA atau sederajat	5	13,89%
Diploma	21	70%
Sarjana	10	27,78%
Pasca Sarjana	0	0
Jumlah	36	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir diploma lebih banyak dibandingkan dengan responden lainnya yaitu berjumlah 21 atau sebesar 70% dikarenakan banyak pegawai pajak yang merupakan lulusan diploma khusus yang disediakan oleh negara yaitu sekolah khusus ikatan dinas yang bernama STAN.

4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase
s/d 1 tahun	7	19,44%
1-3 tahun	13	36,11%
3-5 tahun	9	25%
>5 tahun	7	19,44%
Jumlah	36	100%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan lama 1–3 tahun lebih banyak dengan responden lainnya yaitu berjumlah 13 atau sebesar 36,11% disebabkan pegawai yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun mengetahui persis bagaimana perpajakan sehingga berada pada bagian penagihan.

4.3 Analisis Deskriptif

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.

$$\%Skor = \frac{SkorAktual}{SkorIdeal}$$

Sumber :Umi Narimawati, (2010 :45)

Keterangan:

Skor ideal = 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 4.4
Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden
Kriteria Presentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00%-36,00%	Tidak Baik
2	36,01%-52,00%	Kurang Baik
3	52,01%-68%	Cukup
4	68,01%-84,00%	Baik

5	84,01%-100%	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati (2010 : 46)

4.3.1 Analisis Deskriptif Penagihan Pajak

Pada penelitian ini sistem informasi diukur menggunakan 3 (indikator) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 9 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang penagihan pajak 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 4.5
Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Penagihan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	SkorIdeal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Surat Paksa	369	540	68.33	Baik
2	Surat perintah melaksanakan penyitaan	373	540	69.07	Baik
3	Pelaksanaan lelang	367	540	67.96	Sedang
	Total	**1109**	**1620**	**68.46**	**Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel penagihan pajak sebesar 68,46% berada di antara interval 68,01–84,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penagihan pajak secara umum sudah baik. Persentase tertinggi terdapat pada indikator surat perintah melaksanakan penyitaan, yaitu sebesar 68,46% yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator pelaksanaan lelang, yaitu sebesar 67,96% yang berarti termasuk ke dalam kategori sedang.

Agar lebih jelas penulis juga akan menyajikan tanggapan responden mengenai penagihan pajak pada masing-masing indikatori, yang diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 9 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

1. Indikator Surat Paksa

Indikator surat paksa dibagi menjadi 3 item pertanyaan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator surat paksa.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Surat Paksa

No	Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
			1	2	3	4	5	
1	Banyak surat paksa dikeluarkan untuk WP di KPP tahun 2011	F	0	6	12	10	8	128
		%	0	16,67	33,33	27,78	22,22	71,11
2	Persentase surat paksa yang diterbitkan ditanggapi oleh WP thn 2011.	F	2	7	14	9	4	114
		%	5,56	19,44	38,89	25	11,11	63,33
3	Surat paksa yang diterbitkan mengurangi tunggakan pajak	F	2	5	12	6	11	127
		%	5,56	13,89	33,33	16,67	30,56	70,56
	Total Skor Surat Paksa							**68,33**

Pada tabel 4.6 dapat dilihat paling banyak responden menilai bahwa indikator surat paksa sudah dilakukan dengan baik. Persentase skor jawaban tertinggi sebesar 128 (71,11%) pada item pertanyaan banyak surat paksa dikeluarkan untuk WP di KPP tahun 2011 dan skor terendah pada item pernyataan persentase surat paksa yang diterbitkan ditanggapi oleh WP thn 2011 sebesar 114 (63,33%).

Data ini menunjukkan kesesuaian dengan fenomena yang terjadi, yaitu Kanwil Pajak Wilayah I dan II Jabar diminta perbaiki sistem dan administrasi perpajakan (penagihan pajak) agar target capaian pajak bisa terwujud, sementara penunggak berkurang. (Ahmad Heryawan, 2012).

2. Indikator Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan

Indikator surat perintah melaksanakan penyitaan dibagi menjadi 3 item pertanyaan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator surat perintah melaksanakan penyitaan.

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan

No	Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
			1	2	3	4	5	
1	Banyak surat perintah melaksanakan penyitaan dikeluarkan untuk WP di KPP tahun 2011	F	1	7	6	11	11	132
		%	2,78	19,44	16,67	30,56	30,56	73,33
2	Persentase surat perintah pelaksanaan penyitaan yang diterbitkan ditanggapi oleh WP thn 2011	F	3	7	9	11	6	118
		%	8,33	19,44	25	30,56	16,67	65,56
3	at perintah pelaksanaan penyitaan yang diterbitkan mengurangi tunggakan pajak	F	3	6	7	13	7	123
		%	8,33	16,67	19,44	36,11	19,44	68,33
	Total Skor Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan							**69,07**

Pada tabel 4.7 dapat dilihat paling banyak responden menilai bahwa indikator surat perintah melaksanakan penyitaan secara umum sudah dilakukan dengan baik, namun untuk persetase surat paksa yang diterbitkan berada pada kriteria sedang. Persentase skor jawaban tertinggi sebesar 132 (73,33%) pada item pertanyaan banyak surat perintah melaksanakan penyitaan dikeluarkan untuk WP di KPP tahun 2011 dan skor terendah pada item pernyataan persentase surat paksa yang diterbitkan ditanggapi oleh WP thn 2011 sebesar 118 (65,56%).

3. Indikator Pelaksanaan Lelang

Indikator pelaksanaan lelang dibagi menjadi 3 item pertanyaan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator pelaksanaan lelang.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator Pelaksanaan Lelang

No	Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
			1	2	3	4	5	
1	Pelaksanaan lelang sesuai prosedur	F	1	6	9	12	8	128
		%	2,78	16,67	25	33,33	22,22	71,11
2	Sudah berapa banyak lelang dilakukan KPP ini thn 2011	F	2	10	7	11	6	117
		%	5,56	27,78	19,44	30,56	16,67	65
3	Lelang dalam mengurangi tunggakan pajak	F	1	9	10	7	9	122
		%	2,78	25	27,78	19,44	25	67,78
	Total Skor Pelaksanaan Lelang							**67,96**

Pada tabel 4.8 dapat dilihat paling banyak responden menilai bahwa indikator pelaksanaan lelang secara umum cukup dilakukan dengan baik. Persentase skor jawaban tertinggi sebesar 128 (71,11%) pada item pertanyaan Pelaksanaan lelang sesuai prosedur dan skor terendah pada item pernyataan sudah berapa banyak lelang dilakukan KPP ini thn 2011 sebesar 117 (65%).

4.4.2 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Pada penelitian ini kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 10 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kepatuhan wajib pajak maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Aspek ketepatan waktu	364	540	67.41	Cukup
2	Aspek income atau penghasilan WP	375	540	69.44	Baik
3	Aspek law enforcement	504	720	70.00	Cukup

	(pengenaan sanksi)				
	Total	**1243**	**1800**	**69.06**	**Baik**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Pada tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 69,06% berada di antara interval 68,01–84,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak secara umum sudah baik. Persentase tertinggi terdapat pada indikator aspek law enforcement, yaitu sebesar 706% yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Sedangkan persentase terendah terdapat pada indikator aspek ketepatan waktu, yaitu sebesar 67,41% yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup.

Agar lebih jelas penulis juga akan menyajikan tanggapan responden mengenai kepatuhan wajib pajak pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 10 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

1. Indikator Aspek Ketepatan Waktu

Indikator aspek ketepatan waktu dibagi menjadi 3 item pertanyaan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator Aspek Ketepatan Waktu.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator
Aspek Ketepatan Waktu

No	Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
			1	2	3	4	5	
1	WP mengetahui tanggal penyampaian SPT	F	3	8	8	7	10	121
		%	8,33	22,22	22,22	19,44	27,78	67,22
2	WP selalu menyampaikan SPT	F	3	9	8	7	9	118

	sesuai tanggal yang ditentukan	%	8,33	25	22,22	10,44	25	65,56
3	SPT yang di isi WP sudah lengkap	F	4	7	5	8	12	125
		%	11,11	19,44	13,89	22,22	33,33	69,44
	Total Skor Aspek Ketepatan Waktu							**67,40**

Pada tabel 4.10 dapat dilihat paling banyak responden menilai bahwa indikator aspek ketepatan waktu secara umum cukup dilakukan dengan baik. Persentase skor jawaban tertinggi sebesar 125 (69,44%) pada item pertanyaan SPT yang di isi WP sudah lengkap dan skor terendah pada item pernyataan WP selalu menyampaikan SPT sesuai tanggal yang ditentukan sebesar 118 (65,56%).

2. Indikator Aspek *Income* atau Penghasilan Wajib Pajak

Indikator aspek ketepatan waktu dibagi menjadi 3 item pertanyaan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator Aspek *Income* atau Penghasilan Wajib Pajak.

.Tabel 4.11
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator
Aspek Income atau Penghasilan WP

No	Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
			1	2	3	4	5	
1	Kesesuaian pajak yang disetorkan dengan jumlah pajak terutang	F	1	10	10	7	8	119
		%	2,78	27,78	27,78	19,44	22,22	66,11
2	Kesesuaian pajak yang disetorkan dengan tariff	F	1	10	7	10	8	122
		%	2,78	27,78	19,44	27,78	22,22	67,78
3	Menemukan WP yang salah menghitung pajak	F	4	6	5	5	16	131
		%	11,11	16,67	13,89	13,89	44,44	72,78
Total Skor Aspek *Income* atau Penghasilan Wajib Pajak								**68.89**

Pada tabel 4.11 dapat dilihat paling banyak responden menilai bahwa indikator aspek income atau penghasilan WP secara umum cukup dilakukan dengan baik. Persentase skor jawaban tertinggi sebesar 131 (72,78%) pada item pertanyaan menemukan WP yang salah menghitung pajak dan skor terendah pada

item pernyataan kesesuaian pajak yang disetorkan dengan jumlah pajak terutang sebesar 119 (66,11%).

3. Indikator Aspek *Law Enforcement* atau Pengenaan Sanksi

Indikator aspek ketepatan waktu dibagi menjadi 3 item pertanyaan. Berikut distribusi tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada indikator Aspek *Law Enforcement* atau Pengenaan Sanksi.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator
Aspek Law Enforcement (Pengenaan Sanksi)

No	Pernyataan		Alternatif Jawaban					% Skor
			1	2	3	4	5	
1	WP menyetor pajak	F	2	5	7	10	12	133
		%	5,56	13,89	19,44	27,78	33,33	73,89
2	Menemukan WP yang tidak menyetor tepat waktu	F	3	9	2	11	11	127
		%	8,33	25	5,56	30,56	30,56	70
3	WP melapor pajak	F	9	6	3	10	8	110
		%	25	16,67	8,33	27,78	22,22	61,11
4	Menemukan WP yang tidak melapor tepat waktu	F	3	5	6	6	16	135
		%	8,33	13,89	16,67	16,67	44,44	75
Total Skor Aspek *Law Enforcement* (Pengenaan Sanksi)								**70**

Pada tabel 4.12 dapat dilihat paling banyak responden menilai bahwa indikator aspek law enforcement atau pengenaan sanksi secara umum sudah dilakukan dengan baik, kecuali item menemukan WP yang tidak melaporan tepat waktu. Persentase skor jawaban tertinggi sebesar 133 (73,89%) pada item pertanyaan menemukan WP yang tidak melapor tepat waktu dan skor terendah pada item pernyataan WP melapor pajak sebesar 110 (61,11%).

Data ini menunjukkan kesesuaian dengan fenomena yang terjadi, yaitu berdasarkan data Ditjen Pajak, pada 2010, SPT PPh yang diterima Ditjen Pajak sebanyak 8.202.309, dengan jumlah WP yang terdaftar sebanyak 15.911.576 dan wajib pajak yang wajib melaporkan SPT sebanyak 14.101.933 sehingga rasio

kepatuhan sebesar 58,16%. Pencapaian rasio kepatuhan pada 2011 tersebut sudah melebihi target di 2010 yang sebesar 57,5%.

4.4.3 Analisis Deskriptif Tunggakan Pajak

Berikut ini dapat kita lihat persentase tunggakan pajak :

Tabel 4.13
Tunggakan Pajak

Nama KPP	Saldo Tunggakan 2011	Target Penerimaan 2011	Persentase Tunggakan Pajak
KPP Pratama Bandung Tegallega	Rp 61.773.961.930	Rp 419.373.066.424	14.73%
KPP Pratama Bandung Cibeunying	Rp 73.859.838.705	Rp 967.660.473.599	7.63%
KPP Pratama Sumedang	Rp 6.015.303.420	Rp 197.470.812.516	3.05%
KPP Pratama Bandung Bojonagara	Rp 54.976.201.000	Rp 581.587.604.967	9.45%
KPP Pratama Bandung Karees	Rp 139.714.693.000	Rp 777.712.352.401	17.96%
KPP Pratama Soreang	Rp 66.372.335.753	Rp 521.634.138.579	12.72%
KPP Pratama Bandung Cicadas	Rp 108.910.354.927	Rp 592.923.922.852	18.36%
KPP Pratama Cimahi	Rp 51.288.888.893	Rp 646.607.933.599	7.93%
KPP Pratama Purwakarta	Rp 5.729.317.208	Rp 758.273.245.944	0.75%
KPP Pratama Cianjur	Rp 59.997.952	Rp 334.441.051.533	0.18%
Total	**Rp 568.700.892.788**	**Rp 5.797.684.602.414**	**9.81%**

Pada tabel 4.13 dapat diketahui secara total persentase tunggakan pajak pajak di Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat I sebesar 9,81%. Persentase tunggakan pajak tertinggi di KPP Pratama Bandung Cicadas, yaitu sebesar 18,36%. Sebaliknya persentase tunggakan pajak terendah di KPP Pratama Cianjur, yaitu sebesar 0,18%.

Fenomena yang terjadi pada Kanwil DJP Jabar I, penunggang pajak diharapkan dapat berkurang dengan perbaikan pada sistem dan administrasi perpajakan agar target capaian pajak bisa terwujud, sementara penunggak berkurang. (Ahmad Heryawan, 2012).

4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Keterkaitan Antara Penagihan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Tunggakan Pajak

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana Pengaruh Penagihan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Tunggakan Pajak pada 10 KPP di Kanwil DJP Jawa Barat I.

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2}$$

Sumber: Sugiyono (2009:192)

Dimana:

Y	=	variabel tak bebas (Tunggakan Pajak)
a	=	bilangan berkonstanta
b_1,b_2	=	koefisien arah garis
X_1	=	variabel bebas X_1(Penagihan Pajak)
X_2	=	variabel bebas X_2 (Kepatuhan Wajib Pajak)

Berdasarkan pengolahan data menggunakan software SPSS 20.0 *for windows* maka hasil analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.13
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.320E11	2.475E10		9.374	.000
	Penagihan Pajak	-4.192E9	1.133E9	-.539	-3.701	.001
	Kepatuhan Wajib Pajak	-2.006E9	9.355E8	-.312	-2.144	.039

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2012

Dari hasil analisis regresi linier berganda diatas diperoleh nilai *constant* sebesar 2.320E+11 atau sebesar 232000000000000, nilai koefisien arah garis (b_1) untuk X_1 sebesar -4.192E+9 atau sebesar -4192000000000 dan nilai koefisien

arah garis (b_2) untuk X_2 sebesar -2.006E+9 atau sebesar -2006000000000 maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

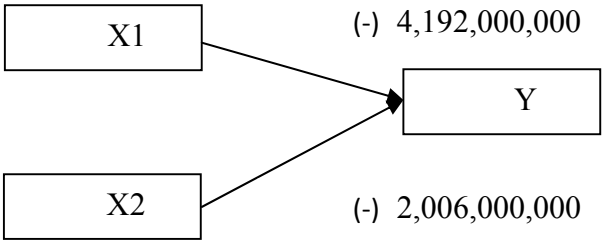
$$Y = a+b_1X_{1+}b_2X_2$$

Sumber: Sugiyono (2009:192)

Y = 232,000,000,000 - 4,192,000,000 - 2,006,000,000

Untuk itu dari hasil perhitungan tersebut maka dapat diinterpretasikan, adalah sebagai berikut :

- Jika tidak ada X_1 *(*Penagihan Pajak), dan X_2 (Kepatuhan Wajib Pajak), maka nilai Y (Tunggakan Pajak) adalah -232,000,000,000 (*kostanta*). Dapat diartikan bahwa bila diasumsikan utuk Penagihan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0 maka Tunggakan Pajak akan tetap sebesar 232,000,000,000
- Apabila diasumsikan untuk Penagihan Pajak sebesar 1 dan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0, maka Tunggakan Pajak akan menurun menjadi 232,000,000,000 - 4,192,000,000 = 227,808,000,000
- Apabila diasumsikan untuk Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 1 dan Penagihan Pajak sebesar 0, maka Tunggakan Pajak akan menurun menjadi 232,000,000,000 - 2,006,000,000 = 229,994,000,000



Gambar 4.3
Model analisis regresi berganda

Keterangan
X1 = Penagihan Pajak
X2 = Kepatuhan Wajib Pajak
Y = Tunggakan pajak

4.4.2 Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Tunggakan Pajak

Untuk melihat lebih rinci pengaruh penagihan pajak ($X_{1)}$ dengan tunggakan pajak (Y) dari variabel bebas terhadap variabel terikat, berikut :

Tabel 4.14
Nilai Korelasi Penagihan Pajak
Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Tunggakan pajak	1.000	-.747	-.671
	Penagihan pajak	-.747	1.000	.667
	Kepatuhan Wajib Pajak	-.671	.667	1.000
Sig. (1-tailed)	Tunggakan pajak	.	.000	.000
	Penagihan pajak	.000	.	.000
	Kepatuhan Wajib Pajak	.000	.000	.
N	Y	36	36	36
	X1	36	36	36
	X2	36	36	36

Dari hasil perhitungan tabel , didapat koefisien korelasi antara Penagihan Pajak (X1) dengan Tunggakan Pajak (Y) adalah sebesar -0,747, ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara Penagihan Pajak dengan Tunggakan Pajak. Jika diinterpretasikan menurut kriteria dalam Sugiono (2004: 216) maka eratnya korelasi penagihan pajak dengan tunggakan pajak adalah kuat karena berkisar antara 0,60 sampai dengan 0,799, dan arahnya negative ini berarti apabila penagihan pajak meningkat maka tunggakan pajak akan menurun.

Dugaan sementara penagihan pajak berpengaruh terhadap tunggakan pajak, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$Ho_4.\rho = 0$: Penagihan Pajak tidak berpengaruh terhadap Tunggakan Pajak pada KPP Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I.

$Ha_4.\rho \neq 0$: Penagihan Pajak berpengaruh terhadap Tunggakan Pajak pada KPP Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I.

4.4.3 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Tunggakan Pajak

Untuk melihat lebih rinci pengaruh penagihan pajak ($X_{1)}$ dengan tunggakan pajak (Y) dari variabel bebas terhadap variabel terikat, berikut :

Tabel 4.15
Nilai Korelasi Kepatuhan Wajib Pajaks

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Tunggakan pajak	1.000	-.747	-.671
	Penagihan pajak	-.747	1.000	.667
	Kepatuhan Wajib Pajak	-.671	.667	1.000
Sig. (1-tailed)	Tunggakan pajak	.	.000	.000
	Penagihan pajak	.000	.	.000
	Kepatuhan Wajib Pajak	.000	.000	.
N	Y	36	36	36
	X1	36	36	36
	X2	36	36	36

Dari hasil perhitungan tabel 4.20, nilai koefisien korelasi antara kepatuhan wajib pajak (X2) dengan tunggakan pajak (Y) adalah sebesar -0,671, ini berarti

terdapat hubungan yang kuat antara kepatuhan wajib pajak dengan tunggakan pajak. Jika diinterpretasikan menurut Sugiono (2004 : 216) maka eratnya korelasi kepatuhan wajib pajak dengan tunggakan pajak adalah kuat karena berkisar antara 0,60 sampai dengan 0,799, dan arahnya negatif ini berarti apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka tunggakan pajak akan menurun.

Dugaan sementara kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap tunggakan pajak, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$Ho_4.\rho = 0$: Kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Tunggakan Pajak pada KPP Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I.

$Ha_4.\rho \neq 0$: Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Tunggakan Pajak pada KPP Pratama di Kanwil DJP Jawa Barat I.