BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Bandung

Kantor Pelayanan Pajak Wilayah 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.

4.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Bandung

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* (sekaarng 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.

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

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

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 23 Maret 1988 Nomor Kep-276/KMK/.01/1988, strukutr organisasi dan tata kerja Direktorat Jendral Pajak di rombak dan berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan semakin pesatnya perkembangan wilayah, maka dipandang perlu adanya pembagian wilayah kerja agar dapat dimaksimalisasi penerimaan dari sektor pajak. Dalam perkembangan pada bulan April 2002, kantor pelayanan pajak di wilayah Bandung telah menjadi enam KPP yakni :

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

Namun Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP.112/PJ/2007, tentang penerapan organisasi, tata cara dan saat mulai beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi di lingkungn Kantor Wilayah Direktorat Janderal Pajak Banten, Kanwil Jawa Barat I dan II tanggal 28 Agustus 2007, terhitung mulai tanggal 9 Agustus 2007, Kantor Pelayanan Pajak di Bandung di bagi menjadi:

1. KPP Bandung Tegallega di Jalan Soekarno-Hatta No. 216 Bandung
2. KPP Bandung Karees di Jalan Kiaracondong No. 372 Bandung
3. KPP Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung
4. KPP Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No. 157 Bandung
5. KPP Bandung Cicadas di Jalan Soekarno-Hatta No. 781 Bandung

Adapun Visi dan Misi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung 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 undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efesiensi yang tinggi.

   d. Ekonomi, Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang *minimizing distortion*.

4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

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

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.

2. Sub. Bagian Umum.

3. Seksi Pelayanan.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.

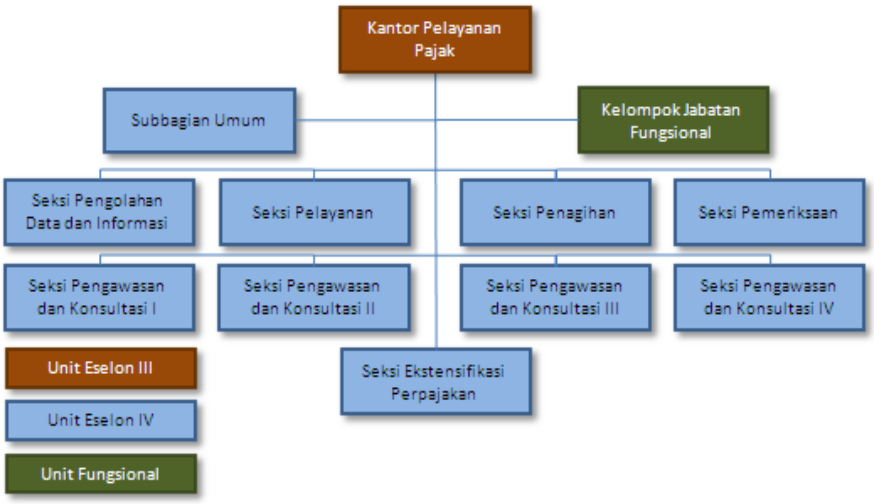
5. Seksi Eksentifikasi Perpajakan

6. Seksi Penagihan.

7. Seksi Pemeriksaan.
8. Seksi Pengawasan dan konsultasi.

Berikut ini adalah gambaran struktur organisasi yang biasanya ada d Kantor Pelayanan Pajak Pratama, yaitu :

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak

Kantor Pelayanan Pajak Pratama dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dalam daerah wewenangnya yang meliputi luas daerah tempat kedudukan Wajib Pajak dan Pajak pada daerah tertentu berdasarkan kebijaksanaan teknis yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

1. **Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung**

Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung mempunyai tugas mengawasi jalannya kegiatan operasional perpajakan yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan Pajak Tidak

Langsung Lainnya. Berdasarkan kebijakan teknis yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak, Membina Karyawannya yang ada di wilayah wewenang kekuasaannya, menerima laporan kerja dari setiap seksi dan membuat kegiatan operasional Kantor Pelayanan Pajak wilayah jawa barat.

2. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adapun ketika melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak pemeriksa berhak memeriksa dokumen-dokumen akuntansi Wajib Pajak termasuk dokumen yang terdapat dalam system computer.

3. Sub Bagian Umum

Tugas Sub Bagian Tata Usaha adalah melakukan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian dan laporan. Bagian Keuangan mempunyai tugas mengurusi segala urusan keuangan, sedangkan bagian Urusan Rumah Tangga mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Tugas Seksi Pengolahan Data dan Informasi adalah melakukan urusan pengolahan data dan penyajian informasi, penggalian potensi perpajakan serta melakukan tugas ekstensifikasi wajib pajak. Bagian Sub Seksi Data Masukan dan Keluaran mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha data masukan dan data keluaran serta memeriksa kelengkapan dan kebenaran formal data masukan dan

data keluaran tersebut. Bagian Sub Seksi Pengolahan Data dan penyajian Informasi mempunyai tugas melakukan urusan pengolahan dan penyajian informasi. Sedangkan pada Sub Seksi Penggalian Potensi Pajak dan Ekstensifikasi Wajib Pajak mempunyai tugas melakukan urusan penggalian potensi pajak dan mencari data untuk ekstensifikasi wajib pajak serta melakukan penyusunan monografi pajak.

5. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan adalah bertugas memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.

6. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha piutang pajak dan penagihan atas tunggakan wajib pajak. Seksi Penagihan terdiri dari Sub Seksi Tata Usaha Piutang Pajak dan Sub Seksi Penagihan. Sub Seksi Tata Usaha Piutang Pajak mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha piutang dan tunggakan pajak, sementara Sub Seksi Penagihan mempunyai tugas mempersiapkan teguran dan melakukan penagihan dengan surat paksa.

7. Seksi Pemeriksaan.

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan pelaksanaan pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan, aturan pemeriksaan, penerbitan, dan penyaluran Surat Perintah Pelaksanaan Pemerikasaan Pajak serta administrasi perpajakan lainnya.

8. Seksi Pengawasan dan konsultasi

Seksi Pengawasan dan konsultas masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, menyusun profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding. Tugas tersebut dilakukan oleh para Account Repreesentative, yang menjembatani antara Wajib Pajak dan KPP.

9. Seksi Ekstensifikasi

Seksi Ekstensifikasi mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, mencari dan menetapkan Wajib Pajak baru agar mempunyai NPWP, Pendataan Objek dan subjek Pajak, penilaian objek Pajak, dan kegiatan Ekstensifikasi Wajib Pajak perpajakan.

4.1.3 Aspek-Aspek Kegiatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Bandung

Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung Pada Umumnya, 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 Di Wilayah Kota 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.
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 penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 56 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

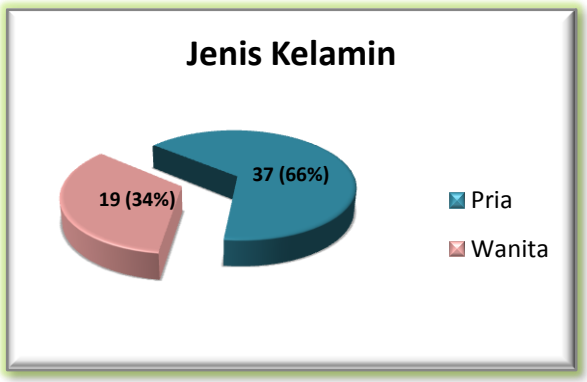
Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase %
Pria	37	66%
Wanita	19	34%
Jumlah	**56**	**100%**

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa Pegawai Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang dipilih melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang jenis kelamin pria sebesar 66%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 34%. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Pria. Hal ini disebabkan kuesioner yang dibagikan kepada waskon untuk menilai *account representative* lebih banyak responden Pria, dan pada kenyataanya di KPP wilayah Bandung pegawai *account reprsesentative* pria lebih banyak daripada wanita. Hal ini dapat dipahami karena seorang *account representative* harus melakukan pelayanan, pembinaan dan pengawasan ke Wajib Pajak, dimana hal tersebut membutuhkan waktu yang fleksibel, stamina yang prima dengan beban pekerjaan yang banyak.



Gambar 4.2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

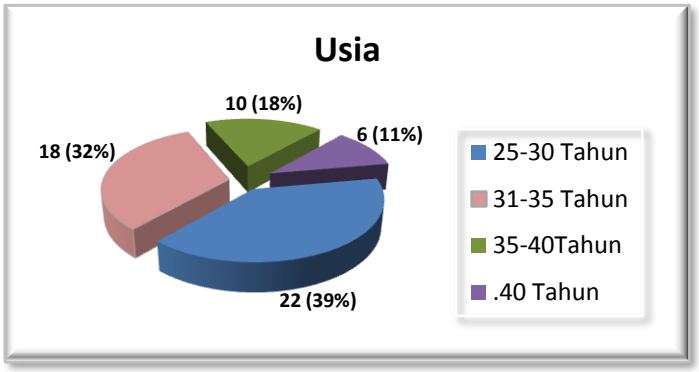
Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia
Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

Usia	**Jumlah Responden**	**Persentase %**
25-30 Tahun	22	39,29 %
31-35 Tahun	18	32,14 %
36-40 Tahun	10	17,86 %
>40 Tahun	6	10,71%
Jumlah	**56**	**100 %**

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia antara 25 - 30 tahun berjumlah 22 orang atau sebesar 39,29%, 31 - 35 tahun berjumlah 18 orang atau sebesar 32,14%,36 - 40 tahun berjumlah 10 orang atau sebesar 17,86%, dan >40 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 10,71%, jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 25-30 tahun.



Gambar 4.3
Profil Responden Berdasarkan Usia

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

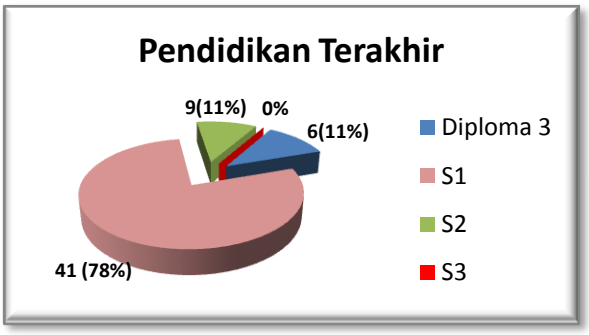
Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase %
Diploma 3	6	10,72 %
S1	41	73,21 %
S2	9	10,07 %
S3	0	0 %
Jumlah	**56**	**100 %**

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir Diploma III (D3) sebanyak 6 orang atau sebesar 10,72%, responden dengan pendidikan terakhir Strata I (S1) sebanyak 41 orang atau sebesar 73,21% dan pendidikan terakhir Strata II (S2) sebanyak 9 orang atau sebesar 10,07%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata I (S1). Hal ini berarti Kepala Sub. Pengawasan dan Konsultasi beserta Account Represetative pada KPP Pratama di wilayah Bandung merupakan sumber daya manusia yang memiliki pendidikan tinggi seiring dengan tuntutan profesionalitas dalam melakukan pekerjaannya.



Gambar 4.4
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

d. Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

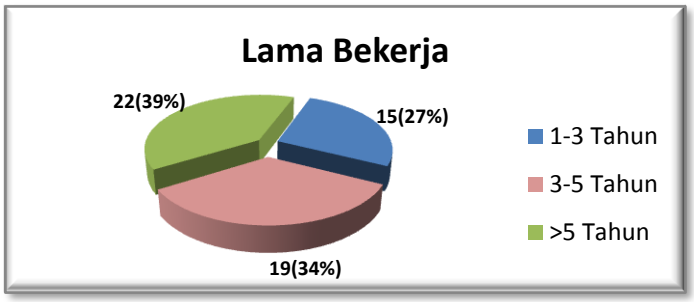
Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja
Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung

Lama bekerja	Jumlah Responden	Persentase %
1-3 Tahun	15	26,79 %
3-5 Tahun	19	33,93 %
>5 Tahun	22	39,28 %
Jumlah	**56**	**100 %**

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja dengan lama 1 - 3 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 26,79%, lama 3 - 5 tahun sebanyak 19 orang atau sebesar 33,93%, dan responden dengan lama kerja >5 tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 39,28%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini dengan lama kerja paling banyak >5 tahun. Hal ini disebabkan karena yang lamanya bekerja >5 tahun sudah berpengalaman dan dianggap mampu menjalankan pekerjaan dengan baik.



Gambar 4.5
Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

4.3 Analisis Deskriptif Penelitian

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

sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden melalui persentase jumlah skor tanggapan responden.

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.

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} X\ 100\%$$

Sumber :Sugiyono (2009;135)

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

Selanjutnya persentase skor jawaban responden yang diperoleh diklasifikasikan 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%	Cukup Baik/Sedang
4	68.01% – 84.00%	Baik/Tinggi
5	84.01% – 100%	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber: Umi Narimawati (2010:46)

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Account Representative

Kinerja Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kinerja Account Representative diukur menggunakan 7 (tujuh) indikator dan dioperasionalisasikan

menjadi 7 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator :

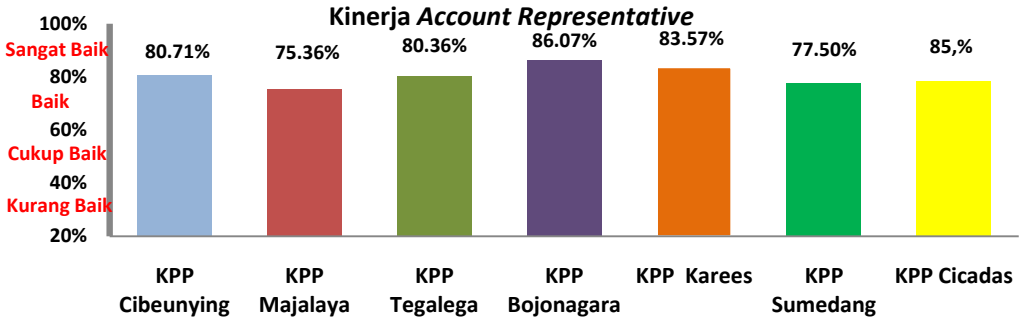
Tabel 4.6
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kinerja
Account Representative

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Menangani wajib pajak	227	280	81,07%	Baik
2.	Menginformasikan perubahan peraturan	220	280	78,57%	Baik
3.	Merespon pertanyaan dan permintaan	242	280	86,42%	Sangat Baik
Tanggungjawab AR		**689**	**840**	**82,02%**	**Baik**
4.	Pengawasan	235	280	83.93%	Baik
5.	Bimbingan	226	280	80,71%	Baik
6.	Membuat dan memukthtahirkan profil WP	190	280	67,86%	Cukup Baik
7.	Menganalisis SPT	234	280	83,57%	Baik
Tugas AR Berhubungan Dengan WP		**885**	**1120**	**79,02%**	**Baik**
Total		**1574**	**1960**	**80,31%**	**Baik**

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Pada tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel kinerja *account representative* sebesar 80,31% berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja *account repesentative* pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung secara umum sudah baik. Selanjutnya bila dilihat berdasarkan indikator tampak bahwa persentase skor tanggapan responden pada sebagian besar dimensi juga berada pada interval 68 – 84 yang termasuk dalam kategori baik. Namun jika dilihat dari segi membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak dikategorikan cukup, karena pada KPP di wilayah Bandung masih terdapat *account repesentative* yang lalai dalam membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak.

Untuk lebih jelasnya pada grafik berikut ini dapat dilihat gambaran kinerja *account representative* pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama di



Gambar 4.6
Hasil Kategorisasi Kinerja *Account Representative* Pada Masing-Masing KPP Pratama di Wilayah Bandung

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, Kinerja *Account Representative* pada KPP Bandung Bojonagara merupakan yang paling baik, yaitu masuk kategori sangat baik, sebaliknya kinerja *account representative* pada KPP Bandung Majalaya merupakan yang paling rendah meskipun masih termasuk kategori baik.

Agar lebih jelas berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai kinerja *account representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung berdasarkan tiap indikator di atas :

1) Menangani Wajib Pajak

Indikator menangani wajib pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Menangani wajib pajak

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
1	Bagaimana seorang Account Representative menjalankan setiap tugasnya	F	0	0	7	39	10
		%	0	0	12,5%	69,64%	17,86%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 81,07%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 81.07%, bila merujuk pada Tabel 4.7 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.1 sebesar 69,64% berpendapat bahwa Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak sudah menjalankan setiap tugasnya dengan efektif, bahkan sebesar 17,86% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak sudah menjalankan setiap tugasnya dengan sangat efektif,sisanya sebesar 12,50% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak sudah menjalankan setiap tugasnya dengan cukup efektif. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menangani wajib pajak termasuk dalam kategori baik.

2) Menginformasikan perubahan peraturan

Indikator menginformasikan perubahan peraturan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden Menginformasikan perubahan wajib pajak

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
2.	Setiap Account Representative menginformasikan kepada seluruh Wajib Pajak apabila terjadi perubahan peraturan perpajakan	F	0	0	14	32	10
		%	0	0	25%	57,14%	17,86%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 78,57%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 78,57%, bila merujuk pada Tabel 4.8 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.2 sebesar 57,14% berpendapat bahwa setiap Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak sering menginformasikan apabila terjadi perubahan peraturan perpajakan kepada seluruh Wajib Pajak,

bahkan sebesar 17,86% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak selalu menginformasikan apabila terjadi perubahan peraturan perpajakan kepada seluruh Wajib Pajak, sisanya sebesar 25% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak kadang-kadang menginformasikan apabila terjadi perubahan peraturan perpajakan kepada seluruh Wajib Pajak. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menginformasikan perubahan peraturan termasuk dalam kategori baik

3) Merespon pertanyaan dan permintaan

Indikator merespon pertanyaan dan permintaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.9
Distribusi Jawaban Responden Merespon pertanyaan dan permintaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
3.	Setiap pertanyaan dan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan kepada Wajib Pajak direspon oleh Account Representative :	F	0	0	4	30	22
		%	0	0	7,14%	53,57%	39,29%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 86,42%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 86,42%, bila merujuk pada Tabel 4.9 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.3 sebesar 53,57% berpendapat bahwa Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak responsif kepada setiap pertanyaan atau permintaan yang diajukan oleh wajib pajak, bahkan sebesar 39,29% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak sangat responsif kepada setiap pertanyaan atau permintaan yang diajukan oleh wajib pajak, sisanya

sebesar 7,14% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak kurang responsif kepada setiap pertanyaan atau permintaan yang diajukan oleh wajib pajak. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai merespon pertanyaan dan permintaan termasuk dalam kategori sangat baik.

4) Pengawasan

Indikator pengawasan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Responden Pengawasan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
4	Account Representative melakukan pengawasan untuk setiap SPT atau data yang masuk dari Wajib Pajak :	F	0	0	6	33	17
		%	0	0	10,71%	58,93%	30,36%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83,93%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 83,93%, bila merujuk pada Tabel 4.10 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.4 sebesar 58,93% berpendapat bahwa setiap Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak seringkali melakukan pengawasan untuk setiap SPT atau data yang masuk dari Wajib Pajak, bahkan sebesar 30,36% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak selalu melakukan pengawasan untuk setiap SPT atau data yang masuk dari Wajib Pajak, sisanya sebesar 10,71% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak kadang-kadang saja melakukan pengawasan untuk setiap SPT atau data yang masuk dari Wajib Pajak. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden

terhadap pernyataan yang diajukan mengenai pengawasan termasuk dalam kategori sangat baik.

5) Bimbingan

Indikator bimbingan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Distribusi Jawaban Responden Bimbingan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
5.	Bagaimana Account Representative memberikan bimbingan konsultasi kepada wajib pajak jika tiap AR menangani beberapa wajib pajak	F	0	1	10	31	14
		%	0	1,79%	17,86%	55,35%	25%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80,71%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 80,71% bila merujuk pada Tabel 4.11 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.5 sebesar 55,35% berpendapat bahwa Account Representative di Kantor Pelayanan memberikan bimbingan konsultasi kepada wajib pajak dengan terperinci, bahkan sebesar 25% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak memberikan bimbingan konsultasi kepada wajib pajak dengan sangat terperinci, namun sebesar 17,86% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak memberikan bimbingan konsultasi kepada wajib pajak dengan cukup terperinci, sisanya sebesar 1,79% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak memberikan bimbingan konsultasi kepada wajib pajak kurang terperinci. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai Bimbingan termasuk dalam kategori baik.

6) Membuat dan memukthtahirkan profil WP

Indikator membuat dan memukthtahirkan profil WP diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12
Distribusi Jawaban Responden Membuat dan memukthtahirkan profil WP

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
6.	Menurut bapak/Ibu, Account Representative selalu mengupdate setiap profile dari wajib pajaknya	F	1	9	19	21	6
		%	1,79%	16,07%	33,93%	37,5%	10,71%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 67,86%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 67,86%, bila merujuk pada Tabel 4.12 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.6 sebesar 37,50% berpendapat bahwa Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak seringkali mengupdate setiap profile dari wajib pajaknya, bahkan sebesar 10,71% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak selalu mengupdate setiap profile dari wajib pajaknya, namun sebesar 33,93% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak kadang-kadang saja mengupdate profile wajib pajaknya, bahkan sebesar 16,07% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak sangat jarang mengupdate setiap profile dari wajib pajaknya, sisanya pun sebesar 1,79% berpendapat Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak tidak pernah mengupdate setiap profile dari wajib pajaknya. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai membuat dan memukthtahirkan profil WP termasuk dalam kategori cukup baik.

7) Menganalisis SPT

Indikator menganalisis SPT diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden menganalisis SPT

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
7.	Menurut Bapak/Ibu penting bagi Account Representative untuk melakukan analisis terhadap Surat Pemberitahuan (SPT)	F	0	0	8	30	18
		%	0	0	14,29%	53,57%	32,14%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83,57%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 83,57%, bila merujuk pada Tabel 4.13 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.7 sebesar 53,57% berpendapat bahwa penting bagi Account Representative untuk melakukan analisis terhadap Surat Pemberitahuan, bahkan sebesar 32,14% berpendapat bahwa sangat penting bagi Account Representative untuk melakukan analisis terhadap Surat Pemberitahuan, sisanya sebesar 14,29% berpendapat bahwa cukup penting bagi Account Representative untuk melakukan analisis terhadap Surat Pemberitahuan. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menganalisis SPT termasuk dalam kategori sangat baik.

4.3.2 Analisis Deskriptif Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Pemeriksaan Pajak diukur menggunakan 16 (enam belas) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 16

butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator :

Tabel 4.14
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak

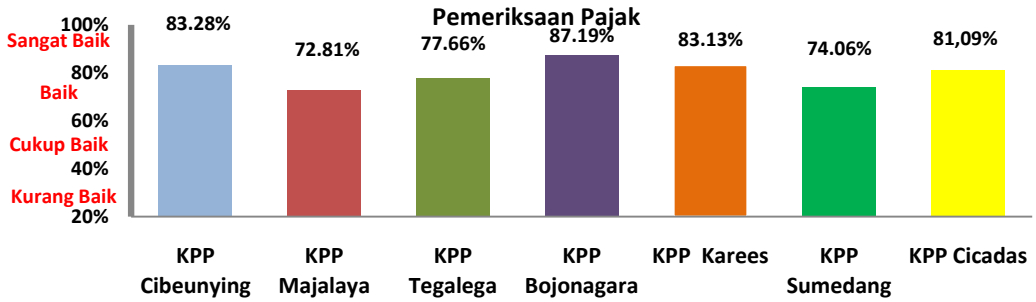
No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data	232	280	82,86%	Baik
2.	Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak	233	280	83,21%	Baik
3.	Mengidentifikasi masalah	223	280	79,64%	Baik
4.	Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak	218	280	77,86%	Baik
5.	Menentukan ruang lingkup pemeriksaan	222	280	79,29%	Baik
6.	Menyusun program pemeriksaan	233	280	83,21%	Baik
7.	Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam	186	280	66,42%	Cukup Baik
8.	Menyediakan sarana pemeriksaan	204	280	72,86%	Baik
Tahapan persiapan pemeriksaan		**1751**	**2240**	**78,17%**	**Baik**
9.	Memeriksa di tempat Wajib Pajak	226	280	80,71%	Baik
10.	Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern	232	280	82,86%	Baik
11.	Memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen	238	280	85%	Sangat Baik
12.	Melakukan konfirmasi pada pihak ketiga	222	280	79,29%	Baik
13.	Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak	234	280	83,57%	Baik
Tahapan pelaksanaan pemeriksaan		**1152**	**1400**	**82,29%**	**Baik**
14.	Kertas Kerja Pemeriksaan	233	280	83,21%	Baik
15	Laporan Hasil Pemeriksaan	204	280	72,86%	Baik
16.	Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan	239	280	85,36%	Sangat Baik
Tahapan pelaporan pemeriksaan		**676**	**840**	**80,48%**	**Baik**
Total		**3579**	**4480**	**79,89%**	**Baik**

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Pada tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel pemeriksaan pajak sebesar 79,89% berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung secara umum sudah baik dan telah mengikuti prosedur dan melakukan semua tahapan - tahapan pelaksanaan dengan baik. Sehingga dengan tahapan persiapan yang telah

dilakukan dengan baik dan tahapan pelaksanaan juga telah dilaksanakan dengan baik maka pelaksanaan pemeriksaan akan berjalan lancar dan akan mencapai tujuan utama dari pemeriksaan yaitu mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak baik Wajib Pajak orang pribadi maupun Wajib Pajak badan. Dengan demikian petugas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama sudah melakukan serangkaian kegiatan pemeriksaan pajak dengan sangat baik. Selanjutnya bila dilihat berdasarkan indikator tampak bahwa persentase skor tanggapan responden pada sebagian besar dimensi juga berada pada interval 68 – 84 yang termasuk dalam kategori baik. Namun jika dilihat dari segi menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam dikategorikan cukup, karena pada KPP di wilayah Bandung masih menemui kesulitan dalam hal menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam.

Untuk lebih jelasnya pada grafik berikut ini dapat dilihat gambaran kinerja *account representative* pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung.



Gambar 4.7
Hasil Kategorisasi Pemeriksaan Pajak Pada Masing-Masing KPP Pratama di Wilayah Bandung

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, Pemeriksaan Pajak pada KPP Bandung Cibeunying merupakan yang paling baik, yaitu masuk kategori

sangat baik, sebaliknya pemeriksaan pajak pada KPP Bandung Majalaya merupakan yang paling rendah meskipun masih termasuk kategori baik.

Agar lebih jelas berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai pemeriksaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung berdasarkan tiap indikator di atas :

1) Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data

Indikator mempelajari berkas wajib pajak/berkas data diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15
Distribusi Jawaban Responden Mempelajari berkas wajib pajak/berkas data

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
1.	Setiap berkas data wajib pajak selalu dipelajari isinya	F	0	0	6	36	14
		%	0	0	10,71%	64,29%	25%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 82,86%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 82,86%, bila merujuk pada Tabel 4.15 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.1 sebesar 64,29% berpendapat bahwa berkas data wajib pajak sering dipelajari dahulu isinya, bahkan sebesar 25% berpendapat bahwa berkas data wajib pajak selalu dipelajari dahulu isinya, sisanya sebesar 10,71% berpendapat bahwa berkas data wajib pajak hanya kadang-kadang saja dipelajari dahulu isinya. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai mempelajari berkas wajib pajak/berkas data termasuk dalam kategori baik.

2) Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak

Indikator menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.16
Distribusi Jawaban Responden menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
2.	Analisis terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) dan Laporan Keuangan Wajib Pajak	F	0	0	7	33	16
		%	0	0	12,50%	58,93%	28,57%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83,21%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 83,21%, bila merujuk pada Tabel 4.16 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.2 sebesar 58,93% berpendapat bahwa analisis terhadap SPT dan laporan keuangan wajib pajak sering dilakukan, bahkan sebesar 28,57% berpendapat bahwa analisis terhadap SPT dan laporan keuangan wajib pajak selalu dilakukan, sisanya sebesar 12,50% berpendapat bahwa analisis terhadap SPT dan laporan keuangan wajib pajak hanya kadang-kadang saja dilakukan, Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak termasuk dalam kategori baik.

3) Mengidentifikasi masalah

Indikator mengidentifikasi masalah diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Responden Mengidentifikasi Masalah

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
3.	Setiap masalah yang timbul menjadi penyebab dilakukannya pemeriksaan	F	0	0	14	29	13
		%	0	0	25%	51,79%	23,21%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79,64%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 79,64%, bila merujuk pada Tabel 4.17 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.1 sebesar 51,79% berpendapat bahwa setiap masalah yang timbul berpengaruh dengan dilakukannya pemeriksaan, bahkan sebesar 23,21% berpendapat bahwa setiap masalah yang timbul sangat berpengaruh dengan dilakukannya pemeriksaan, sisanya sebesar 25% berpendapat bahwa setiap masalah yang timbul cukup berpengaruh dengan dilakukannya pemeriksaan. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai mengidentifikasi masalah termasuk dalam kategori baik.

4) Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak

Indikator melakukan pengenalan lokasi wajib pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
4.	Meninjau lokasi usaha Wajib Pajak sebelum dilakukan pemeriksaan guna memastikan keberadaan usaha Wajib Pajak, jenis usaha, dan kelancaran usaha	F	1	2	14	24	15
		%	1,79%	3,57%	25%	42,86%	26,78%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 77,86%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 77,86%, bila merujuk pada Tabel 4.18 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan

responden pada pertanyaan no.4 sebesar 42,86% berpendapat bahwa peninjauan lokasi usaha wajib pajak sering dilakukan sebelum dilakukannya proses pemeriksaan, bahkan sebesar 26,78% berpendapat bahwa peninjauan lokasi usaha wajib pajak selalu dilakukan sebelum dilakukannya proses pemeriksaan, namun sebesar 25% berpendapat bahwa peninjauan lokasi usaha wajib pajak hanya kadang-kadang saja dilakukan sebelum dilakukannya proses pemeriksaan, bahkan sebesar 3,57% berpendapat bahwa peninjauan lokasi usaha wajib pajak jarang sekali ada sebelum dilakukannya proses pemeriksaan, sisanya sebesar 1,79% berpendapat bahwa peninjauan lokasi usaha wajib pajak tidak pernah dilakukan sebelum dilakukannya proses pemeriksaan,. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai melakukan pengenalan lokasi wajib pajak termasuk dalam kategori baik.

5) Menentukan ruang lingkup pemeriksaan

Indikator menentukan ruang lingkup pemeriksaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.19
Distribusi Jawaban Responden Menentukan ruang lingkup pemeriksaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
5.	Mempelajari cakupan pemeriksaan dalam menentukan ruang lingkup pemeriksaan	F	0	0	13	32	11
		%	0	0	23,21%	57,14%	19,65%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79,29%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 79,29%, bila merujuk pada Tabel 4.19 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.5 sebesar 57,14% berpendapat bahwa mempelajari

cakupan pemeriksaan sering dilakukan untuk menentukan ruang lingkup pemeriksaan, bahkan sebesar 23,21% berpendapat bahwa mempelajari cakupan pemeriksaan hanya kadang-kadang saja dilakukan untuk menentukan ruang lingkup pemeriksaan, sisanya sebesar 19,65% berpendapat bahwa mempelajari cakupan pemeriksaan selalu dilakukan untuk menentukan ruang lingkup pemeriksaan. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menentukan ruang lingkup pemeriksaan termasuk dalam kategori baik.

6) Menyusun program pemeriksaan

Indikator menyusun program pemeriksaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.20
Distribusi Jawaban Responden Menyusun program pemeriksaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
6.	Program pemeriksaan tidak harus merujuk kepada identifikasi permasalahan serta ruang lingkup yang telah ditentukan	F	0	0	7	33	16
		%	0	0	12,5%	58,93%	28,57%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83,21%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 83,21%, bila merujuk pada Tabel 4.20 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.6 sebesar 58,93% berpendapat bahwa program pemeriksaan jarang merujuk kepada identifikasi permasalahan serta ruang lingkup, bahkan sebesar 28,57 berpendapat bahwa program pemeriksaan tidak pernah merujuk kepada identifikasi permasalahan serta ruang lingkup, sisanya sebesar 12,5% berpendapat bahwa program pemeriksaankadang-kadang saja merujuk kepada identifikasi permasalahan serta ruang lingkup. Melalui

persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menyusun program pemeriksaan termasuk dalam kategori baik.

7) Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam

Indikator menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.21
Distribusi Jawaban Responden Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
7.	Apakah mudah meminjam buku – buku, catatan dan dokumen yang akan digunakan sebagai alat pemeriksaan kepada Wajib Pajak	F	2	8	21	20	5
		%	3,57%	14,29%	37,5%	35,71%	8,93%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 66,42%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 66,42%, bila merujuk pada Tabel 4.21 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.7 sebesar 37,5% berpendapat bahwa ragu-ragu dalam meminjam buku – buku, catatan dan dokumen kepada Wajib Pajak, dan sebesar 35,71% berpendapat bahwa mudah meminjam buku – buku, catatan dan dokumen kepada Wajib Pajak, bahkan sisanya sebesar 8,93% berpendapat bahwa sangat mudah meminjam buku – buku, catatan dan dokumen kepada Wajib Pajak. Namun ada pula sebesar 14,29% berpendapat bahwa agak sulit untuk meminjam buku – buku, catatan dan dokumen kepada Wajib Pajak dan sebesar 3,57% berpendapat bahwa Tidak mudah untuk meminjam buku – buku, catatan dan dokumen kepada Wajib Pajak. Melalui persentase jumlah skor tanggapan

responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam termasuk dalam kategori cukup baik.

8) Menyediakan sarana pemeriksaan

Indikator menyediakan sarana pemeriksaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.22
Distribusi Jawaban Responden Menyediakan sarana pemeriksaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
8.	Apakah dengan adanya sarana pemeriksaan dapat membantu proses pemeriksaan	F	0	4	18	28	6
		%	0	7,14%	32,14%	50%	10,71%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72,86%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 72,86%, bila merujuk pada Tabel 4.22 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.8 sebesar 50% berpendapat bahwa dengan adanya sarana pemeriksaan dapat membantu proses pemeriksaan, sebesar 32,14% berpendapat bahwa dengan adanya sarana pemeriksaan kadang-kadang dapat membantu proses pemeriksaan, bahkan sebesar 10,71% berpendapat bahwa dengan adanya sarana pemeriksaan sangat membantu proses pemeriksaan, namun sebesar 7,14% berpendapat bahwa dengan adanya sarana pemeriksaan kurang membantu proses pemeriksaan. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menyediakan sarana pemeriksaan termasuk dalam kategori baik.

9) Memeriksa di tempat Wajib Pajak

Indikator memeriksa di tempat Wajib Pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.23
Distribusi Jawaban Responden Memeriksa di tempat Wajib Pajak

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
9.	Apakah penting melaksanakan pemeriksaan langsung di tempat wajib pajak	F	0	0	12	30	14
		%	0	0	21,43%	53,57%	25%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 80,71%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 80,71%, bila merujuk pada Tabel 4.23 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.9 sebesar 53,57% berpendapat bahwa penting melaksanakan pemeriksaan langsung di tempat wajib pajak, bahkan sebesar 25% berpendapat bahwa sangat penting melaksanakan pemeriksaan langsung di tempat wajib pajak, sisanya sebesar 21,43% berpendapat bahwa kadang-kadang penting juga melaksanakan pemeriksaan langsung di tempat wajib pajak. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai memeriksa di tempat Wajib Pajak termasuk dalam kategori baik.

10) Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern

Indikator melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.24
Distribusi Jawaban Responden Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
10.	Apakah dengan melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern dapat memperlancar pemeriksaan	F	0	0	6	36	14
		%	0	0	10,71%	64,29%	25%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 82,86%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 82,86%, bila merujuk pada Tabel 4.24 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.10 sebesar 64,29% berpendapat bahwa dengan melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern dapat membantu memperlancar pemeriksaan, bahkan sebesar 25% berpendapat bahwa dengan melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern dapat sangat membantu memperlancar pemeriksaan, sisanya sebesar 10,71% berpendapat bahwa dengan melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern kadang-kadang dapat membantu memperlancar pemeriksaan. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern termasuk dalam kategori baik.

11) Memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen

Indikator memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.25
Distribusi Jawaban Responden Memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
11.	Apakah setiap informasi yang didapat dari pemeriksaan buku, catatan dan dokumen Wajib Pajak bisa membantu dalam pemeriksaan	F	0	0	6	30	20
		%	0	0	10,72%	53,57%	35,71%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 85%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 85%, bila merujuk pada Tabel 4.25 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.11 sebesar 53,57% berpendapat bahwa setiap informasi yang didapat dari pemeriksaan buku, catatan dan dokumen Wajib Pajak bisa membantu dalam pemeriksaan, bahkan sebesar 35,71% berpendapat bahwa setiap informasi yang didapat dari pemeriksaan buku, catatan dan dokumen Wajib Pajak sangat membantu dalam pemeriksaan, sisanya sebesar 10,72% berpendapat bahwa setiap informasi yang didapat dari pemeriksaan buku, catatan dan dokumen Wajib Pajak kadang-kadang bisa membantu dalam pemeriksaan. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen termasuk dalam kategori sangat baik.

12) Melakukan konfirmasi pada pihak ketiga

Indikator melakukan konfirmasi pada pihak ketiga diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.26
Distribusi Jawaban Responden Melakukan konfirmasi pada pihak ketiga

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
12.	Apakah sulit melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga	F	0	0	13	32	11
		%	0	0	23,21%	57,14%	19,65%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 79,29%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 79,29%, bila merujuk pada Tabel 4.26 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.5 sebesar 57,14% berpendapat bahwa sulit melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga, bahkan sebesar 19,65% berpendapat bahwa sangat sulit melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga, sisanya sebesar 23,21% berpendapat bahwa kadang-kadang sulit melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai melakukan konfirmasi pada pihak ketiga termasuk dalam kategori baik.

13) Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak

Indikator memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.27
Distribusi Jawaban Responden Menentukan ruang lingkup pemeriksaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
13.	Apakah Surat pemberitahuan hasil Pemeriksaan Pajak (SPHP) diberitahukan kepada wajib pajak	F	0	0	15	16	25
		%	0	0	26,79%	28,57%	44,64%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83,57%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 83,57%, bila merujuk pada Tabel 4.2 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden

pada pertanyaan no.13 sebesar 44,64% berpendapat bahwa Surat pemberitahuan hasil Pemeriksaan Pajak (SPHP) selalu diberitahukan kepada wajib pajak, bahkan sebesar 28,5% berpendapat bahwa Surat pemberitahuan hasil Pemeriksaan Pajak (SPHP) seringkali diberitahukan kepada wajib pajak, sisanya sebesar 26,79% berpendapat bahwa Surat pemberitahuan hasil Pemeriksaan Pajak (SPHP) diberitahukan kadang-kadang saja kepada wajib pajak. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak termasuk dalam kategori baik.

14) Kertas Kerja Pemeriksaan

Indikator Kertas Kerja Pemeriksaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.28
Distribusi Jawaban Responden Kertas Kerja Pemeriksaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
14.	Kertas Kerja Pemeriksaan merupakan wujud pertanggungjawaban pemeriksa pajak dan sebagai sumber data internal DJP seperti Account reprsentative	F	0	0	12	23	21
		%	0	0	21,43%	41,07%	37,5%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 83,21%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 83,21%, bila merujuk pada Tabel 4.28 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.14 sebesar 41,07% berpendapat bahwa Kertas Kerja Pemeriksaan bermanfaat sebagai sumber data internal DJP seperti Account reprsentative, bahkan sebesar 37,5% berpendapat bahwa Kertas Kerja Pemeriksaan sangat bermanfaat sebagai sumber data internal DJP seperti Account reprsentative, sisanya sebesar 21,43% berpendapat bahwa Kertas Kerja

Pemeriksaan cukup bermanfaat sebagai sumber data internal DJP seperti Account reprsentative. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai Kertas Kerja Pemeriksaan termasuk dalam kategori baik.

15) Laporan Hasil Pemeriksaan

Indikator Laporan Hasil Pemeriksaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.29
Distribusi Jawaban Responden Laporan Hasil Pemeriksaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
15.	Apakah Laporan Hasil pemeriksaan bisa digunakan sebagai sarana bagi pihak-pihak lain	F	0	4	18	28	6
		%	0	7,14%	32,14%	50%	10,72%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 72,86%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 72,86%, bila merujuk pada Tabel 4.29 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.15 sebesar 50% berpendapat bahwa Laporan Hasil pemeriksaan informatif bagi pihak-pihak lain, bahkan sebesar 10,72% berpendapat bahwa Laporan Hasil pemeriksaan sangat informatif bagi pihak-pihak lain, namun sebesar 32,14% berpendapat bahwa Laporan Hasil pemeriksaan cukup informatif bagi pihak-pihak lain, sisanya sebesar 7,14% berpendapat bahwa Laporan Hasil pemeriksaan kurang informatif bagi pihak-pihak lain. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menentukan ruang lingkup pemeriksaan termasuk dalam kategori baik.

16) Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan

Indikator Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.30
Distribusi Jawaban Responden Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
16.	Kesimpulan pemeriksaan pajak disusun secara rinci, ringkas dan jelas	F	0	0	6	29	21
		%	0	0	10,71%	51,79%	37,5%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 85,36%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 85,36%, bila merujuk pada Tabel 4.30 termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.16 sebesar 51,79% berpendapat bahwa Kesimpulan pemeriksaan pajak seringkali disusun secara rinci, ringkas dan jelas, bahkan sebesar 37,5% berpendapat bahwa Kesimpulan pemeriksaan pajak selalu disusun secara rinci, ringkas dan jelas, sisanya sebesar 10,71% berpendapat bahwa Kesimpulan pemeriksaan pajak kadang-kadang disusun secara rinci, ringkas dan jelas. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan termasuk dalam kategori sangat baik.

4.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Bandung akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kepatuhan Wajib Pajak diukur menggunakan 7 (tujuh) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 7 butir

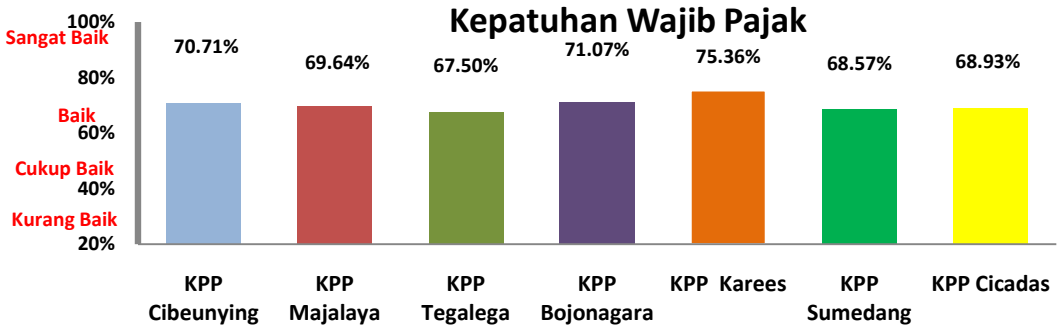
pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator :

Tabel 4.31
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu	190	280	67,86%	Cukup Baik
2.	Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Pepanjangan penyampaian SPT)	197	280	70,36%	Baik
3.	Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan	195	280	69,64%	Baik
Aspek Formal		**582**	**840**	**69,28%**	**Baik**
4.	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri	153	280	54,64%	Cukup Baik
5.	Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan	228	280	81,43%	Baik
6.	Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang	217	280	77,5%	Baik
7.	Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan	195	280	69,64%	Baik
Aspek Material		**793**	**1120**	**70,80%**	**Baik**
Total		1375	1960	70,15%	Baik

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Pada tabel 4.31 diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan persentase total skor tanggapan responden pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 70,15% berada di antara interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung secara umum sudah baik. Selanjutnya bila dilihat berdasarkan indikator tampak bahwa persentase skor tanggapan responden pada sebagian besar dimensi juga berada pada interval 68 – 84 yang termasuk dalam kategori baik. Namun jika dilihat dari segi Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dikategorikan cukup, karena pada KPP di wilayah Bandung masih banyak wajib pajak yang belum mendaftarkan dirinya.



Gambar 4.8
Hasil Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Masing-Masing KPP Pratama di Wilayah Bandung

Bila dilihat berdasarkan kantor pelayanan pajak, Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Bandung Cicadas merupakan yang paling baik, yaitu masuk kategori baik, sebaliknya pemeriksaan pajak pada KPP Bandung Cibeunying merupakan yang paling rendah meskipun masih termasuk kategori baik.

Agar lebih jelas berikut diuraikan hasil tanggapan responden mengenai pemeriksaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung berdasarkan tiap indikator di atas :

1) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu

Indikator menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.32
Distribusi Jawaban Responden Menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
1.	Kapan Wajib Pajak Badan menyampaikan SPT Tahunan nya ?	F	0	8	24	18	6
		%	0	14,29%	42,86%	32,14%	10,71%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 67,86%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 67,86%, bila merujuk pada Tabel 4.32 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.1 sebesar 32,14% berpendapat bahwa kebanyakan wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan nya pada awal-awal bulan April, bahkan sebesar 10,71% berpendapat bahwa kebanyakan wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan nya pada sebelum April, namun sebesar 42,86% berpendapat bahwa kebanyakan wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan nya pada pertengahan bulan April., sisanya sebesar 14,29% berpendapat bahwa kebanyakan wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan nya pada akhir-akhir bulan April. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menyampaikan SPT Tahunan PPh Tepat Waktu termasuk dalam kategori baik.

2) Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Pepanjangan penyampaian SPT)

Indikator menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Pepanjangan penyampaian SPT) diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.33
Distribusi Jawaban Responden Menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Pepanjangan penyampaian SPT)

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
2.	Account Representative segera mengkonfirmasi kepada Wp mengenai SPT masa yang terlambat sehingga keterlambatan tidak melebihi SPT masa pajak berikutnya	F	0	3	26	22	5
		%	0	5,36%	46,43%	39,29%	8,92%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 70,36%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 70,36%, bila merujuk pada Tabel 4.33 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan

responden pada pertanyaan no.2 sebesar 46,43% berpendapat bahwa Account Representative hanya kadang-kadang saja mengkonfirmasi kepada Wp mengenai SPT masa yang terlambat, namun sebesar 39,29% berpendapat bahwa Account Representative seringkali mengkonfirmasi kepada Wp mengenai SPT masa yang terlambat sehingga keterlambatan tidak melebihi SPT masa pajak berikutnya, bahkan sebesar 8,92% berpendapat bahwa Account Representative selalu mengkonfirmasi kepada Wp mengenai SPT masa yang terlambat sehingga keterlambatan tidak melebihi SPT masa pajak berikutnya, sisanya sebesar 5,36% berpendapat bahwa Account Representative jarang sekali mengkonfirmasi kepada Wp mengenai SPT masa yang terlambat. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menyampaikan SPT Tahunan PPh terlambat/lewat waktu (Permohonan Pepanjangan penyampaian SPT) termasuk dalam kategori baik.

3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan

Indikator menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.34
Distribusi Jawaban Responden Menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
3.	Apakah setiap wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan PPH Pembetulan dengan tepat waktu?	F	0	7	21	22	6
		%	0	12,5%	37,5%	39,29%	10,71%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 69,64%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 69,64%, bila merujuk pada Tabel 4.34 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.3 sebesar 39,29% berpendapat bahwa wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan PPH Pembetulan hampir tepat waktu, bahkan sebesar 10,71% berpendapat bahwa wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan PPH Pembetulan dengan tepat waktu, namun sebesar 37,5% berpendapat bahwa wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan PPH Pembetulan cukup tepat waktu, sisanya sebesar 12,5% berpendapat bahwa wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan PPH Pembetulan kurang tepat waktu. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai menyampaikan SPT Tahunan PPh Pembetulan termasuk dalam kategori baik.

4) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri

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

Tabel 4.35
Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
4.	Apakah setiap individu sadar untuk mendaftarkan diri mereka jika telah memiliki penghasilan melebihi PTKP	F	3	20	23	9	1
		%	5,36%	35,71%	41,07%	16,07%	1,79%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 54,64%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 54,64%, bila merujuk pada Tabel 4.35 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan

responden pada pertanyaan no.4 sebesar 41,07% berpendapat bahwa setiap individu cukup patuh untuk mendaftarkan diri mereka sebagai wajib pajak jika telah memiliki penghasilan melebihi PTKP, namun sebesar 35,71% berpendapat bahwa setiap individu kurang patuh dalam hal mendaftarkan diri mereka sebagai wajib pajak, bahkan sebesar 16,07% berpendapat bahwa kebanyakan setiap individu hampir patuh untuk mendaftarkan diri mereka sebagai wajib pajak jika telah memiliki penghasilan melebihi PTKP, namun sebesar 5,36% berpendapat bahwa setiap individu tidak patuh untuk mendaftarkan diri mereka sebagai wajib pajak jika telah memiliki penghasilan melebihi PTKP, sisanya hanya sebesar 1,79% saja yang berpendapat bahwa setiap individu patuh untuk mendaftarkan diri mereka sebagai wajib pajak jika telah memiliki penghasilan melebihi PTKP. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri termasuk dalam kategori cukup baik.

5) Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan

Indikator kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.36
Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan untuk menyetor kembali Surat Pemberitahuan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
5.	Apakah wajib pajak diberi kemudahan untuk dapat menyetorkan SPT	F	0	1	12	25	18
		%	0	1,79%	21,43%	44,64%	32,14%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 81,43%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 81,43%, bila merujuk pada Tabel 4.36 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.5 sebesar 44,64% berpendapat bahwa wajib pajak diberi kemudahan untuk dapat menyetorkan kembali SPT, bahkan sebesar 32,14% berpendapat bahwa wajib pajak sangat diberi kemudahan untuk dapat menyetorkan kembali SPT, namun sebesar 21,43% berpendapat bahwa wajib pajak sangat cukup diberi kemudahan untuk dapat menyetorkan kembali SPT, sisanya sebesar 1,79% berpendapat bahwa wajib pajak agak sulit untuk dapat menyetorkan kembali SPT. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan mengenai kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan termasuk dalam kategori baik.

6) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang

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

Tabel 4.37
Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
6.	Apakah WP yang patuh menghitung pajak yang harus dibayarnya?	F	0	1	19	22	14
		%	0	1,79%	33,93%	39,28%	25%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 77,5%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 77,5%, bila merujuk pada Tabel 4.37 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan

responden pada pertanyaan no.6 sebesar 39,28% berpendapat bahwa WP seringkali menghitung pajak yang harus dibayarnya, bahkan sebesar 25% berpendapat bahwa WP yang patuh selalu menghitung pajak yang harus dibayarnya, namun sebesar 33,93% berpendapat bahwa WP hanya kadang-kadang saja menghitung pajak yang harus dibayarnya, sisanya sebesar 1,79% berpendapat bahwa WP jarag menghitung pajak yang harus dibayarnya. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang termasuk dalam kategori baik.

7) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Indikator kepatuhan dalam pembayaran tunggakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.38
Distribusi Jawaban Responden Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

No.	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden				
			1	2	3	4	5
7.	Apakah semua wajib pajak membayar tunggakan pajak sesuai dengan prosedur yang ada	F	1	4	23	23	5
		%	1,79%	7,14%	41,07%	41,07%	8,93%
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 69,64%							

Sumber: Data primer yang telah diolah,2012

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 69,64%, bila merujuk pada Tabel 4.38 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden pada pertanyaan no.7 sebesar 41,07% berpendapat bahwa semua wajib pajak membayar tunggakan pajak sudah sesuai dengan prosedur yang ada, bahkan sebesar 8,93% berpendapat bahwa semua wajib pajak membayar tunggakan pajak sudah sangat sesuai dengan prosedur yang ada, namun sebesar 7,14% berpendapat bahwa semua wajib pajak membayar tunggakan pajak kurang sesuai dengan

prosedur yang ada, sisanya sebesar 1,79% berpendapat bahwa ada wajib pajak membayar tunggakan pajak tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Melalui persentase jumlah skor tanggapan responden dapat diketahui bahwa tingkat tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan termasuk dalam kategori baik.

4.4 Analisis Verifikatif Penelitian

Setelah diuraikan gambaran data variabel penelitian, selanjutnya untuk menguji pengaruh kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak maka dilakukan pengujian statistik baik secara parsial maupun simultan, namun sebelum data kinerja *account representative*, pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak diolah terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval menggunakan *Method Succesive Interval*. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut, pengujian uji asumsi klasik, analisis regresi linier, koefisien korelasi parsial, koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software *PASW 18 for windows* dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini :

4.4.1 Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regressi linier berganda, ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari regressi tersebut tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas (untuk regressi linear berganda), uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi (untuk data yang berbentuk deret waktu). Pada penelitian ini hanya tiga asumsi

yang disebutkan diatas tersebut diuji karena data yang dikumpulkan tidak mengandung unsur deret waktu maka tidak dilakukan uji autokorelasi.

a. Hasil Pengujian Normalitas

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

Tabel 4.39
Hasil Uji Normalitas Taksiran Model Regresi X –Y

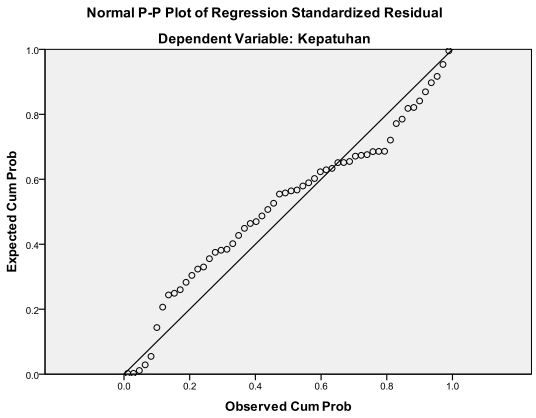
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.37445363
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.114
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		.859
Asymp. Sig. (2-tailed)		.452

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Pada tabel 4.39 dapat dilihat nilai probabilitas (sig.) yang diperoleh dari uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,452. Karena nilai probabilitas pada uji Kolmogorov-Smirnov masih lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka disimpulkan bahwa model regressi berdistribusi normal. Secara visual gambar grafik normal probability plot dapat dilihat pada gambar 4.9.



Gambar 4.9
Grafik Normal P-Plot (Asumsi Normalitas)

Grafik diatas mempertegas bahwa model regressi yang diperoleh berdisitribusi normal, dimana sebaran data berada disekitar garis diagonal.

b. Hasil Pengujian Multikolinearitas

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

Tabel 4.40
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas
Coefficientsa

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kinerja	.795	1.258
	Pemeriksaan	.795	1.258

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Melalui nilai VIF yang diperoleh seperti pada Tabel 4.40 diatas menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas masih lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas.

c. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji rank Spearman, yaitu dengan mengkorelasikan variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error). Apabila koefisien korelasi dari masing-masing variabel independen ada yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Pada tabel 4.41 berikut dapat dilihat nilai signifikansi masing-masing koefisien korelasi variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error).

Tabel 4.41
Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Correlations

			absolut_error
Spearman's rho	Kinerja	Correlation Coefficient	.032
		Sig. (2-tailed)	.812
		N	56
	Pemeriksaan	Correlation Coefficient	.202
		Sig. (2-tailed)	.135
		N	56

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

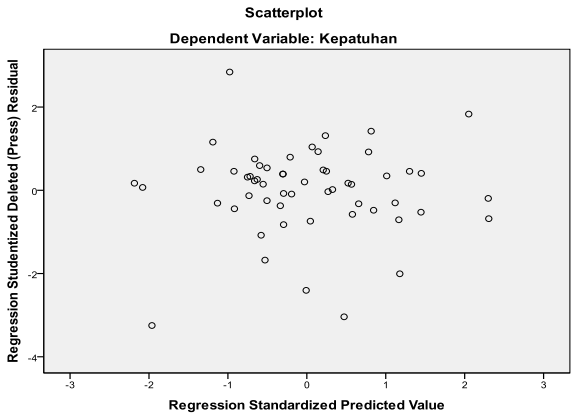
Berdasarkan hasil korelasi yang diperoleh seperti dapat dilihat pada tabel 4.41 diatas memberikan suatu indikasi bahwa residual (error) yang muncul dari persamaan regresi mempunyai varians yang sama (tidak terjadi

heteroskedastisitas), dimana nilai signifikansi (sig) dari masing-masing koefisien korelasi kedua variabel bebas dengan nilai absolut error (0,812 dan 0,135) masih lebih besar dari 0,05.

Selain itu cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat pula dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Analisis pada gambar Scatterplot yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika :

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Hasil pengujian heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.10.



Gambar 4.10
Grafik Uji Heterokedastisitas

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

5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk melakukan prediksi, perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen naik atau turun nilainya. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan karena variabel yang menjadi kajian dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu dua variabel independen yaitu kinerja *account representative* sebagai variabel X1 dan pemeriksaan pajak sebagai variabel X2 dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebagai variabel y.

Sehingga dapat diketahui dan dibuktikan sejauh mana hubungan kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib. Cara perhitungan komputerisasi dengan menggunakan media program komputer yaitu *PASW 18 for windows* dan diperoleh hasil output sebagai berikut :

Tabel 4.42

Hasil Perhitungan Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.422	.311		4.574	.000
Kinerja	.339	.105	.399	3.241	.002
Pemeriksaan	.265	.107	.303	2.464	.017

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Dari tabel diatas dibentuk persamaan regresi linier sebagai berikut :

Y = 1,422 + 0,339 X1 + 0,265 X2

Dimana :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Kinerja *Account Representative*

X2 = Pemeriksaan Pajak

Berdasarkan persamaan prediksi diatas, maka dapat diinterpretasikan koefisien regressi dari masing-masing variabel independen sebagai berikut:

- Koefisien kinerja account representative sebesar 0,339 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja account representative sebesar satu satuan diprediksi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,339 satuan dengan asumsi pemeriksaan pajak tidak berubah.
- Koefisien pemeriksaan pajak sebesar 0,265 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pemeriksaan pajak sebesar satu satuan diprediksi akan meningkatkani kepatuhan wajib pajak sebesar 0,265 satuan dengan asumsi kinerja account representative tidak berubah.
- Nilai konstanta sebesar 1,422 menunjukan nilai prediksi rata-rata kepatuhan wajib pajak apabila kinerja account representaive dan pemeriksaan pajak sama dengan nol.

6 Analisis Korelasi Parsial

Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan masing-masing variabel independen (kinerja *account representative* dan Pemeriksaan pajak) dengan kepatuhan wajib pajak. Melalui korelasi parsial akan dicari pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak ketika variabel independen lainnya konstan.

Tabel 4.43
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber: Sugiyono, 2009; 183

4.4.2 Pengaruh Kinerja *Account Representative* (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada KPP Pratama di wilayah Bandung secara parsial

Koefisien korelasi antara Kinerja *Account Representative* Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari Hasil perhitungan dengan perhitungan *PASW 18 for windows* sebagai berikut:

Tabel 4.44
Koefisien Korelasi Parsial Kinerja *Account Representative* Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

Control Variables			Kepatuhan	Kinerja
Pemeriksaan	Kepatuhan	Correlation	1.000	.407
		Significance (2-tailed)	.	.002
		df	0	53
	Kinerja	Correlation	.407	1.000
		Significance (2-tailed)	.002	.
		df	53	0

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak ketika pemeriksaan pajak tidak berubah adalah sebesar 0,407 dengan arah positif. Artinya hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak termasuk cukup kuat. Ini menggambarkan bahwa ketika kinerja *account representative* semakin baik maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung. Kemudian besar pengaruh kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung ketika karakteristik individu tidak berubah adalah $(0{,}407)^2 \times 100\% = 16{,}56\%$.

4.4.3 Pengaruh Pemeriksaan Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Pada KPP Pratama di wilayah Bandung secara Parsial

Koefisien korelasi antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari hasil perhitungan dengan perhitungan *PASW 18 for windows* sebagai berikut :

Tabel 4.45
Koefisien Korelasi Parsial Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

Control Variables			Kepatuhan	Pemeriksaan
Kinerja	Kepatuhan	Correlation	1.000	.321
		Significance (2-tailed)	.	.017
		df	0	53
	Pemeriksaan	Correlation	.321	1.000
		Significance (2-tailed)	.017	.
		df	53	0

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2012

Hubungan antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Ketika Kinerja *Account Representative* Tidak Berubah adalah sebesar 0,320 dengan arah positif. Artinya hubungan antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak termasuk lemah. Ini menggambarkan bahwa ketika pemeriksaan semakin tinggi, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung. Kemudian besar pengaruh pemeriksaan pajak dengan Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung ketika kinerja *account representative* tidak berubah adalah $(0,321)^2 \times 100\% = 10,30\%$.

4.4.4 Pengaruh Kinerja Account Representative dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung secara simultan

Perhitungan secara simultan yaitu sebagai berikut :

1) **Koefisien Korelasi Simultan Kinerja Account Representative dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Korelasi simultan merupakan angka yang menunjukan kekuatan hubungan antar kedua variabel bebas secara bersama-sama dengan kepatuhan wajib pajak. Hubungan korelasi secara simultan dapat dilihat dari hasil perhitungan secara komputerisasi dengan menggunakan *PSAW 18 for windows* sebagai berikut :

Tabel 4.46
Model summary untuk korelasi X_1 dan X_2 terhadap Y pada KPP Pratama di wilayah Bandung

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601[a]	.361	.337	,381453365

a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan, Kinerja
b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Lampiran Output SPSS

Berdasarkan data pada tabel 4.31 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi ganda adalah sebesar 0,601 yang berada antara 0,60 – 0,799, artinya kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara simultan memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak.

2) Koefisien Determinasi

Nilai korelasi *r* hanya menyatakan erat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa besar

tingkat pengaruh variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y), digunakan koefisien determinasi.Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besar pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Pada permasalahan yang sedang diteliti yaitu pengaruh kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh koefisien determinasi sebagai berikut :

Kd = r2 x 100 %

Kd = $(0,601)^2$ x 100 %

Kd = 0,361201 x 100%

Kd = 36,1201

Kd = 36,1 % (Pembulatan)

Sedangkan hasil perhitungan dengan menggunakan *PASW* 18 *for windows* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.47
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601[a]	.361	.337	,381453365

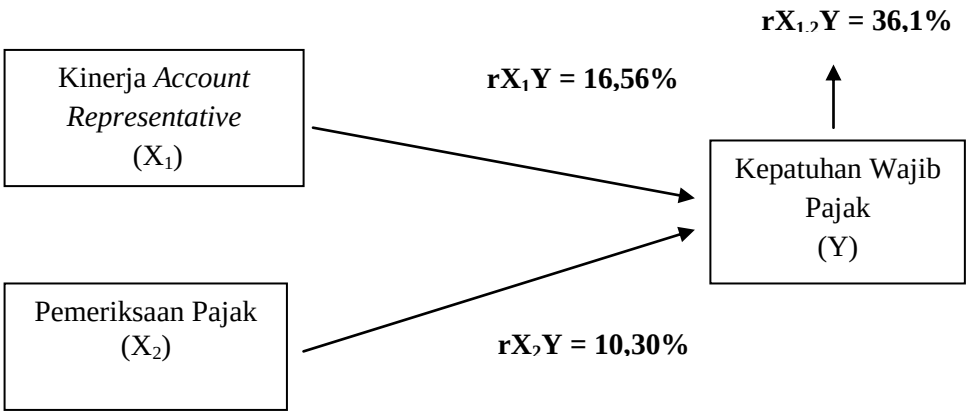
a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan, Kinerja
b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Lampiran Output SPSS

Nilai R (0,601) pada tabel 4.47 menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel bebas (kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak) secara simultan dengan kepatuhan wajib pajak. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (kinerja *account*

representative dan pemeriksaan pajak) memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung.

Sementara nilai R-Square sebesar 0,361atau 36,1 persen, menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak sebesar 36,1 persen. Artinya secara bersama-sama variabel bebas (kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 36,1% terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati adalah sebesar 63,9%, yaitu merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel bebas yang diteliti.



Gambar 4.11
Diagram Dan Koefisien Korelasi Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3) Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk menguji apakah pengaruh kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak signifikan, baik secara bersama-sama (simultan) maupun secara parsial (individual),

dilakukan uji signifikansi. Pengujian dimulai dari pengujian simultan, dan apabila hasil pengujian simultan signifikan dilanjutkan dengan uji parsial.

a. Pengujian Hipotesis Secara Bersama-sama (Simultan) melalui Uji F

Pengujian secara bersama-sama bertujuan untuk membuktikan apakah kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan rumusan hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho_1 : kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara bersama-

$\beta_1 = \beta_2 = 0$ sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Ha_1 : kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara bersama-

Ada $\beta_i \neq 0$ sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan nilai F_{tabel}. Dari tabel F diperoleh nilai F_{tabel} dengan $db_1 = 2$ dan $db_2 = 56\text{-}2\text{-}1 = 53$ sebesar 3,172. Nilai statistik uji F diperoleh dalam tabel Anova hasil SPSS pada tabel berikut:

Tabel 4.48
Hasil Uji Simultan

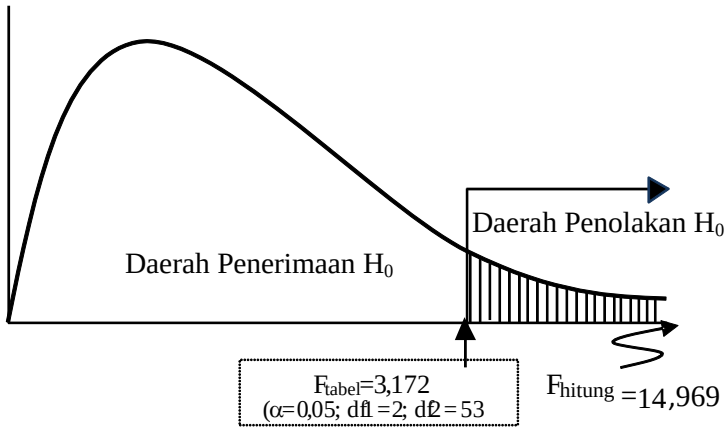
ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.356	2	2.178	14.969	.000[a]
	Residual	7.712	53	.146		
	Total	12.068	55			

a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan, Kinerja
b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Lampiran Output SPSS

Diperoleh nilai F hitung sebesar 14,969 dengan signifikansi 0,000. Keputusan penolakan/penerimaan hipotesis pada pengujian simultan dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan Ho sebagai berikut :



Gambar 4.12
Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Pengujian Simultan

Diperoleh F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (14,969 > 3,172). Dengan demikian, hasil uji menunjukkan menolak Ho_1 dan menerima Ha_1 yang berarti kedua variabel bebas, yaitu kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan di atas didukung pula dari nilai signifikansinya (0,000) yang lebih kecil dari nilai α = 0,05), maka hasil yang diperoleh dengan tingkat signifikansi adalah Ho ditolak dan kesimpulannya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung.

b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial melalui Uji t

Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh signifikan secara parsial dilakukan pengujian koefisien regresi dengan menggunakan statistik Uji t. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Nilai t_{tabel} dengan taraf kesalahan 5% dan db = n–k–1 = 56-2-1 = 53 adalah 2,006.

Tabel 4.49
Hasil Uji Parsial Regresi X terhadap Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.422	.311		4.574	.000
	Kinerja	.339	.105	.399	3.241	.002
	Pemeriksaan	.265	.107	.303	2.464	.017

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber : Lampiran Output SPSS

1. Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

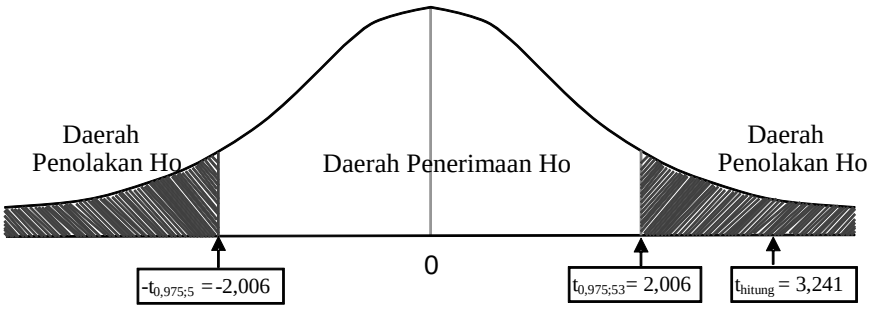
Untuk melihat pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_{02} : \beta_1 = 0$ Kinerja *Account Representative* Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

$Ha_2 : \beta_1 \neq 0$ Kinerja *Account Representative* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan nilai t-hitung untuk variabel Kinerja *Account Representative* (X_1) diperoleh sebesar 3,241 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,002.

Keputusan penolakan/penerimaan hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) pada pengujian parsial dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 4.13
Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan gambar 4.6 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 3,241 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa Kinerja *Account Representative* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama di wilayah Bandung.

2. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

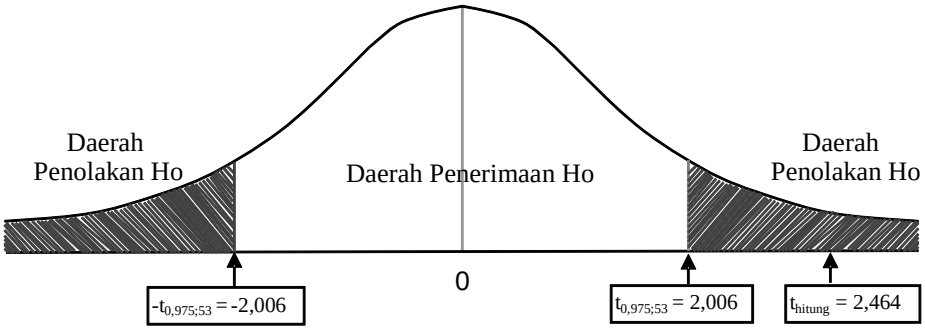
Untuk melihat pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_{02}: \beta_1 = 0$ Pemeriksaan Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

$Ha_2: \beta_1 \neq 0$ Pemeriksaan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan nilai t-hitung untuk variabel pemeriksaan Pajak (X_2) diperoleh sebesar 2,464 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,017.

Keputusan penolakan/penerimaan hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) pada pengujian parsial dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 4.13
Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan gambar 4.6 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 2,464 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa Pemeriksaan Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama di wilayah Bandung

4.4.5 Pembahasan

Pada bagian ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang pengaruh kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Bandung. Metode yang digunakan dalam mengolah dan menganalisis data hasil penelitian adalah analisis deskriptif dan pengujian hipotesis. Pada analisis deskriptif digunakan persentase jumlah skor jawaban untuk merepresentasikan tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Pada pengujian hipotesis digunakan analisis regressi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan, dan regresi yang digunakan adalah regressi linier berganda. Karena hasil skoring jawaban responden pada semua variabel masih merupakan data ordinal maka agar data dapat diolah menggunakan analisis regressi terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunkan *method of succesive interval*.

4.4.5.1 Analisis Deskriptif Kinerja *Account Representative*

Dari hasil pengujian perumusan masalah deskriptif diketahui bahwa kinerja *account representative* pada KPP Pratama di wilayah Bandung menurut respon responden termasuk dalam kategori baik, dimana pegawai pajak secara umum memiliki pengertian bahwa kinerja *account representative* yang ditunjukan telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dilihat dari dimensi tanggungjawab *account representative* lebih baik dari pada dimensi tugas *account representative* yang berhubungan dengan wajib pajak. Selanjutnya bila dilihat dari indikator nampak bahwa semua indikator termasuk dalam kategori baik. Namun jika dilihat dari indikator membuat dan memukthahirkan profil wajib pajak dikategorikan cukup, karena pada KPP di wilayah Bandung masih terdapat *account repesentative* yang lalai dalam membuat dan`memukthahirkan profil wajib pajak. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukan oleh (Kusyanto Ibrahim:2012) yang menerangkan bahwa masih terdapat tugas-tugas *Account representative* yang belum terlaksana dengan baik yaitu salah satunya mengenai profil wajib pajak yang belum di update.

A*ccount Representative* dalam menjalankan tugasnya yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak dalam hal melakukan pengawasan, memberikan bimbingan atau himbauan serta konsultasi teknis perpajakan dengan benar telah menunjukkan hasil yang baik, Sehingga dengan pengawasan yang cukup baik dari *Account Representative* akan memberikan dampak yang baik dan positif pula dalam upaya mengurangi tingkat ketidakpatuhan dari Wajib Pajak. Diharapkan dengan dapat membaiknya kinerja yang ditunjukkan oleh *Account Representative* dalam menjalankan tugasnya dalam mengawasi Wajib Pajak dapat meningkatkan

pula kepatuhan Wajib Pajak badan dalam menjalankan kewajibannya, terutama dalam menyampaikan SPT tahunan PPh dengan tepat waktu sesuai dengan undang-undang perpajakan.

4.4.5.2 Analisis Deskriptif Pemeriksaan Pajak

Dari hasil pengujian perumusan masalah deskriptif diketahui bahwa pemeriksaan pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung menurut respon responden termasuk dalam kategori baik, dimana pegawai pajak secara umum memiliki pengertian bahwa pemeriksaan pajak yang ditunjukan telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dilihat dari dimensi tahapan pelaksanaan pemeriksaan lebih baik jika dibandingkan dengan dimensi tahapan pelaporan pemeriksaan dan dimensi tahapan persiapan pemeriksaan. Hal ini berarti sebagian besar pelaksanaan pemeriksaan di KPP Pratama di wilayah Bandung telah lebih baik. Selanjutnya bila dilihat dari indikator nampak bahwa sebagian besar respon responden termasuk dalam kategori baik. Namun jika dilihat dari segi menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam dikategorikan cukup, karena pada KPP di wilayah Bandung masih menemui kesulitan dalam hal menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukan oleh (Dadan : 2012) yang menerangkan bahwa masih sulitnya peminjaman buku, dokumen, atau catatan wajib pajak.

Dapat disimpulkan bahwa pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Bandung telah mengikuti prosedur dan melakukan semua tahapan - tahapan pelaksanaan dengan baik. Sehingga dengan tahapan persiapan yang telah

dilakukan dengan baik dan tahapan pelaksanaan juga telah dilaksanakan dengan baik maka pelaksanaan pemeriksaan akan berjalan lancar dan akan mencapai tujuan utama dari pemeriksaan yaitu mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak baik Wajib Pajak orang pribadi maupun Wajib Pajak badan. Seperti yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu, bahwa suatu pemeriksaan pajak yang baik harus memiliki perecanaan atau persiapan yang baik. Persiapan dibutuhkan agar proses pemeriksaan pajak berjalan terarah sesuai dengan yang diharapkan sehingga mendapatkan hasil yang optimal. Dan Tujuan kebijakan pemeriksaan pajak adalah membuat pemeriksaan menjadi lebih efektif dan efisien, meningkatkan kinerja pemeriksaan pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai konsekuesi pemungutan pajak di Indonesia, secara tidak langsung menjadi aspek pendorong untuk meningkatkan penerimaan Negara dari pajak. Dengan demikian petugas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama sudah melakukan serangkaian kegiatan pemeriksaan pajak dengan sangat baik.

4.4.5.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengujian perumusan masalah deskriptif diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung menurut respon responden termasuk dalam kategori baik, dimana pegawai pajak secara umum memiliki pengertian bahwa kepatuhan wajib pajak yang ditunjukan telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dilihat dari dimensi aspek formal ternyata lebih baik daripada dimensi aspek material. Selanjutnya bila dilihat dari indikator nampak bahwa sebagian besar respon responden termasuk dalam kategori baik. Namun jika dilihat dari indikator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dan menyampaikan SPT tepat waktu masih

dikategorikan cukup, karena pada KPP di wilayah Bandung masih terdapat penduduk yang kurang sadar dalam hal mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak dan masih banyak pula wajib pajak yang terlambat bahkan tidak menyampaikan SPT tepat waktu. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukan oleh (Agung:2012) yang menerangkan bahwa masih terdapat orang pribadi atau badan yang belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak padahal penghasilannya sudah melebihi PTKP dan rasio dari data statisti pada bab I yang menunjukkan jumlah kepatuhan Wajib Pajak badan dalam kewajiban menyampaikan SPT tahunan PPh dengan tepat waktu. Dari jumlah tersebut diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak yang menjalani kewajibannya jauh di bawah 50% dari jumlah SPT yang dikirimkan.

4.4.5.4 Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan dan parsial

1) Pengaruh Kinerja *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial

Hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak berada pada arah positif. Artinya hubungan antara kinerja *account representative* dengan Kepatuhan wajib pajak termasuk Cukup Kuat. Ini menggambarkan bahwa ketika kinerja *account representative* semakin baik, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung.

Melalui data yang terkumpul dilapangan, terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kinerja *Account Representative* terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama yang ada di wilayah Bandung. Melalui uji t diperoleh

hasil bahwa hipotesis yang menyatakan kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama yang ada di wilayah Bandung. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa kinerja *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung.

Jadi tinggi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Badan pada penelitian ini salah satunya disebabkan karena kinerja *Account Representative.* Dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai dari korelasi diatas menunjukkan bahwa terbukti teori yang disampaikan oleh **Siti Kurnia Rahayu** tentang kinerja *Account Representative* mempengaruhi tingkat kepatuhan dari wajib pajak.

> **"Kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self-assesment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak ." (2009:135)**

2) Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial

Hubungan antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak berada pada arah positif. Artinya hubungan antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak termasuk lemah. Ini menggambarkan bahwa ketika pemeriksaan semakin tinggi, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung.

Melalui data yang terkumpul dilapangan, terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama yang ada di wilayah Bandung. Melalui uji t diperoleh hasil bahwa

hipotesis yang menyatakan pemeriksaan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama yang ada di wilayah Bandung. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama yang ada di Kota Bandung.

Jadi tinggi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini salah satunya disebabkan karena pemeriksaan pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan teori menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 246) yang menyatakan bahwa :

> **"Tujuan yang terutama dari pemeriksaan adalah pengujian kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kewajiban-kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak, termasuk di dalamnya tidak terkecuali adalah kewajiban para pemungut dan pemotong pajak".**

3) Pengaruh Kinerja *Account Representative* dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan

Hubungan kedua variabel bebas (kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak) secara simultan dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan kriteria kuat. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak) memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung.

Sementara nilai R-Square (0.601), menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak. Artinya secara bersama-sama variabel bebas (kinerja *account*

representative dan pemeriksaan pajak) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 36,1% terhadap perubahan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di wilayah Bandung. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati adalah sebesar 63,9%, yaitu merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel bebas yang diteliti.

Jadi tinggi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini bukan hanya karena kinerja *account representative* dan pemeriksaan pajak saja namun ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi, seperti yang dikemukan oleh Amilin dan Nina Anisah (2008:146) yaitu :

> **"Kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan-penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, sebagai account representative harus bisa memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik."**