BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Pada waktu agresi militer Belanda I tanggal 12 Juli 1947, pasukan Belanda menguasai Bandung Utara sedangkan pemerintah Republik Indonesia bertahan disebelah selatan, maka Inspeksi Keuangan Bandung berpindah ke Soreang. Akibat revolusi fisik yang berkepanjangan, peperangan tidak dapat dihindarkan lagi dan pada saat terjadinya agresi militer Belanda ke II tanggal 19 Desember 1948, Ibukota Republik Indonesia pada waktu di Yogyakarta diserbu Belanda.

Masalah pengelolaan keuangan atau pemungutan pajak terpecah menjadi dua aliran yaitu :

a. Aliran COOVERATIVE

Yaitu aliran yang mau bekerjasama dengan Belanda (Inspeksi keuangan Bandung yang beraliran ini berkedudukan tetap di Bandung)

b. Aliran NON COOVERATIVE

Yaitu aliran yang tidak mau bekerjasama dengan Belanda (Inspeksi keuangan Bandung yang beraliran ini memilih tempat kedudukannya di Tasikmalaya). Setelah pemerintahan Belanda mengakui kedaulatan Negara

Republik Indonesia, Kantor Inspeksi Keuangan Bandung yang berbeda aliran itu, yaitu yang berkedudukan di Tasikmalaya bergabung kembali dan Inspeksi Keuangan Bandung pada waktu itu beralamat di Jl. Raya Barat (sekarang Jl. Asia Afrika sebelah timur Hotel Homan).

Dengan berkembangnya jaman serta bertambahnya penduduk dan berkembangnya tingkat ekonomi masyarakat Inspeksi Keuangan di rubah namanya menjadi Inspeksi Pajak, begitu pula Inspeksi Keuangan Bandung berubah namanya dan dipecah menjadi :

1. Inspeksi Pajak Bandung

   Dengan daerah wewenang meliputi : daerah Swantantra TK II Kotapraja Bandung, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Sumedang, Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, dan Kabupaten Ciamis yang berkedudukan di Jl. Asia Afrika no. 1 14 Bandung

2. Inspeksi Pajak Kerawang

   Dengan daerah wewenangnya meliputi: Kabupaten Bakasi, Kabupaten Kerawang, Kabupaten Purwakarta, dan Subang yang berkedudukan di Kerawang. Dengan surat keputusan Menteri Keuangan No.276/kmk/1980 terhitung mulai tanggal 1 April 1989 seluruh kantor Inspeksi Pajak Indonesia namanya diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak dan di Bandung sendiri dirubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak, yaitu:

a. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur

   Beralamat di Jl. Kiaracondong No.372 Bandung (sekarang berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung).

b. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tengah Beralamat di Jl. Purnawarman No.21 Bandung.

c. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Barat Beralamat di Jl. Soekamo Hatta Bandung.

d. Kantor Pelayanan Pajak Cimahi Beralamat di Jl. Ria No.1 Cimahi.

Dan pada tanggal 29 Maret 1994 dengan surat keputusan Menteri Keuangan No.94/kmk.01/ 1994 terjadi reorganisasi sehingga Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Bandung dipecah menjadi :

1. Kantor Pelayanan Pajak Cimahi, meliputi kota administrasi Cimahi dan Kabupaten Bandung yang beralamat di JI.Raya Barat Cimahi.

2. Kantor Pelayanan Pajak Bandung Tegalega, meliputi daerah pemerintahan wilayah (Kewedanaan) Tegalega dan beralamat di Jl. Soekamo Hatta Bandtmg.

3. Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying, meliputi daerah pemerintahan wilayah Cibeunying dan beralamat di Jl.Pumawarman No.21 Bandung.

4. Kantor Pelayanan Pajak Bandung , meliputi daerah pemerintahan wilayah Karees (untuk sementara Kabupaten Sumedang, masuk ke KPP Majalengka namun pelaksanaannya ditangguhkan untuk sementara). Dan beralamat di Jl. Kiaracondong No.372 Bandung.

5. Kantor Pelayanan Pajak Bojonegara, meliputi daerah pemerintahan wilayah Bojonegara dan berkantor untuk sementara di Jl. Cipaganti No. 15 7 Bandung.

Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees yang berkedudukan di Jl. Kiaracondong No. 372 diresmikan oleh Direktorat Jenderal Pajak waktu itu oleh adalah Bapak Drs. Salamun A.T pada tanggal 25 April 1987 dengan nama Inspeksi Pajak Bandung Timur. Kemudian pada tanggal 1 April 1989 nama Kantor Inspeksi Pajak Bandung Timur diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak Bandung Timur dan sekarang menjadi Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees.

Kantor Pelayanan Pajak Bandung mempunyai daerah atau wilayah administrasi yang meliputi :

a. Wilayah Karees
b. Wilayah Gede Bage.
c. Wilayah Sumedang.

Wilayah tersebut dibagi menjadi beberapa kecamatan dan setiap kecamatan dibagi lagi menjadi beberapa kelurahan atau desa. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees bertanggungjawab atas wajib pajak yang ada diwilayah administrasi:

1. Kotamadya Bandung, meliputi : Kecamatan Regol, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, Kecamatan Kiaracondong, Kecamatan Rancasari.
2. Kabupaten Sumedang, meliputi: Kecamatan Buah Dua, Kecamatan Cadasgampar, Kecamatan Cikemh, Kecamatan Cimalaka, Kecamatan Paseh, Kecamatan Situraja, Kecamatan Tomo, Kecamatan Wado, Kecamatan Rancakalong, Kecamatan Tanjungkarta dan Kecamatan Tangjungsari.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dipimpin oleh seorang kepala kantor dan dibantu oleh setiap kepala seksi sebagai stafnya, yang terdiri dari sepuluh seksi, sebagai berikut :

1. Sub Bagian Tata Usaha.
2. Seksi Pengolahan Data dan Infomasi.
3. Seksi Tata Usaha dan Perpajakan.
4. Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
5. Seksi Pajak Penghasilan Badan.
6. Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan.
7. Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

8. Seksi Penerimaan dan Keberatan.
9. Seksi Penagihan.
10. Seksi Penyuluhan Pajak

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi ini dapat diartikan sebagai pembagian tugas untuk mencapai tujuan yang efektif. Dengan adanya struktur organisasi ini dapat dilihat bagaimana fungsi-fungsi dan hubungan kerja, tanggungjawab serta wewenang dari setiap aparatur organisasi yang bersangkutan.

Struktur organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees termasuk dalam type A, yang dipimpin oleh seseorang kepala kantor dan dibantu oleh kepala seksi sebagai stafnya. Dari kesepuluh seksi tersebut dibagi menjadi beberapa sub seksi, antara lain :

1. Sub Bagian Tata Usaha
    a. Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian.
    b. Urusan Keuangan.
    c. Urusan Rumah Tangga.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi
    a. Sub Seksi Data Masukan dan Data Keluaran.
    b. Sub Seksi Pengolahan Data dan Penyajian Infonnasi.
    c. Sub Seksi Penggalian Pontensi Pajak dan Extensifikasi Wajib Pajak.

3. Seksi Tata Usaha dan Perpajakan
    a. Sub Seksi Pendaftaran Wajib Pajak.
    b. Sub Seksi Pemberitahuan Pajak.
    c. Sub Seksi Ketetapan dan Kearsipan Wajib Pajak.
4. Seksi Pajak Penghasilan Orang Pribadi
    a. Sub Seksi Pengawasan Pembayaran masa PPH Orang Pribadi.
    b. Sub Seksi Vertifikasi PPH Orang Pribadi.
5. Seksi Pajak Penghasilan Badan
    a. Sub Seksi Pengawasan Pembayaran Masa PPH Badan.
    b. Sub Seksi Verifikasi PPH Badan.
6. Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan
    a. Sub Seksi Pengawasan Pembayaran Masa Pemotongan dan Pemungutan
    b. Pajak Penghasilan.
    c. Sub Seksi Verińkasi Pemotongan dan Pemungutan PPH.
7. Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya
    a. Sub Seksi PPN Industri.
    b. Sub Seksi PPN Perdagangan.
    c. Sub Seksi PPN Jasa dan PTLL.
    d. Sub Seksi Verifikasi PPN dan PTLL.
8. Seksi Penerimaan dan Keberatan
    a. Sub Seksi Tata Usaha Penerimaan Pajak dan Restitusi.

b. Sub Seksi Rekonsilasi.

c. Sub Seksi Keberatan PPh.

d. Sub Seksi Keberatan PPN dan PTLL.

9. Seksi Penagihan

a. Sub Seksi Tata Usaha Piutang Pajak.

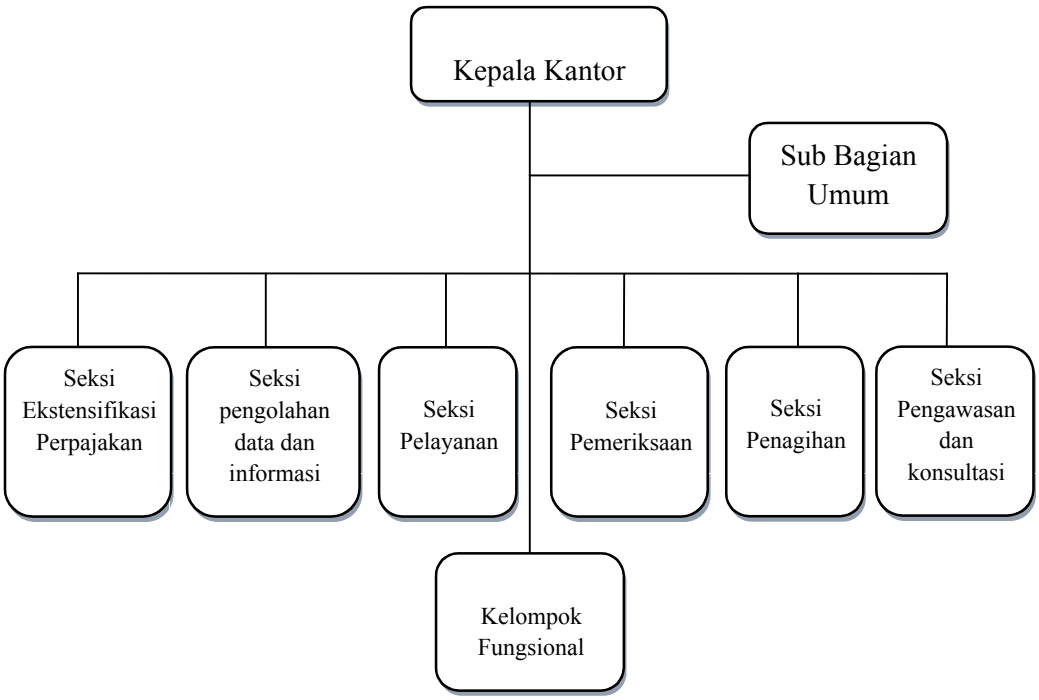
b. Sub Seksi Penagihan.

10. Seksi Penyuluhan Pajak

a. Seksi Penyuluhan Pajak Bandung karees

b. Seksi Penyuluhan Pajak Sumedang.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Karees



4.1.3 Job Description Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees mempunyai uraian tugas untuk menjadikan sebagai pedoman bagi setiap seksi dan sub seksi dalam menjalankan tugasnya secara lengkap.Adapun deskripsi jabatan tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees pada seksi-seksi yang ada sebagai berikut :

1. Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas :
   a. Melakukan urusan tata usaha dan kegawaian, melakukan urusan-urusan
   b. keuangan serta melakukan urusan rumah tangga dan perlengkapan.
2. Seksi Pengolahan Data dan Infomasi, mempunyai tugas :
   a. Melakukan tugas pengolahan sebagaimana yang dimaksudkan dalam pedoman induk pengolahan data.
   b. Menyususn monografi fiskal berdasarkan data yang diperoleh oleh Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees
   c. Tata usaha data masuk dan keluar.
3. Seksi Tata Usaha dan Perpajakan, mempunyai tugas :
   a. Melakukan urusan Pendaftaran Wajib Pajak.
   b. Melakukan Tata Usaha dan Pengecekan Surat Pemberitahuan Tahunan.
   c. Menyiapkan utusan Penerbitan Surat Ketetapan Pajak.
4. Seksi Pajak Panghasilan Orang Pribadi, mempunyai tugas :
   a. Pemantapan dan penatausahaan pembayaran Masa Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi.

b. Penerimaaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Masa Pajak Penghasilan.
c. Penjelasan dan penyusunan kegiatan pembayaran Masa Pajak Penghasilan.
d. Veritifikasi atas Surat Pemberitahuan Masa dan Tahunan Pajak Panghasilan.

5. Seksi Pajak Penghasilan Badan, mempunyain tugas :
   a. Melakukan penatausahaan dan pengecekan serta menyusun Laporan Pembayaran Masa.
   b. Melakukan verifikasi atas Surat Pemberitahuan (SSTP) Masa dan Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Badan
6. Seksi Pemotongan dan Pemungutan Pajak Penghasilan, mempunyai tugas :
   a. Pemantauan penyususnan Laporan Pembayaran Masa atas pemotongan dan pemungutan Pajak Penghasilan (PPh).
   b. Melakukan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan (SPT) masa atas pemotongan dan pemungutan Pajak Penghasilan (PPh).
   c. Veritifikasi atas Surat Pemberitahuan (STP) Masa dan Tahunan atas pemotongan dan pemungutan Pajak Penghasilan (PPh).
7. Seksi Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung Lainnya, mempunyai tugas :

a. Melaksanakan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan (STP) Masa.
b. Memantau dan menyusun Laporan Perkembangan Pengusaha Kena Pajak.
c. Melakukan perhitungan apabila ada pengusaha Kena Pajakyang mengajukan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
d. Melakukan urusan konfirmasi faktur pajak serta melakukan veritifikasi atas
e. Surat Pemberitahuan (STP) Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak Penjualan Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya.

8. Seksi Penerimaan dan Keberatan, mempunyai tugas :
   a. Melaksanakan penatausahan penerimaan restitusi dan konsiliasi pembayaran pajak.
   b. Menyusun Laporan Penerimaan Pajak.
   c. Melakukan urusan penyelesaian dan penyerahan Surat Setoran Pajak.
   d. Menyelesaikan perselisihan dan keberatan pajak
9. Seksi Penagihan, mempunyai tugas :
   a. Melakukan Tata Usaha Piutang Paj ak.
   b. Menyiapkan Surat Teguran dan melakukan Penyitaan.
   c. Melakukan veritifikasi lapangan terhadap Wajib Pajak yang tidak memenuhi pembayaran masa pajak.

10. Seksi Penyuluhan Pajak, mempunyai tugas :

Tugasnya adalah memberikan penyuluhan dan penerangan kepada para wajib pajak, misalnya memberikan penyelesaian mengenai subjek pajak, objek pajak, beserta hak dan kewajibannya terhadap wajib pajak.

4.1.4 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees

Adapun aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan melalui prosedur yang mudah dan sistematis.
b. Melaksanakan kegiatan Operasional perpajakan di bidang pengolahan data dan informasi, tata usaha perpajakan, pelayanan, penagihan, pengawasan dan konsultasi, dan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
c. 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 penatausahaan dan lampirannya termasuk kebenaran penulisan dan perhitungan yang bersifat formal, pemantauan dan penyusunan laporan pembayaran masa PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak tidak langsung lainnya.

d. Mengadakan Kegiatan penyuluhan pajak kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan serta melakukan kegiatan yang bersifat meningkatkan jumlah Wajib Pajak.

Secara berkala, Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama melaporkan hasil kegiatan operasional tersebut kepada Kepala Kantor Direktorat Jenderal Pajak setempat.

4.2 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	62	62%
Wanita	38	38%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yang terpilih sebagai responden tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu.

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukan bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebesar 62%, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebesar 38% jadi dapat disimpulkan mayoritas dalam penelitian ini adalah Pria.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia

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

Tabel 4.2

Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
20 - 25 Tahun	15	15%
26 – 30 Tahun	17	17%
31 – 35 Tahun	13	13%
36 – 40 Tahun	35	35%
Diatas 40 Tahun	20	20%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20 - 25 Tahun berjumlah 15 orang atau sebesar 15%, 26 – 30 tahun berjumlah 17 orang atau sebesar 17%, 31 – 35 tahun berjumlah 13 orang atau sebesar 13% 36 – 40 tahun berjumlah 35 orang atau sebesar 35%, diatas 40 tahun sebesar 20 orang atau sebesar 20%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 36-40 tahun. Hal ini dikarenakan usia di antara 36-40 tahun merupakan usia yang produktif.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Tabel 4.3

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase %
SMA / Sederajat	20	20%
Diploma (D3)	22	22%
Strata 1 (S1)	51	51%
Strata 2 (S2)	7	7%
Strata 3 (S3)	-	-
Lain – lain	-	-
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan yang dimiliki Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kantor pelayanan pajak pratama Bandung Karees yang terpilih sebagai responden yang berpendidikan SMA berjumlah 20 orang atau sebesar 20%, Diploma (D3) berjumlah 22 orang atau sebesar 22%, Strata 1 (S1) berjumlah 51 orang atau sebesar 51%, Strata 2 (S2) berjumlah 7 orang atau sebesar 7%, Strata 3 (S3) sebesar 0 (tidak ada). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berpendidikan terakhir Strata 1 (S1). Hal ini di karenakan mayoritas Wajib Pajak terutama wajib pajak orang pribadi (OP) di Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees berpendidikan terakhir Strata 1 (S1).

4. Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan Lama Kerja dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja

Usia	Jumlah Responden	Persentase %
< 1 Tahun	15	15%
1 – 3 Tahun	18	18%
3 – 5 Tahun	27	27%
Diatas 5 Tahun	40	40%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden Lama Kerjanya kurang dari 1 Tahun berjumlah 15 orang atau sebesar 15%, 1 – 3 tahun berjumlah 18 orang atau sebesar 18%, 3 – 5 tahun berjumlah 27 orang atau sebesar 27%, diatas 5 tahun berjumlah 40 orang atau sebesar 40%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini Lama bekerjanya diatas 5 tahun.

4.3 Analisis Deskriptif (Variabel)

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

4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas pelayanan pajak (X_1)

Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas pelayanan pajak diukur menggunakan 5 (lima) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 10 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kualitas pelayanan pajak pada Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees maka dihitung persentase skor jawaban responden untuk setiap butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh persentase skor jawaban responden seperti tampak dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas pelayanan pajak

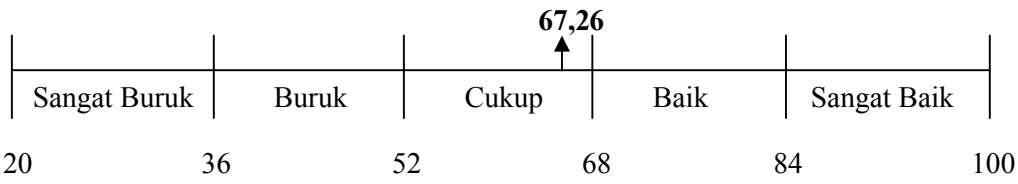
Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	305	500	61,00	Cukup
2	336	500	67,20	Cukup
3	351	500	70,20	Baik
4	412	500	82,40	Baik
5	321	500	64,20	Cukup
6	321	500	64,20	Cukup
7	352	500	70,40	Baik
8	286	500	57,20	Cukup
9	350	500	70,00	Baik
10	329	500	65,80	Cukup
TOTAL	**3363**	**5000**	**67,26**	**Cukup**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2

Skala Penafsiran Persentase Skor Variabel Kualitas pelayanan pajak



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 67,26 berada di antara interval 52 – 68. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara keseluruhan berada dalam kategori cukup baik. Agar lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran kualitas pelayanan pajak pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 5 (lima) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 10 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator.

1. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Katanggapan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam melayani Wajib Pajak diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.6

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Daya tanggap

Pernyataan		**Skor Jawaban**					**%**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	**Skor**
Pegawai KPP Karees mampu memberikan pelayanan dengan segera	F	11	14	51	17	7	61,00
	%	11,0	14,0	51,0	17,0	7,0	
Pegawai KPP Karees selalu siap untuk memberikan pelayanan sesuai permintaan wajib pajak	F	15	32	29	22	2	67,20
	%	15,0	32,0	29,0	22,0	2,0	
Akumulasi Jawaban Responden	**F**	**26**	**46**	**80**	**39**	**9**	**64,10**
	%	**13,0**	**23,0**	**40,0**	**19,5**	**4,5**	

Melalui akumulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa ketanggapan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam melayani Wajib Pajak cukup baik. Hal ini bisa diketahui dari persentase akumulasi skor jawaban responden sebesar 64,10 berada diantara 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup. Berikut ini adalah uraian tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4.6 diatas.

a. Memberikan Pelayanan Dengan Segera

Pada tabel 4.6 untuk pernyataan "Pegawai KPP Pratama Bandung Karees mampu memberikan pelayanan dengan segera" terlihat paling banyak responden menjawab cukup sesuai (skor 3 pada kuesioner). Namun banyak juga responden yang menjawab kurang sesuai (skor 2 pada kuesioner) dan bahkan yang menjawab tidak sesuai (skor 1 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 61,00 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya sebagian besar pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees cukup mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan.

b. Memberikan Pelayanan Sesuai Permintaan

Pada tabel 4.6 untuk pernyataan "Pegawai KPP Pratama Bandung Karees selalu siap untuk memberikan pelayanan sesuai permintaan wajib pajak" terlihat paling banyak responden menjawab sesuai (skor 4 pada kuesioner). Namun banyak juga responden yang menjawab cukup sesuai (skor 3 pada kuesioner) dan

yang menjawab tidak sesuai (skor 2 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 67,20 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya sebagian pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees cukup siap memberikan pelayanan sesuai permintaan wajib pajak.

2. Keandalan *(Reliability)*

Keandalan pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.7

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Keandalan

Pernyataan		**Skor Jawaban**					**% Skor**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
KPP Karees sudah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan wajib pajak	F	24	13	53	10	0	70,20
	%	24,0	13,0	53,0	10,0	0,0	
KPP Karees mampu memberikan pelayanan yang Baik	F	34	44	22	0	0	82,40
	%	34,0	44,0	22,0	0,0	0,0	
Akumulasi Jawaban Responden	**F**	**58**	**57**	**75**	**10**	**0**	**76,30**
	%	**29,0**	**28,5**	**37,5**	**5,0**	**0,0**	

Melalui akumulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa keandalan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sudah tinggi. Hal ini bisa diketahui dari persentase akumulasi skor jawaban responden sebesar 76,30 berada diantara 68 – 84 dan termasuk dalam

kategori tinggi. Berikut ini adalah uraian tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4.7 diatas.

a. Memberikan Pelayanan Sesuai Keinginan WP

Pada tabel 4.7 untuk pernyataan "KPP Pratama Bandung Karees sudah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan wajib pajak" terlihat paling banyak responden menjawab cukup sesuai (skor 3 pada kuesioner). Namun banyak juga responden yang menjawab sesuai (skor 4 pada kuesioner) dan bahkan yang menjawab sangat sesuai (skor 5 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 70,20 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik, artinya Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees sudah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan sebagian besar Wajib Pajak.

b. Memberikan Pelayanan Yang Baik

Pada tabel 4.7 untuk pernyataan "KPP Pratama Bandung Karees mampu memberikan pelayanan yang Baik" terlihat paling banyak responden menjawab mampu (skor 4 pada kuesioner) dan bahkan banyak juga responden yang menjawab sangat mampu (skor 5 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 82,40 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik, artinya Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees sudah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada sebagian besar wajib pajak.

3. Jaminan *(Assurance)*

Jaminan pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.8

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator *Jaminan*

Pernyataan		**Skor Jawaban**					**% Skor**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	
KPP Karees dalam memberikan pelayanan selalu menjaga kesopanan	F	2	25	65	8	0	64,20
	%	2,0	25,0	65,0	8,0	0,0	
KPP Karees mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan wajib pajak	F	0	26	69	5	0	64,20
	%	0,0	26,0	69,0	5,0	0,0	
Akumulasi Jawaban Responden	**F**	**2**	**51**	**134**	**13**	**0**	**64,20**
	%	**1,0**	**25,5**	**67,0**	**6,5**	**0,0**	

Melalui akumulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa jaminan pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees kepada Wajib Pajak cukup baik. Hal ini bisa diketahui dari persentase akumulasi skor jawaban responden sebesar 64,20 berada diantara 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup. Berikut ini adalah uraian tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4.8 diatas.

a. Menjaga Kesopanan

Pada tabel 4.8 untuk pernyataan "KPP Pratama Bandung Karees dalam memberikan pelayanan selalu menjaga kesopanan" terlihat paling banyak responden menjawab cukup sering (skor 3 pada kuesioner). Namun banyak juga

responden yang menjawab sering (skor 4 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 64,20 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees cukup sopan ketika memberikan pelayanan kepada sebagian besar Wajib Pajak.

b. Menjawab Pertanyaan Wajib Pajak

Pada tabel 4.8 untuk pernyataan "KPP Pratama Bandung Karees mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan wajib pajak" terlihat paling banyak responden menjawab cukup mampu (skor 3 pada kuesioner) dan bahkan banyak juga responden yang menjawab mampu (skor 4 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 64,20 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees cukup mampu memberikan pelayanan yang baik kepada sebagian besar wajib pajak.

4. Empati *(Empathy)*

Kepedulian yang ditunjukkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees kepada Wajib Pajak diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.9

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Empati

Pernyataan		Skor Jawaban					% Skor
		5	4	3	2	1	
Kepedulian KPP Karees terhadap masalah wajib pajak sangat tinggi	F	6	42	51	0	1	70,40
	%	6,0	42,0	51,0	0,0	1,0	
Pegawai KPP Karees mampu memberi kesan yang baik kepada wajib pajak	F	1	16	54	26	3	57,20
	%	1,0	16,0	54,0	26,0	3,0	
Akumulasi Jawaban Responden	**F**	**7**	**58**	**105**	**26**	**4**	**63,80**
	%	**3,5**	**29,0**	**52,5**	**13,0**	**2,0**	

Melalui akumulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa kepedulian yang ditunjukkan Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees kepada Wajib Pajak cukup tinggi. Hal ini bisa diketahui dari persentase akumulasi skor jawaban responden sebesar 63,80 berada diantara 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup. Berikut ini adalah uraian tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4.9 diatas.

a. Kepedulian Terhadap Masalah Wajib Pajak

Pada tabel 4.9 untuk pernyataan "Kepedulian KPP Pratama Bandung Karees terhadap masalah wajib pajak sangat tinggi" terlihat paling banyak responden menjawab cukup tinggi (skor 3 pada kuesioner). Namun banyak juga responden yang menjawab tinggi (skor 4 pada kuesioner) dan sangat tinggi (skor 5 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 70,40 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi, artinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees peduli terhadap masalah yang dihadapi sebagian besar Wajib Pajak.

b. Memberi Kesan Yang baik Kepada Wajib Pajak

Pada tabel 4.9 untuk pernyataan "Pegawai KPP Pratama Bandung Karees mampu memberi kesan yang baik kepada wajib pajak" terlihat paling banyak responden menjawab cukup mampu (skor 3 pada kuesioner), namun banyak juga responden yang menjawab tidak mampu (skor 2 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 57,20 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees cukup mampu memberikan kesan yang baik kepada sebagian besar wajib pajak.

5. Wujud Nyata *(Tangible)*

Penampilan fisik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.10

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Wujud Nyata

Pernyataan		**Skor Jawaban**					**%**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	**Skor**
Fasilitas-fasilitas yang ada di KPP Karees sudah memadai	F	6	42	50	0	2	70,00
	%	6,0	42,0	50,0	0,0	2,0	
Profesionalisme dan keahlian pegawai KPP Karees sangat tinggi	F	3	31	59	6	1	65,80
	%	3,0	31,0	59,0	6,0	1,0	
Akumulasi Jawaban Responden	**F**	**9**	**73**	**109**	**6**	**3**	**67,90**
	%	**4,5**	**36,5**	**54,5**	**3,0**	**1,5**	

Melalui akumulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa penampilan fisik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees kepada Wajib Pajak cukup baik. Hal ini bisa diketahui dari persentase akumulasi skor jawaban responden sebesar 67,90 berada diantara 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup. Berikut ini adalah uraian tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4.10 diatas.

a. Fasilitas Yang Ada Sudah Memadai

Pada tabel 4.10 untuk pernyataan "Fasilitas-fasilitas yang ada di KPP Pratama Bandung Karees sudah memadai" terlihat paling banyak responden menjawab cukup memadai (skor 3 pada kuesioner). Namun banyak juga responden yang menjawab memadai (skor 4 pada kuesioner) dan sangat memadai (skor 5 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 70,00 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori tinggi, artinya fasilitas yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sudah memadai bagi sebagian besar Wajib Pajak.

b. Profesionalisme dan Keahlian Pegawai

Pada tabel 4.10 untuk pernyataan "Profesionalisme dan keahlian pegawai KPP Pratama Bandung Karees sangat tinggi" terlihat paling banyak responden menjawab cukup tinggi (skor 3 pada kuesioner), namun banyak juga responden yang menjawab tinggi (skor 4 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 65,80 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk

dalam kategori cukup, artinya profesionalisme dan keahlian yang dimiliki pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees cukup tinggi menurut sebagian besar wajib pajak.

4.3.2 Analisis Deskriptif *Self assessment system*

Self assessment system pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. *Self assessment system* diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 3 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang self assessment system pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees maka dihitung persentase skor jawaban responden untuk setiap butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil persentase skor jawaban responden seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.11

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai *Self assessment system*

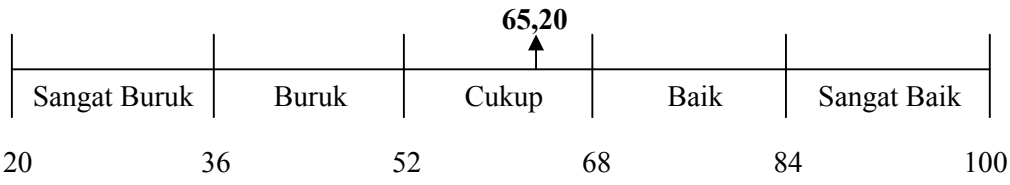
Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	371	500	74,20	Baik
2	334	500	66,80	Cukup
3	273	500	54,60	Cukup
TOTAL	**978**	**1500**	**65,20**	**Cukup**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut di interpretasikan ke dalam tabel skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.3

Skala Penafsiran Persentase Skor Total Variabel *Self assessment system*



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel *self assessment system* sebesar 65,20 berada di antara interval 52 – 68. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam cukup baik. Agar lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran *self assessment system* pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 3 (tiga) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator.

a. Mendaftarkan Diri

Pengawasan dan pembinaan yang dilakukan petugas Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees bagi Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri hanya

diukur menggunakan 1 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.12

Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Mendaftarkan Diri

Pernyataan		Skor Jawaban					% Skor
		5	4	3	2	1	
Dalam *Self Assessment System,* Petugas pajak berkewajiban melayani, membina dan mengawasi Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri	F	16	48	26	7	2	74,20
	%	16,0	48,0	26,0	7,0	2,0	

Melalui persentase skor jawaban responden dapat diketahui bahwa pengawasan dan pembinaan yang dilakukan petugas Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees bagi Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri sudah baik. Hal ini bisa diketahui dari persentase skor jawaban responden sebesar 74,20 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik.

b. Membayar Pajak

Kesediaan Wajib Pajak menerima sanksi jika terlambat dalam membayar pajak hanya diukur menggunakan 1 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.13

Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Membayar Pajak

Pernyataan		Skor Jawaban					% Skor
		5	4	3	2	1	
Saya bersedia menerima sanksi jika tidak dan/atau terlambat membayar pajak	F	13	32	28	26	0	66,80
	%	13,0	32,0	28,0	26,0	0,0	

Melalui persentase skor jawaban responden dapat diketahui bahwa kesediaan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam menerima sanksi jika terlambat dalam membayar pajak cukup tinggi. Hal ini bisa diketahui dari persentase skor jawaban responden sebesar 66,80 berada pada interval 52– 68 dan termasuk dalam kategori cukup.

c. Pelaporan Sendiri

Pemberian wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutang hanya diukur menggunakan 1 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.14

Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Membayar Pajak

Pernyataan		Skor Jawaban					% Skor
		5	4	3	2	1	
Self Assessment System, merupakan sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutang	F	0	17	37	45	0	54,60
	%	0,0	17,0	37,0	45,0	0,0	

Melalui persentase skor jawaban responden dapat diketahui sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutang sudah diterapkan cukup baik. Hal ini bisa diketahui dari persentase skor jawaban responden sebesar 54,60 berada pada interval 52– 68 dan termasuk dalam kategori cukup.

4.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kepatuhan Wajib Pajak diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees maka dilakukan dihitung persentase skor jawaban responden

untuk setiap butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.15

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

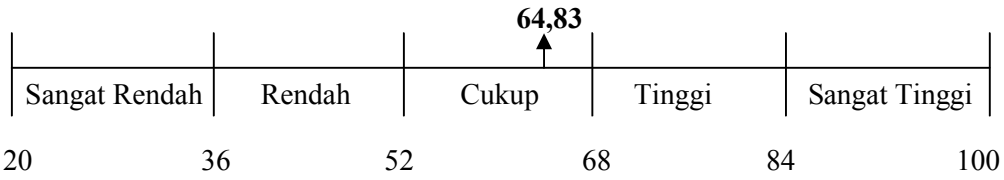
Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	334	500	66,80	Cukup
2	323	500	64,60	Cukup
3	342	500	68,40	Tinggi
4	322	500	64,40	Cukup
5	331	500	66,20	Cukup
6	293	500	58,60	Cukup
TOTAL	**1945**	**3000**	**64,83**	**Cukup**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Selanjutnya persentase total skor jawaban responden pada tabel di atas tersebut di interpretasikan ke dalam skala penafsiran persentase skor jawaban responden yang disajikan ke dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.4

Skala Penafsiran Skor Rata- Rata Variabel Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel kepatuhan Wajib Pajak berada di antara interval 52 – 68. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees secara umum berada dalam kategori cukup. Agar lebih jelas maka penulis juga menyajikan gambaran kepatuhan Wajib Pajak pada masing-masing indikator, yang diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 6 butir pernyataan. Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator.

a. Kepatuhan Dalam Mendaftarkan Diri

Kepatuhan Wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees dalam mendaftarkan diri hanya diukur menggunakan 1 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.16

Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Mendaftarkan Diri

Pernyataan		**Skor Jawaban**					**%**
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	**Skor**
Apakah dalam mendaftarkan diri sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan	F	7	40	35	13	4	66,80
	%	7,0	40,0	35,0	13,0	4,0	

Melalui persentase skor jawaban responden dapat diketahui bahwa Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees dalam mendaftarkan diri sudah cukup

sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Hal ini bisa diketahui dari persentase skor jawaban responden sebesar 66,80 berada pada interval 52– 68 dan termasuk dalam kategori cukup.

b. Kepatuhan Menyetorkan Kembali SPT

Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees dalam menyetorkan kembali SPT diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.17

Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Menyetorkan Kembali SPT

Pernyataan		Skor Jawaban					% Skor
		5	4	3	2	1	
Apakah anda melakukan pengisian SPT sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan	F	8	26	48	14	3	64,60
	%	8,0	26,0	48,0	14,0	3,0	
Apakah dalam menyetorkan kembali SPT sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan	F	5	42	46	1	5	68,40
	%	5,0	42,0	46,0	1,0	5,0	
Akumulasi Jawaban Responden	**F**	**13**	**68**	**94**	**15**	**8**	**66,50**
	%	**6,5**	**34,0**	**47,0**	**7,5**	**4,0**	

Melalui akumulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam menyetorkan kembali SPT pada umumnya cukup tinggi. Hal ini bisa diketahui dari persentase

akumulasi skor jawaban responden sebesar 66,50 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup. Berikut ini adalah uraian tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4.17 diatas.

a. Mengisi SPT Sesuai Undang-Undang

Pada tabel 4.17 untuk pernyataan "melakukan pengisian SPT sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan" terlihat paling banyak responden menjawab cukup sesuai (skor 3 pada kuesioner), namun banyak juga responden yang menjawab sesuai (skor 4 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 64,60 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya Wajib Pajak di Kantor pelayanan pajak pratama bandung karees pada umumnya melakukan pengisian SPT cukup sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

b. Menyetorkan Kembali SPT Sesuai Undang-Undang

Pada tabel 4.17 untuk pernyataan "menyetorkan kembali SPT sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan" terlihat paling banyak responden menjawab cukup sesuai (skor 3 pada kuesioner), namun banyak juga responden yang menjawab sesuai (skor 4 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 68,40 berada pada interval 68 – 84 dan termasuk dalam kategori baik, artinya Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees pada umumnya telah menyetorkan kembali SPT sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

c. Kepatuhan Dalam Perhitungan Pajak Terutang

Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam perhitungan pajak terutang diukur menggunakan 2 butir pernyataan. Berikut rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap kedua butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Dalam Perhitungan Pajak Terutang

Pernyataan		Skor Jawaban					% Skor
		5	4	3	2	1	
Apakah dalam Apakah dalam melakukan penghitungan sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan	F %	7 7,0	30 30,0	43 43,0	15 15,0	4 4,0	64,40
Apakah dalam melakukan pembayaran sudah ketentuan undang-undang perpajakan	F %	6 6,0	37 37,0	42 42,0	9 9,0	5 5,0	66,20
Akumulasi Jawaban Responden	**F** **%**	**13** **6,5**	**67** **33,5**	**85** **42,5**	**24** **12,0**	**9** **4,5**	**65,30**

Melalui akumulasi jawaban responden dapat diketahui bahwa kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam perhitungan pajak terutang pada umumnya cukup tinggi. Hal ini bisa diketahui dari persentase akumulasi skor jawaban responden sebesar 65,30 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup. Berikut ini adalah uraian tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat pada tabel 4.18 diatas.

a. Melakukan Perhitungan Sesuai Undang-Undang

Pada tabel 4.18 untuk pernyataan "melakukan perhitungan pajak terutang sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan" terlihat paling banyak responden menjawab cukup sesuai (skor 3 pada kuesioner), namun banyak juga responden yang menjawab sesuai (skor 4 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 64,40 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees pada umumnya melakukan perhitungan pajak terutang cukup sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

b. Melakukan Pembayaran Sesuai Undang-Undang

Pada tabel 4.18 untuk pernyataan "melakukan pembayaran pajak terutang sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan" terlihat paling banyak responden menjawab cukup sesuai (skor 3 pada kuesioner), namun banyak juga responden yang menjawab sesuai (skor 4 pada kuesioner). Kemudian persentase skor tanggapan responden sebesar 66,20 berada pada interval 52 – 68 dan termasuk dalam kategori cukup, artinya Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees pada umumnya melakukan pembayaran pajak terutang cukup sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

c. Kepatuhan Dalam Pembayaran tunggakan

Kepatuhan Wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam pembayaran tunggakan hanya diukur menggunakan 1 butir pernyataan. Berikut distribusi skor tanggapan responden terhadap butir pernyataan tersebut.

Tabel 4.19
Distribusi Skor Tanggapan Responden Pada Indikator Kepatuhan Dalam Membayar Tunggakan

Pernyataan		Skor Jawaban					% Skor
		5	4	3	2	1	
Apakah dalam pembayaran tunggakan sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan	F	5	14	48	32	0	58,60
	%	5,0	14,0	48,0	32,0	0,0	

Melalui persentase skor jawaban responden dapat diketahui bahwa Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees dalam pembayaran tunggakan cukup sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Hal ini bisa diketahui dari persentase skor jawaban responden sebesar 58,60 berada pada interval 52– 68 dan termasuk dalam kategori cukup.

4.4 Analisis Verifikatif

Pada sub bab ini hipotesis penelitian yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis penelitian seperti yang telah dituangkan di dalam bab II adalah adanya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan pajak dan *self*

assessment system terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum hasil analisis regresi diuji dan dianalisa lebih lanjut, ada beberapa asumsi yang harus diuji guna mengetahui apakah kesimpulan dari regresi tersebut tidak bisa, diantaranya adalah uji normlitas, uji multikolinieritas (untuk regresi linear berganda), dan uji heteroskedastisitas. Pada penelitian ketiga asumsi yang disebutkan diatas tersebut harus diuji karena variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini lebih dari satu, dengan uraian sebagai berikut:

a. Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

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 dan berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.20
Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

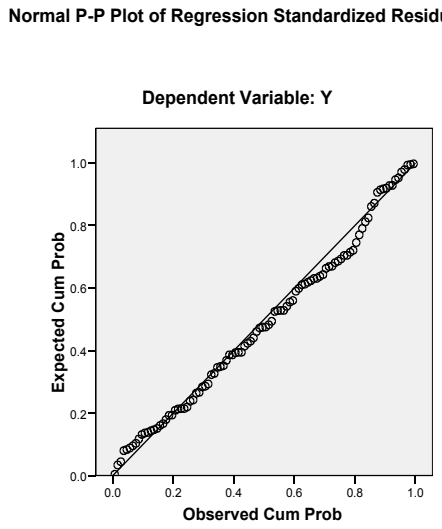
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.41421810
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		.774
Asymp. Sig. (2-tailed)		.588

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada tabel 4.20 dapat dilihat nilai probabilitas (signifikansi) yang diperoleh dari uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,588. Karena nilai probabilitas pada uji Kolmogorov-Smirnov masih lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0.05), maka disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal. Secara visual gambar grafik normalitas dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut



Gambar 4.5 Grafik normalitas

Grafik diatas mempertegas bahwa model regresi yang diperoleh berdisitribusi normal, hal ini ditunjukkan oleh titik-titik nilai residual masing-masing sampel yang menyebar disekitar garis diagonal.

b. Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan indikasi bahwa varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen atau tidak digunakan uji korelasi *rank Spearman*, yaitu dengan mengkorelasikan variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual(error). Apabila koefisien korelasi dari variabel bebas ada yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Pada tabel 4.21 berikut dapat dilihat nilai

signifikansi koefisien korelasi variabel bebas dengan nilai absolut residual (error).

Tabel 4.21
Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Correlations

			absolut_error
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	.007
		Sig. (2-tailed)	.941
		N	100
	X2	Correlation Coefficient	-.088
		Sig. (2-tailed)	.384
		N	100

Berdasarkan hasil olahan seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.21 diatas memberikan suatu indikasi bahwa residual (error) yang muncul dari persamaan regresi mempunyai varians yang sama (tidak terjadi heteroskedastisitas), hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari koefisien korelasi masing-masing variabel bebas dengan nilai absolut error (0,941 dan 0,384) masih lebih besar dari 0,05.

c. Pengujian Asumsi Multikolinieritas

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 4.22
Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	1.000	1.000
	X2	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh seperti terlihat pada tabel 4.22 diatas menunjukkan tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, karena nilai VIF dari kedua variabel bebas masih lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas. Karena ketiga asumsi regressi sudah terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa hasil estimasi model regressi sudah memenuhi syarat BLUE (*best linear unbias estimation*) sehingga dapat dikatakan bahwa kesimpulan yang diperoleh dari model regressi sudah menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

2. Estimasi Persamaan Regresi

Pada bagian ini akan diestimasi persamaan regresi pengaruh kualitas pelayanan pajak dan self assessment system terhadap kepatuhan Wajib Pajak menggunakan regresi linear berganda. Data yang digunakan dalam analisis regresi berdasarkan data hasil konversi skor hasil tanggapan 100 responden .

Data yang digunakan dalam analisis regressi berdasarkan data hasil konversi skor hasil tanggapan responden. Sehingga dapat diketahui dan dibuktikan sejauh mana hubungan kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam perhitungannya penulis menggunakan dua cara yaitu manual dan komputerisasi. Cara perhitungan komputerisasi dengan menggunakan media program komputer yaitu *SPSS 18 for windows.* Berikut ini perhitungan regresi linier berganda secara manual dan untuk model matematis untuk hubungan antara dua variabel tersebut adalah persamaan regresi berganda, yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana nilai a, b1 dan b2 dapat di cari dengan rumus dibawah ini :

$$\sum y = na + b_1\sum X_1 + b_2\sum X_2$$

$$\sum X_1y = a\sum X_1 + b_1\sum X_1^2 + b_2\sum X_1X_2$$

$$\sum X_2y = a\sum X_2 + b_1\sum X_1X_2 + b_2\sum X_2^2$$

Persamaam regresi digunakan untuk memprediksi dan menguji perubahan yang terjadi pada kepatuhan Wajib Pajak yang dapat diterangkan atau dijelaskan oleh perubahan kedua variabel independen (kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system*).

Berdasarkan hasil pengolahan data kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak di peroleh hasil regresi sebagai berikut. Hasil perhitungan tersebut di atas juga sama dengan perhitungan secara komputerisasi dengan *SPSS 18 for windows* yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.23
Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.382	.300		-1.275	.205
	X1	.708	.084	.551	8.442	.000
	X2	.450	.055	.529	8.114	.000

a. Dependent Variable: Y

Melalui hasil pengolahan data seperti diuraikan pada tabel 4.23 maka dapat dibentuk model prediksi variabel kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* terhadap total kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut.

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

$$\mathbf{\hat{Y} = -0{,}382 + 0{,}708\ X_1 + 0{,}450\ X_2}$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dilihat koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* bertanda positif independen bertanda positif. Artinya semakin baik kualitas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Demikian juga *self assessment system*, semakin baik self assessment system akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

4.4.1 Analisis Korelasi Parsial

Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan pajak maupun *self assessment system*) dengan kepatuhan Wajib Pajak. Melalui korelasi parsial akan dicari pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepatuhan Wajib Pajak ketika variabel independen lainnya konstan. Sebelum menghitung korelasi parsial, terlebih dahulu dihitung korelasi sederhana antar variabel dengan perhitungan sebagai berikut :

a) Korelasi kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r x_1 y = \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_2 \sum Y)}{\sqrt{[n\sum {X_1}^2 - (\sum X_1)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dengan menggunakan rumus diatas diperoleh koefisien korelasi antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut.

r X_1Y = 0,554

b) Korelasi *self assessment system* dengan kepatuhan wajib pajak dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$rx_2y = \frac{n(\sum X_2 Y) - (\sum X_2 \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X_2{}^2 - (\sum X_2)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dengan menggunakan rumus diatas diperoleh koefisien korelasi antara *self assessment system* dengan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut.

r X_2Y = 0,533

c) Korelasi kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$rx_1x_2 = \frac{n(\sum X_1 X_2) - (\sum X_1 \sum X_2)}{\sqrt{[n\sum X_1{}^2 - (\sum X_1)^2][n\sum X_2{}^2 - (\sum X_2)^2]}}$$

Dengan menggunakan rumus diatas diperoleh koefisien korelasi antara kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* sebagai berikut :

r X_1 X_2Y = 0,06

Hasil perhitungan tersebut juga sama dengan perhitungan secara komputerisasi menggunakan *SPSS 18 for windows* sebagai berikut :

Tabel 4.24
***Correlation* kualitas pelayanan pajak , *self assessment system* dan kepatuhan wajib pajak**

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.554	.533
	X1	.554	1.000	.006
	X2	.533	.006	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.477
	X2	.000	.477	.
N	Y	100	100	100
	X1	100	100	100
	X2	100	100	100

a. Korelasi Kualitas pelayanan pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Ketika *Self assessment system* Tidak Berubah

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak ketika *self assessment system* tidak berubah dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$rx_1y = \frac{rx_1y - rx_2y\, rx_1x_2}{\sqrt{[1 - rx_1\, y^2][1 - rx_1x_2{}^2]}}$$

$$1 = \frac{0{,}544 - (0{,}533 \times 0{,}06)}{\overline{[1 - (0{,}544)\ ) \times (1 - (0{,}06)\ )}}$$

$rX_1Y = 0{,}651$

Hasil perhitungan tersebut juga sama dengan perhitungan secara komputerisasi menggunakan *SPSS 18 for windows* sebagai berikut :

Tabel 4.25

Koefisien Korelasi Parsial Kualitas pelayanan pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

Control Variables			Y	X1
X2	Y	Correlation	1.000	.651
		Significance (2-tailed)	.	.000
		df	0	97
	X1	Correlation	.651	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		df	97	0

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,651 dengan arah positif. Artinya kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan Wajib Pajak ketika *self assessment system* tidak mengalami perubahan. Hubungan positif menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan pajak semakin baik, sementara *self assessment system* tidak berubah maka kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees akan meningkat. Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak ketika *self assessment system* tidak berubah koefisien determinasi parsial dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = (r_{X1.Y})^2 \times 100\%$$

$$KD = (0{,}651)^2 \times 100\% = 42{,}4\%.$$

Jadi dapat disimpulkan ketika *self assessment system* tidak mengalami perubahan, kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh sebesar 43,4% terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

b. Korelasi *Self assessment system* Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Ketika Kualitas pelayanan pajak Tidak Berubah

Koefisien korelasi antara *self assessment system* dengan kepatuhan Wajib Pajak ketika kualitas pelayanan pajak tidak berubah dapat dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$r_{x_2 y} = \frac{r_{x_2 y} - r_{x_1 y}\, r_{x_1 x_2}}{\sqrt{[1 - r_{x_1 y}^2][1 - r_{x_1 x_2}^2]}}$$

$$2 = \frac{0{,}533 - (0{,}544 \times 0{,}06)}{\overline{[1 - (0{,}544)\ ) \times (1 - (0{,}06)\ )}}$$

$rX_2Y = 0{,}636$

Hasil perhitungan tersebut juga sama dengan perhitungan secara komputerisasi menggunakan *SPSS 18 for windows* sebagai berikut :

Tabel 4.26

Koefisien Korelasi Parsial Self assessment system Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

Control Variables			Y	X2
X1	Y	Correlation	1.000	.636
		Significance (2-tailed)	.	.000
		df	0	97
	X2	Correlation	.636	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		df	97	0

Koefisien korelasi parsial antara *self assessment system* dengan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,636 dengan arah positif. Artinya *self assessment system*

memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan Wajib Pajak ketika kualitas pelayanan pajak tidak mengalami perubahan. Hubungan positif menunjukkan bahwa ketika *self assessment system* semakin baik, sementara kualitas pelayanan pajak tidak berubah maka kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees akan meningkat. Kemudian besar pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak ketika kualitas pelayanan pajak tidak berubah koefisien determinasi parsial dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = (r_{X1.Y})^2 \times 100\%$$

$$KD = (0{,}636)^2 \times 100\% = 40{,}4\%.$$

Jadi dapat disimpulkan ketika kualitas pelayanan pajak tidak mengalami perubahan, *self assessment system* memberikan pengaruh sebesar 40,4% terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan hasil perhitungan besar pengaruh atau kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa diantara kedua variabel bebas, kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak dibanding *self assessment system*.

3. 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 kualitas pelayanan pajak dan *self*

assessment system terhadap kepatuhan Wajib Pajak diperoleh koefisien determinasi sebagai berikut.

Tabel 4.27

Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766[a]	.587	.579	.41847

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Nilai R (0,766) pada tabel 4.28 menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel bebas (kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system*) secara simultan dengan kepatuhan Wajib Pajak. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa secara simultan kedua variabel bebas (kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system*) memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Bandung Karees.

Jika dihitung dengan cara manual yaitu dengan menggunakan rumus ialah sebagai berikut :

$$_{1\ 2} = \frac{_1(\ \sum\ _1 - \sum\ _1 \sum\ ) + \ _2(\ \sum\ _2 - \sum\ _2 \sum\ )}{\sum\ \ - (\sum\ )^2}$$

$R^2 y_1 X_2 = 0{,}587$

Kemudian nilai R-Square sebesar 0,587 atau 58,7 persen, menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan pajak dan *self*

assessment system secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan Wajib Pajak sebesar 58,7 persen. Artinya secara bersama-sama kedua variabel bebas (kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system*) memberikan pengaruh sebesar 58,7% terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti adalah sebesar 41,3%, yaitu merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel bebas yang diteliti seperti pemeriksaan pajak, penerapan sanksi pajak dan lainnya.

4.4.2 Pengujian Hipotesis

Selanjutnya untuk menguji apakah pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* 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 Koefisien Regresi Secara Bersama-sama

Pengujian secara bersama-sama bertujuan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan rumusan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho_1 : Semua $\beta i = 0$ $i = 1,2$ — Kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pratama Pajak Bandung Karees.

Ha_1 : Ada $\beta i \neq 0$ $i = 1,2$ — Kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.

Untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistik uji-F yang diperoleh melalui tabel anova seperti yang tertera pada tabel 4.27 di bawah ini:

Tabel 4.28

Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara Bersama-sama

ANOVA[b]

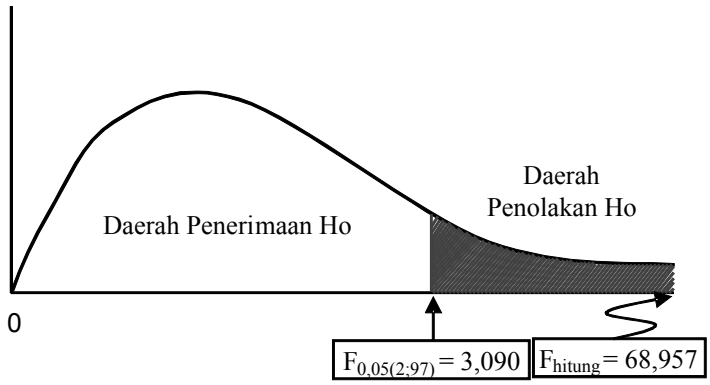
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.151	2	12.075	68.957	.000[a]
	Residual	16.986	97	.175		
	Total	41.137	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel anova di atas dapat dilihat nilai F_{hitung} hasil pengolahan data sebesar 68,957 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Selanjutnya nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel. Melalui tabel F pada tingkat kekeliruan 5% ($\alpha = 0.05$) dan derajat bebas (2:97)

diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,090. Karena F_{hitung} (68,957) lebih besar dari F_{tabel} (3,090) maka pada tingkat kekeliruan 5% (α=0.05) diputuskan untuk menolak Ho_1 sehingga Ha_1 diterima. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan *self assessment system* secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4.6

Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Bersama-sama

Pada gambar 4.28 diatas dapat dilihat F_{hitung} sebesar 68,957 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

pajak dan *self assessment system* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.

b. Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial

Pada pengujian koefisien regresi secara parsial akan diuji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS diperoleh nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel independen sebagai berikut.

Tabel 4.29
Nilai t_{hitung} Masing-Masing Variabel Independen

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.382	.300		-1.275	.205
	X1	.708	.084	.551	8.442	.000
	X2	.450	.055	.529	8.114	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) sebesar 1,985 yang diperoleh dari tabel t pada $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas 97 untuk pengujian dua pihak.

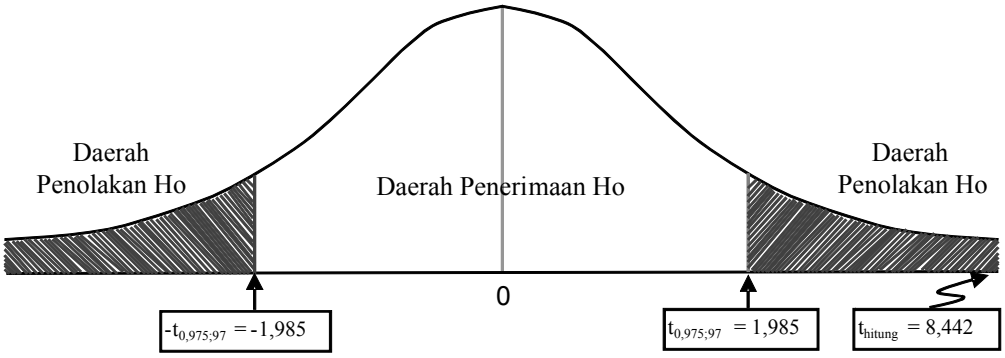
a. Pengaruh Kualitas pelayanan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dugaan sementara kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$Ho_2.\beta_{\square} = 0$: Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.

$Ha_2.\beta_{\square} \neq 0$: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap total kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Karees.

Berdasarkan keluaran software SPSS seperti terlihat pada tabel 4.29 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,442 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t_{hitung} (8,442) lebih besar dari t_{tabel} (1,985) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho_2 sehingga Ha_2 diterima. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4.7

Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pada gambar 4.7 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 8,442 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

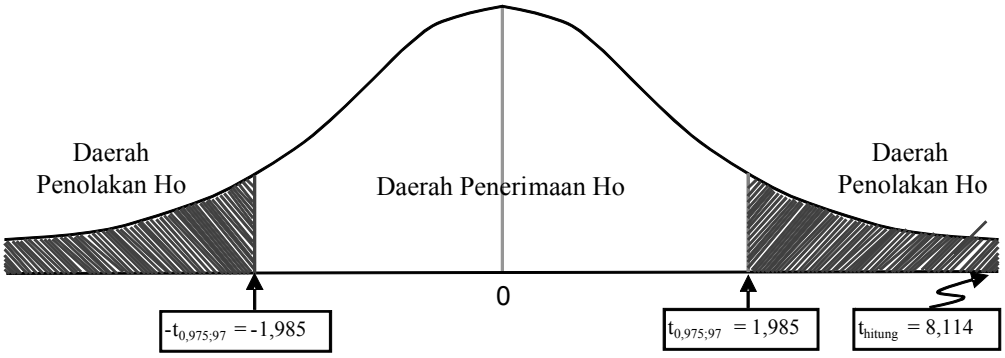
b. Pengaruh *Self assessment system* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dugaan sementara *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, karena itu peneliti menetapkan hipotesis penelitian untuk pengujian dua pihak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$Ho_3.\beta_2 = 0$: *Self assessment system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

$Ha_3.\beta_2 \neq 0$: *Self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Dari keluaran software SPSS seperti terlihat pada tabel 4.29 diperoleh nilai t_{hitung} variabel *self assessment system* sebesar 8,114 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000. Karena nilai t_{hitung} (8,114) lebih besar dari t_{tabel} (1,985) maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho_3 sehingga Ha_3 diterima. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 4.8

Daerah penerimaan dan penolakan Ho pada uji pengaruh self assessment system

Pada gambar 4.8 diatas dapat dilihat bahwa t_{hitung} sebesar 8,114 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa *self assessment system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.