

BAB III

GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA JAKARTA PADEMANGAN

A. KPP Pratama Jakarta Pademangan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan awalnya merupakan bagian dari KPP Pratama Jakarta Penjaringan yang beralamat di Jalan Lada Penjaringan. Akan tetapi berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 443/ KMK.01/2001. dilakukan pemekaran atas KPP Pratama Jakarta Penjaringan dengan salah satu wilayahnya kerjanya dibentuk satu KPP baru yaitu KPP Pratama Jakarta Pademangan. Berdasarkan keputusan tersebut, Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Pademangan adalah Wajib Pajak yang sebelumnya terdaftar sebagai Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Penjaringan dengan wilayah kerja meliputi wilayah Pademangan, Ancol, dan Kepulauan Seribu. Pada tahun 2008 jumlah WP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan mencapai 21.294 Wajib Pajak yang meliputi 5.321 Wajib Pajak Badan dan 15.973 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kegiatan operasional KPP Pratama Jakarta Pademangan dimulai tahun 2002 yang diawali dengan penunjukan Kepala Kantor. Kegiatan pelayanan kepada Wajib Pajak awalnya dilakukan di Gedung Data Script Lantai 1 Kemayoran dengan status sewa.

Sejak tahun 2007 KPP Pratama Jakarta Pademangan menempati gedung di kantor pajak Jalan Cempaka No. 2 Tanjung Priok Jakarta Utara yang sebelumnya merupakan gedung KPPBB Jakarta Utara II. Kepindahan ini dimaksudkan untuk menunjang

pelaksanaan tugas, khususnya sehubungan dengan penerapan organisasi dan tata kerja yang baru.

Secara umum, KPP Pratama Jakarta Pademangan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPn BM dan PTLL dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas tersebut, KPP menyelenggarakan fungsi :

- a) Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan serta penyajian informasi perpajakan;
- b) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya;
- d) Penyuluhan perpajakan;
- e) Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f) Pelaksanaan ekstensifikasi;
- g) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h) Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j) Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k) Pelaksanaan intensifikasi;
- l) Pelaksanaan administrasi KPP.

Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU) Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama

Jakarta Pademangan antara lain:

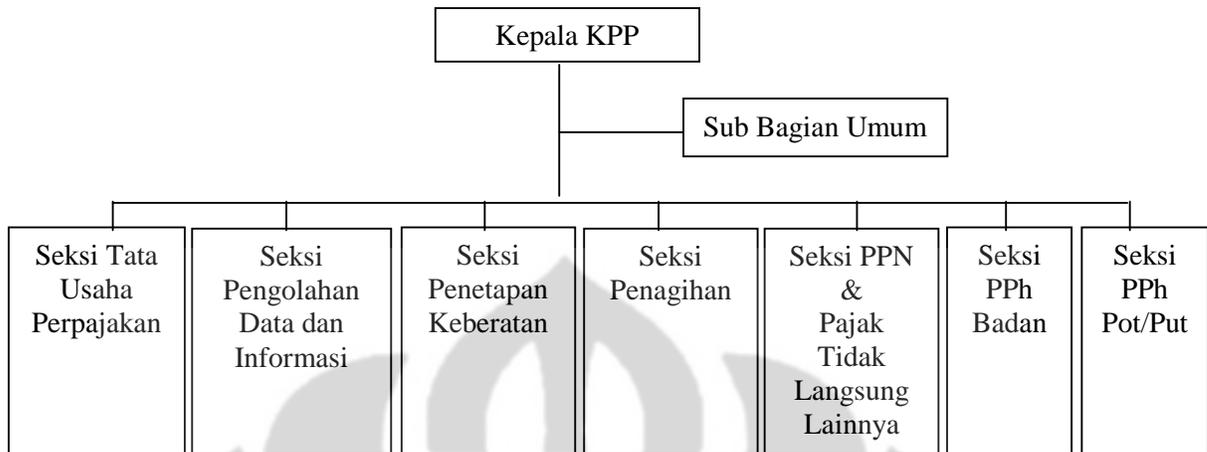
- a) pertanian dan perburuan (01),
- b) kehutanan (02),
- c) perikanan (05),
- d) pertambangan (10 – 14)
- e) industri / pabrik / manufaktur (15 – 36)
- f) daur ulang
- g) pengadaan, penyaluran, dan jasa air bersih (41 & 42)
- h) konstruksi dan instalasi (45)
- i) perdagangan (50 – 54)
- j) hotel dan restoran (55)
- k) angkutan darat, air, dan udara (60 - 62)
- l) jasa (63 – 67, dan 72 – 95)
- m) real estate (70)

A.1. KPP Pratama Jakarta Pademangan Sebelum Modernisasi Perpajakan

Susunan organisasi KPP Pratama Jakarta Pademangan mengalami perubahan sejak adanya modernisasi perpajakan. Sebelum modernisasi perpajakan, struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Pademangan sebagai berikut.

Gambar III.1.

Struktur Organisasi KPP PMA Lima sebelum modernisasi perpajakan



Sumber: Sumber: Data Subbagian Umum KPP Pratama Jakarta Pademangan

Dengan struktur organisasi yang masih terbagi berdasarkan jenis pajak, pelayanan yang diberikan oleh DJP dirasakan oleh Wajib Pajak masih kurang efisien dan efektif. Hal ini diakibatkan oleh beberapa hal berikut:

1. Saat WP harus berurusan dengan KPP, maka WP harus mendatangi KPP yang bersangkutan dan menuju seksi yang terkait. Namun apabila WP bermasalah dengan berbagai jenis pajak atas suatu kasus yang dialami, maka harus berurusan dengan banyak seksi.
2. Tidak ada bagian / seksi yang berhubungan secara langsung dengan WP yang bersifat intensif dan informatif¹.

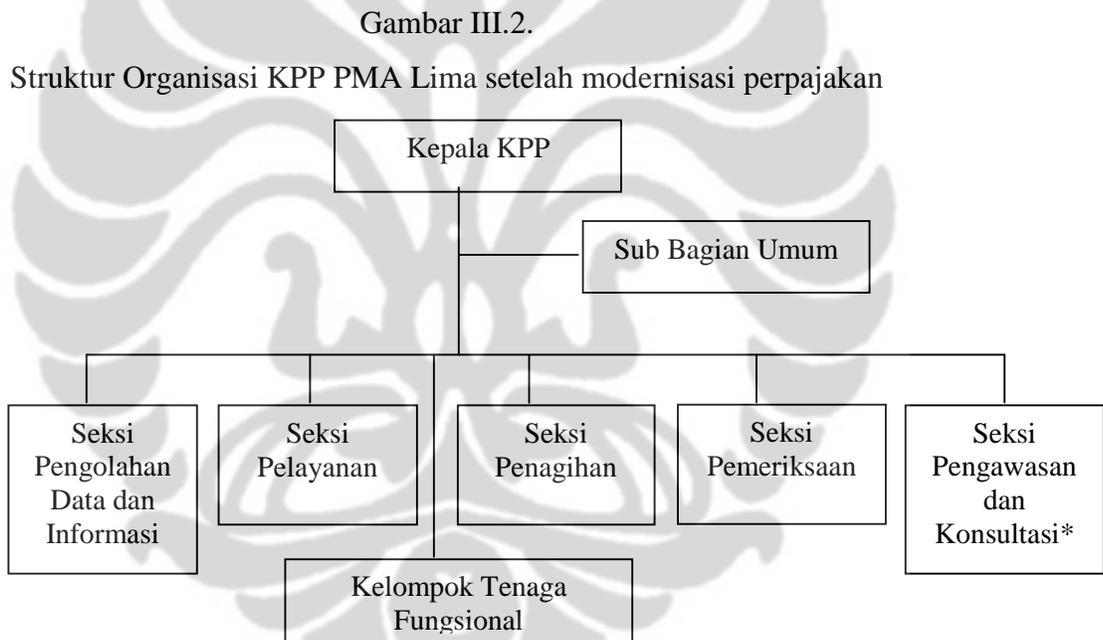
Selain itu, Wajib Pajak, terutama yang tidak menyewa jasa konsultan pajak, yang mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seringkali mendapat kendala ketika meminta penjelasan lebih lanjut dari pihak KPP. Penyampaian pertanyaan

¹ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Heri, salah satu WP efektif di KPP Pratama Jakarta Pademangan pada 19 Mei 2008 pukul 13.30 WIB.

atas aspek pajak suatu transaksi dari Wajib Pajak terkadang juga tidak mendapatkan respon cepat sehingga bisa membuat Wajib Pajak terlambat memenuhi kewajiban perpajakannya.

A.2. KPP Pratama Jakarta Pademangan Setelah Modernisasi Perpajakan

Setelah modernisasi perpajakan, seksi-seksi di KPP Pratama Jakarta Pademangan tidak lagi dibagi berdasarkan jenis pajak melainkan berdasarkan fungsi. Bentuk struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Pademangan saat ini dapat dilihat pada gambar III.2.



Sumber: Data Subbagian Umum KPP Pratama Jakarta Pademangan

Keterangan:

* Terdapat 4 seksi, yaitu Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV. Di dalam seksi-seksi ini terdapat *Account Representative*.

Dengan adanya *Account Representative* dalam struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Pademangan timbul suatu penghubung antara Wajib Pajak dan KPP sehingga

pelayanan yang diberikan KPP kepada Wajib Pajaknya menjadi lebih intensif dan informatif. Pelayanan “satu pintu” ini menjadi salah satu faktor yang turut menentukan perbaikan kualitas pelayanan. Sebelumnya Wajib Pajak yang menemui kesulitan berkaitan dengan masalah perpajakan khususnya yang berhubungan dengan pelayanan di KPP yang bersangkutan, seringkali di“oper” ke sana-sini dan pada akhirnya WP tidak bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Namun, sesudah adanya *Account Representative*, Wajib Pajak bisa bertanya langsung yang berhubungan dengan masalah-masalah yang ada dan minimal bisa memberi jawaban/solusi².

Akan tetapi, masih ada pendapat yang menyatakan bahwa sejauh ini *Account Representative* tidak menjadi penghambat, tapi cukup membantu dalam hal pelayanan dan informasi. Namun, tidak dapat di generalisir untuk semua *Account Representative* telah menjalankan fungsinya dengan optimal, masih banyak yang harus di tingkatkan terutama dalam hal kemampuan *interpersonal*, dan pengetahuan teknologi informasi (TI). Untuk saat ini, kualitas *Account Representative* juga tidak dapat disamakan seperti *Costumer Service* di Bank walaupun sama-sama berfungsi dalam bidang pelayanan dan informasi.

B. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan KPP. Kegiatan pelayanan secara umum dilakukan di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu). Seksi pelayanan

² Hasil wawancara penulis dengan Bapak Simatupang, salah satu WP efektif di KPP Pratama Jakarta Pademangan pada 19 Mei 2008 pukul 11.30 WIB

merupakan seksi yang langsung berhadapan dengan Wajib Pajak dan menjalankan fungsi yang lebih dominan pada pengadministrasian laporan Wajib Pajak

Fungsi utama dari seksi pelayanan antara lain adalah

1. Melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam proses pelaporan dan penyampaian SPT
2. Penerimaan surat-surat yang berhubungan dengan masalah perpajakan Wajib Pajak seperti permohonan pembuatan NPWP dan NPPKP, permohonan Surat Keterangan Fiskal, Pemberitahuan perubahan metode Pembukuan dan atau Tahun Buku, dan lai-lain
3. Memberikan informasi tentang perpajakan kepada Wajib Pajak baik melalui penyuluhan maupun pemberitahuan tertulis di KPP.

C. Seksi Pengawasan Dan Konsultasi

Terdapat empat seksi yaitu Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV. Pembagian WP yang ditangani oleh seksi-seksi tersebut adalah berdasarkan bidang usaha WP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pademangan. Pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sampai dengan IV terdapat *Account Representative*. Hal-hal yang menjadi tanggung jawab seksi-seksi ini antara lain:

- Perubahan Metode Pembukuan Dan Atau Tahun Buku
- Penyusutan Mulai Pada Bulan Harta Dipergunakan Dalam Perusahaan Untuk Mendapatkan, Menagih, dan Memelihara Penghasilan Atau Pada Saat Harta Yang Bersangkutan Mulai Menghasilkan

- Pembebanan Kerugian Sejumlah Nilai Sisa Buku Harta Sebagai Beban Masa Diterimanya Hasil Penggantian Asuransi
- Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25
- Pemindahbukuan (Pbk)
- Penundaan Atau Angsuran PPh Pasal 29
- SKB PPh
- SKB PPN Atas Impor Atau Penyerahan BKP Dan Atau JKP Tertentu
- SKB PPN Atas Impor Atau Penyerahan BKP Dan Atau JKP Tertentu Yang Bersifat Strategis
- SKB PPnBM Atas Impor Atau Penyerahan Kendaraan bermotor
- Surat Keterangan Domisili (*Certificate of Residence*)
- Surat Keterangan Fiskal (SKF) bagi Wajib Pajak
- Legalisasi SKB PPh Pasal 22
- Legalisasi Surat Keterangan Domisili
- Legalisasi Faktur Pajak
- Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) PPh/PPN
- Pengembalian Pajak Yang Seharusnya Tidak Terutang
- Penerbitan SPMKP/PLB
- Pemberian Imbalan Bunga
- Pembetulan Kesalahan Tulis, Kesalahan Hitung, Dan Atau Kekeliruan Penerapan Ketentuan Tertentu Dalam Peraturan Perundang-undangan Perpajakan

- Ijin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Dengan Menggunakan Mesin Teraan Meterai, Teknologi Percetakan, Sistem Komputerisasi
- Pengalihan Bea Meterai atas Cek Dan Bilyet Giro
- Pemusatan PPN

D. Account Representative

Dalam rangka mencapai visi DJP yaitu “menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat”, DJP terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Salah satu bentuk upaya untuk mewujudkan visi tersebut adalah dengan menjalankan misi kelembagaan yaitu senantiasa memperbaharui diri (*reinventing DJP*) dengan strategi antara lain mengembangkan organisasi DJP sesuai visi dan mendukung misi DJP, mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang inovatif dan mendukung pelaksanaan misi dan strategi menuju pencapaian visi DJP berdasarkan nilai-nilai acuan dan modernisasi sarana dan prasarana kerja.³

Pelaksanaan pencapaian visi dan misi (khususnya misi kelembagaan) tersebut tentunya tidak mungkin dilakukan sekaligus. Agar proses transformasi dari kondisi saat ini menuju kondisi yang ideal tersebut dapat tercapai dengan mulus, maka diperlukan waktu, perencanaan yang matang dan tahapan-tahapan yang terarah.

Mengikuti perkembangan administrasi perpajakan dunia yang saat ini lebih berfokus pada *customer needs* (yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak), pengembangan organisasi DJP diarahkan pada pengorganisasian yang berfokus pada Wajib Pajak. Untuk

³ Berita Pajak, *Kanwil dan KPP WP Besar*, Nomor 1511/Tahun XXXVI/15 Maret 2004, hal 41.

itu, guna mendukung pemenuhan *customer needs*, DJP membentuk *Account Representative* untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam rangka mendukung upaya reformasi administrasi perpajakan. Selain itu, *Account Representative* juga dibentuk untuk mewujudkan adanya “pelayanan satu pintu”.⁴

Account Representative dibentuk pertama kali di Indonesia sejak tahun 2002 bertepatan dengan terbentuknya KPP Wajib Pajak Besar Satu. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 98/KMK.01/2006, tanggal 20 Februari 2006 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern, pengertian *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Dalam KMK No. 587/KMK.01/2003 Jo KMK No. 65/KMK.01/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kanwil DJP Wajib Pajak Besar dan KPP Wajib Pajak Besar, *Account Representative* berada dalam Seksi Pengawasan dan Konsultasi. Meskipun terpisah dari fungsi pelayanan, pembentukan fungsi pengawasan dan konsultasi (dimana *Account Representative* terdapat di dalamnya) bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi perpajakan kepada Wajib Pajak. Dengan adanya *Account Representative*, pelayanan perpajakan dapat dilakukan melalui satu pintu, dalam hal ini Wajib Pajak dapat langsung menghubungi *Account Representative* ketika akan menyelesaikan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Account Representative sebagai pengawas pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak merupakan bagian dari sistem administrasi pajak modern yang

⁴ Hasil wawancara penulis dengan Bapak Trisno, salah seorang *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Pademangan pada 21 Mei 2006 pukul 14.00 WIB di KPP Pratama Jakarta Pademangan

mengedepankan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. *Account Representative* direkrut secara khusus akan berfungsi sebagai *liaison officer* antara KPP dan Wajib Pajak, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan perpajakan secara langsung, edukasi dan asistensi serta memastikan dan mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Kebijakan penunjukan *Account Representative* untuk setiap Wajib Pajak juga bertujuan agar permasalahan perpajakan Wajib Pajak dapat segera ditangani dengan efektif. Untuk itu, *Account Representative* dilatih untuk memberi respon secara efektif untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan yang diajukan oleh Wajib Pajak sesegera mungkin. *Account Representative* dapat mendeteksi dari awal kemungkinan terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Dengan adanya pelayanan yang lebih baik melalui pengawasan oleh *Account Representative*, diharapkan tercipta hubungan yang baik antara pihak KPP dengan Wajib Pajak. Kemudahan ini pada akhirnya dapat menekan *cost of compliance* Wajib Pajak menjadi minimal, dan jika pelaksanaannya dilakukan dengan ketentuan yang benar, diharapkan Wajib Pajak mematuhi kewajiban pajaknya secara sukarela (*voluntary tax compliance*).

Pengawasan dan pembinaan yang dilakukan oleh *Account Representative* ini memiliki keunggulan-keunggulan sebagai berikut :

1. *Account Representative* mempunyai akses langsung ke seluruh data Wajib Pajak sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat dimonitor secara intensif;
2. Terdapat pemisahan antara fungsi pengawasan dengan fungsi pemeriksaan sehingga objektivitas pelaksanaan tugas masing-masing fungsi akan lebih terjaga dan tercipta adanya pengawasan timbal balik secara otomatis;

3. Penugasan pengawasan dan pemeriksaan Wajib Pajak berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus;
4. Produktivitas pemeriksaan dapat lebih ditingkatkan karena pelaksanaan/ penyelesaian tugas pemeriksaan dapat dimonitor secara jelas dan transparan;
5. Pemisahan fungsi penyidikan dari fungsi pemeriksaan mengakibatkan masing-masing fungsi dapat bekerja lebih maksimal;
6. Seluruh prosedur kerja diakomodir dalam *work flow management system* sehingga bisa terintegrasi dengan fungsi-fungsi lainnya dan mudah dimonitor secara transparan.

Seorang pegawai pajak untuk dapat mendaftar dan mengikuti ujian saring menjadi *Account Representative* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Pangkat minimal Pengatur Tingkat I (II d).
2. Pendidikan formal minimal Diploma III atau sedang menjabat Koordinator Pelaksana (d/h Kepala Sub Seksi).
3. Diutamakan telah lulus Diklat Teknis Substantif Dasar Pajak I atau II, atau diklat lain yang disetarakan, kecuali pegawai yang dikecualikan dari kewajiban mengikuti diklat tersebut.

Penilaian kapabilitas pegawai dalam menangani masalah-masalah perpajakan tentunya tidak dapat hanya diukur dari berapa jumlahnya, namun yang juga perlu diperhatikan adalah bagaimana komposisi pegawai yang ada dilihat dari latar belakang pendidikan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, *Account Representative* harus

memiliki pendidikan minimal Diploma III, dan berikut adalah komposisi pegawai KPP Pratama Jakarta Pademangan:

Tabel III.1.
Komposisi Pegawai KPP Pratama Jakarta Pademangan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Formal

No.	Jumlah Pegawai	Tingkat Pendidikan								Keterangan
		S2	S1	D IV	D III	D I	SMU	SLTP	Jumlah	
1	Sub Bagian Umum	1	2	0	1	4	1	0	9	1 kakap; 1 kasi 7 pelaksana
2	Seksi PDI	0	2	0	3	1	6	0	12	1 kasi; 12 pelaksana
3	Seksi Pelayanan	0	5	0	1	1	8	1	16	1 kasi; 16 pelaksana
4	Seksi Waskon I	0	5	1	0	0	0	0	6	1 kasi; 4 AR; 1 pelaksana
5	Seksi Waskon II	1	5	1	0	0	0	0	7	1 kasi; 5 AR; 1 pelaksana
6	Seksi Waskon III	2	1	0	2	0	0	0	5	1 kasi; 4 AR; 0 pelaksana
7	Seksi Waskon IV	0	3	1	1	0	0	0	5	1 kasi; 4 AR; 1 pelaksana
8	Seksi Penagihan	0	1	0	1	0	5	0	7	1 kasi; 6 pelaksana
9	Seksi Pemeriksaan	0	4	0	0	0	0	0	4	1 kasi; 3 pelaksana

10	Seksi Ekstensifikasi Perpajakan	0	3	0	0	1	5	0	9	1 kasi; 8 pelaksana
11	Fungsional Pemeriksa Pajak	2	6	0	2	1	0	0	11	-
12	Fungsional Penilai / PBB	0	0	0	0	0	1	0	1	-
13	KP2KP Kepulauan Seribu	0	0	0	2	1	3	0	6	1 kasi; 5 pelaksana
Jumlah		6	37	3	13	9	29	1	98	

Sumber: Data Subbagian Umum KPP Pratama Jakarta Pademangan.

Keputusan Menteri Keuangan No. 98/KMK.01/2006, tanggal 20 Februari 2006 juga mengatur mengenai jumlah maksimum *Account Representative*. Dalam Pasal 2 ayat (3) KMK tersebut dijelaskan bahwa jumlah *Account Representative* pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi ditetapkan berdasarkan hasil analisis organisasi dan beban kerja paling banyak 10 (sepuluh) orang. Oleh sebab itu, dalam Struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Pademangan dibentuk empat Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang masing-masing memiliki *Account Representative* berjumlah:

- Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 : 4 orang;
- Seksi Pengawasan dan Konsultasi 2 : 5 orang;
- Seksi Pengawasan dan Konsultasi 3 : 4 orang;
- Seksi Pengawasan dan Konsultasi 4 : 4 orang;

Sebagai bagian dari sistem pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak, *Account Representative* memiliki tugas sebagai berikut:

1. Membuat konsep rencana kerja Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
2. Menyusun Rencana Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.

3. Melaksanakan pengawasan kepatuhan formal Wajib Pajak.
4. Melaksanakan penelitian dan analisa kepatuhan material Wajib Pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.
5. Memberikan bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak.
6. Memberikan konsultasi teknis perpajakan bagi Wajib Pajak.
7. Membuat/memutakhirkan *Master File* dan atau *Profile* Wajib Pajak.
8. Membuat Surat Pemberitahuan Perubahan Besarnya Angsuran PPh Pasal 25 Badan berdasarkan data yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Membuat uraian penelitian pembebasan/pengurangan pembayaran angsuran PPh Pasal 25 Badan.
10. Membuat usulan rencana kunjungan kerja ke lokasi usaha Wajib Pajak dalam rangka pengawasan dan pemutakhiran data Wajib Pajak.
11. Membuat Nota Penghitungan Surat Tagihan Pajak (tidak termasuk STP Bunga Penagihan) Pasal 7, Pasal 8 ayat (2), Pasal 9 ayat (2a) dan pasal 14 ayat (3).
12. Membuat Nota Penghitungan dalam rangka penerbitan SKPKB/SKPKBT tanpa prosedur pemeriksaan.
13. Melaksanakan proses pembetulan ketetapan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Undang-Undang Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan.
14. Membuat Konsep usulan Wajib Pajak/PKP Fiktif.
15. Melaksanakan penerbitan perhitungan Lebih Bayar (PLB).
16. Melaksanakan Penelitian Dan Penerbitan Bukti Pbk Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak.
17. Meneliti Dan Menerbitkan Bukti Pemindahbukuan secara jabatan.

18. Membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
19. Membuat konsep Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak (SKPKPP).
20. Membuat konsep Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP).
21. Membuat konsep Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB).
22. Membuat konsep Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB).
23. Melakukan penelitian untuk mengusulkan Wajib Pajak Patuh
24. Meneliti Dan Menerbitkan Surat Keterangan Bebas Pemotongan/Pemungutan PPh Dan Surat Keterangan Bebas Pemungutan PPN.
25. Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal Non-Bursa.
26. Membuat konsep Surat Keterangan Fiskal Bursa.
27. Membuat konsep Surat Keterangan Pembayaran Pajak Sementara (SKPPS).
28. Merekonsiliasikan Data Wajib Pajak (*Data Matching*)
29. Mengusulkan Pemeriksaan dan atau penyidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
30. Menyusun konsep uraian pelaksanaan Putusan Banding/Peninjauan Kembali.
31. Membuat konsep evaluasi hasil putusan Banding dan peninjauan kembali Mahkamah Agung.
32. Membuat konsep laporan penelitian ijin perubahan tahun buku dan metode pembukuan pertama.

33. Membuat konsep tanggapan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat yang berkaitan dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
34. Menyusun konsep surat tanggapan atas permasalahan yang berkaitan dengan Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
35. Melaksanakan Tugas-tugas Lainnya Berkaitan Dengan Kedinasan Yang Diperintahkan Oleh Kepala Seksi Pengawasan Dan Konsultasi.



BAB IV

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PETUGAS TPT DAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan rumus solvin, responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 orang yang dianggap valid yaitu responden yang merupakan Wajib Pajak Badan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pademangan.

A. 1. Jenis Kelamin

Tabel IV.1
jenis kelamin responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	80	81.6	81.6	81.6
perempuan	18	18.4	18.4	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada tabel IV.1 diatas, dapat dilihat bahwa karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin, bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan yaitu 80 orang (81,6%) untuk responden laki-laki berbanding 18 (18,4%) untuk reponden perempuan.

A. 2. Usia Responden

Tabel IV.2
usia responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 23 tahun	4	4.1	4.1	4.1
24 - 30 tahun	21	21.4	21.4	25.5
31-40 tahun	51	52.0	52.0	77.6
41 - 50 tahun	18	18.4	18.4	95.9
> 50 tahun	4	4.1	4.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.2 diatas dapat dilihat karakteristik responden mengenai usia responden yang dibagi dalam beberapa kategori. Responden yang berusia 30 s.d. 40 tahun merupakan kategori usia yang paling banyak menjawab kuisisioner penelitian ini, yaitu sebanyak 51 orang (52%), sedangkan responden yang berusia kurang dari 23 tahun sebanyak 4 orang (4,1%), untuk responden berusia 23 s.d. dengan 30 tahun sebanyak 21 orang (21,4%), untuk responden berusia 40 s.d. dengan 50 tahun yaitu sebanyak 18 orang (18,4%), untuk responden berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 4 orang (4,1%). Hal ini memperlihatkan bahwa orang/pegawai yang melakukan kegiatan pelaporan kewajiban perpajakan untuk Wajib Pajak Badan umumnya berusia antara 30 s.d. 40 tahun.

A. 3. Tingkat Pendidikan

Tabel IV.3
pendidikan responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tamat SMU	40	40.8	40.8	40.8
	D1	5	5.1	5.1	45.9
	D3	29	29.6	29.6	75.5
	S1	24	24.5	24.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.3 dapat dilihat karakteristik responden mengenai tingkat pendidikan dibagi menjadi beberapa kategori. Responden yang memiliki pendidikan tamat SMU (sederajat) merupakan kategori usia responden yang paling banyak menjawab kuisisioner penelitian yaitu sebanyak 40 orang (40,8%). Untuk responden yang berpendidikan D1 sebanyak 5 orang (5,1%). Untuk responden yang berpendidikan D3 sebanyak 29 orang (29,6%). Untuk responden yang berpendidikan S1 sebanyak 24 orang (24,5%). Sementara tidak ada responden yang berpendidikan Pascasarjana (0%) sehingga kategori ini tidak dimasukkan dalam Tabel IV.3. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelaporan kewajiban perpajakan untuk Wajib Pajak Badan lebih banyak dilakukan oleh orang / pegawai yang berpendidikan tamat SMU (sederajat).

A. 4. Jenis Usaha

Tabel IV.4
jenis usaha responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	jasa	42	42.9	42.9	42.9
	perdagangan	42	42.9	42.9	85.7
	industri / pabrik	14	14.3	14.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.4 diatas, dapat dilihat bahwa karakteristik jenis usaha (kegiatan usaha) responden dibagi menjadi beberapa kategori yaitu jasa, industri (pabrik), dan perdagangan. Untuk kategori industri (pabrik) termasuk didalamnya pabrik, bengkel, usaha pengolahan, manufaktur, dan bentuk usaha produksi lainnya.

Dari tabel IV.4 dapat dilihat bahwa kategori jenis usaha jasa dan industri merupakan jenis usaha yang paling banyak menjawab kuisisioner penelitian yaitu sama-sama 42 orang (42,9%). Sementara untuk kategori jenis usaha perdagangan sebanyak 14 orang (14,3%).

B. Pelayanan oleh Petugas TPT dan AR

Komponen-komponen pelayanan yang dinilai oleh Wajib Pajak

Komponen-komponen pelayanan menurut Valerie A. Zeithaml, A. Pasuraman, dan Leonard L. Berry yang dinilai menurut konsumen yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty*. Pada penelitian ini, kelima komponen tersebut dijadikan komponen penentu kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan Petugas TPT dan *Account Representative*.

B. 1. Tangible

Indikator *tangible* diwakili oleh lima pertanyaan dalam kuisisioner. Masing-masing poin *tangible* tersebut antara lain:

1. Lokasi KPP

Tabel IV.5
lokasi KPP

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
--	-----------	---------	-------	------------

				Percent	Percent
Valid	kurang setuju	3	3.1	3.1	3.1
	ragu-ragu	88	89.8	89.8	92.9
	setuju	7	7.1	7.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data dari tabel IV.5 dapat dilihat bahwa 88 responden (89,8%) ragu-ragu lokasi KPP mudah dijangkau dari tempat usaha responden. Sementara 7 responden (7,1%) menjawab setuju lokasi KPP mudah dijangkau dari tempat usahanyadan hanya 3 responden (3,1%) yang kurang setuju dengan lokasi KPP. “Namanya aja KPP Pademangan, tapi kantornya malah di Permai (Tanjung Priuk)” ujar salah seorang responden yang mengaku lokasi KPP kurang tepat, “Justru yang lokasinya di Pademangan itu malah KPP Pluit” tambahnya. Lokasi KPP merupakan kebijakn pihak Departemen Keuangan dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga dalam hal ini, yang penentuan lokasi KPP lebih diarahkan pada pemanfaatan asset yang dimiliki DJP yaitu gedung KPPBB Jakarta Utara II.

2. Fasilitas pendukung pelayanan

Tabel IV.6
fasilitas layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	9	9.2	9.2	9.2

ragu-ragu	78	79.6	79.6	88.8
setuju	11	11.2	11.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.6 dapat dilihat bahwa 78 responden (79,6%) mengaku fasilitas yang ada di TPT mendukung pelayanan di TPT. Sementara 11 responden (11,2%) yang mengaku fasilitas yang ada mendukung pelayanan di TPT dan 3 responden (3,1%) mengaku kurang setuju fasilitas yang ada mendukung pelayanan di TPT. Fasilitas layanan yang tersedia berupa kursi tunggu, mesin antrian, loket dan pendingin udara (AC). Dari tabel IV. 9 tersebut tampak bahwa secara umum responden kurang puas dengan fasilitas yang diberikan KPP saat petugas melakukan pengadministrasian pajaknya. “Sebaiknya ditambah jalur antrian seperti dibank apalagi kalau udah tanggal 15 sampai 20, ngantrinya *nggak* beraturan” usul salah seorang responden yang tergolong agak ragu dengan fasilitas yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden kurang puas dengan fasilitas yang adanya sehingga menimbulkan besarnya persentase responden yang ragu dengan fasilitas pendukung yang diberikan.

3. Suasana TPT saat pelayanan oleh petugas TPT

Tabel IV.7
suasana TPT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	9	9.2	9.2	9.2
ragu-ragu	86	87.8	87.8	96.9
setuju	3	3.1	3.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.7 dapat dilihat bahwa 86 responden (87,8%) mengaku ragu-ragu suasana TPT mendukung pelayanan yang diberikan di TPT. Sementara 9 responden (9,2%) yang mengaku suasana TPT tidak mendukung pelayanan yang diberikan di TPT dan 3 responden (3,1%) yang mengaku suasana TPT mendukung pelayanan yang diberikan di TPT . “Kalau sudah tanggal 15 sampai 20, banyak yang lapor, TPTnya jadi berisik, nggak nyaman” ujar salah seorang responden yang mengaku suasana TPT tidak mendukung pelayanan. Lain halnya dengan responden yang mengaku suasana TPT mendukung proses pelayanan di TPT, “ Diatur dong tanggal lapornya, lapor tanggal 14 kebawah jadi belum ramai. Kalaupun udah tanggal 15 keatas datangnya pagi, jadi suasananya masih enak”. Tabel IV. 7 menunjukkan bahwa secara umum suasana TPT kurang mendukung petugas memberikan layanan kepada WP. Hal ini dapat disebabkan adanya besarnya jumlah WP yang ragu pada keadaan TPT saat pelaporan.

4. Jumlah petugas TPT dan AR

Tabel IV.8
jumlah petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	19	19.4	19.4	19.4
ragu-ragu	75	76.5	76.5	95.9
setuju	4	4.1	4.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.8 dapat dilihat bahwa 75 responden (75,5%) mengaku ragu jumlah petugas TPT dan AR sudah memenuhi harapan responden.

Sementara 19 responden (30,6%) yang mengaku mengaku jumlah petugas TPT dan AR belum memenuhi harapan responden, dan hanya 4 responden (4,1%) yang puas dengan jumlah petugas TPT dan AR sudah memenuhi harapan responden

Beberapa responden yang mengaku jumlah petugas TPT masih belum memenuhi harapan umumnya mengharapkan jumlah petugas TPT sebanyak 7 hingga 10 petugas, dan 5 hingga 7 AR per seksi Waskon untuk melayani Wajib Pajak. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden masih kurang puas dengan jumlah petugas yang ada karena besarnya jumlah responden yang ragu pada jumlah petugas yang melayani WP.

5. Ketersediaan tempat pemberitahuan informasi.

Tabel IV.9
mading informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	6	6.1	6.1	6.1
ragu-ragu	39	39.8	39.8	45.9
setuju	53	54.1	54.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.9 dapat dilihat bahwa 53 responden (54,1%) mengaku mengetahui ada tempat pemberitahuan informasi di KPP. Sementara 39 responden (39,8%) yang mengaku ragu ada tempat pemberitahuan informasi di KPP, dan 6 responden (6,1%) yang mengaku kurang setuju dengan tempat pemberitahuan

informasi di KPP. “Ada sih, tapi ditempel di TPT aja, soalnya jarang ada yang merhatiin” saran salah seorang responden. Responden juga mengeluhkan adanya selebaran lain dari luar KPP yang “ikut” terpampang di mading informasi KPP karena terkadang menutupi informasi yang diberikan KPP sehingga mereka ragu apakah mading tersebut merupakan mading informasi pajak atau bukan. Tabel IV. 9 tersebut menunjukkan bahwa secara umum, mayoritas responden tahu akan adanya tempat pemberitahuan informasi di KPP.

6. Kejelasan informasi yang diberikan

Tabel IV.10
kejelasan informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	18	18.4	18.4	18.4
ragu-ragu	27	27.6	27.6	45.9
setuju	53	54.1	54.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.10 dapat dilihat bahwa 53 responden (54,1%) mengaku informasi yang diberikan melalui mading informasi tersebut cukup jelas. Sementara 27 responden (27,6%) yang mengaku ragu informasi yang diberikan melalui mading informasi tersebut jelas dan 18 responden (18,4%) yang mengaku mengaku informasi yang diberikan melalui mading informasi tersebut tidak jelas.

Dari keenam pertanyaan tersebut, dapat dilihat bahwa secara umum bahwa pelayanan dari aspek *tangible* belum sesuai harapan Wajib Pajak. Dari sisi lokasi, fasilitas, suasana, dan jumlah petugas, WP merasa kurang puas dengan pelayanan yang sudah ada. Sementara dari aspek mading informasi dan kejelasan informasi, secara umum WP sudah cukup puas dengan layanan yang ada.

Data ini menunjukkan bahwa pelayanan TPT dan AR dari aspek *tangible* sangat perlu ditingkatkan oleh KPP terutama dari poin yang masih diragukan oleh WP pelayanannya.

B. 2. *Emphaty*

Indikator *emphaty* diwakili oleh empat pertanyaan dalam kuisisioner. Masing-masing poin *emphaty* tersebut antara lain:

1. Usaha Petugas untuk memberikan layanan terbaik

Tabel IV.11
usaha petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	5	5.1	5.1	5.1
kurang setuju	3	3.1	3.1	8.2
ragu-ragu	55	56.1	56.1	64.3
setuju	35	35.7	35.7	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.11 dapat dilihat bahwa 55 responden (56,1%) menjawab ragu petugas TPT dan AR selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada WP. 35 responden (35,7%) menjawab setuju bahwa petugas TPT dan AR berusaha memberikan layanan terbaik kepada WP. Kemudian 5 responden (5,1%) tidak setuju bahwa petugas TPT dan AR berusaha memberikan layanan terbaik kepada WP dan 3

responden (3,1%) kurang setuju bahwa petugas TPT dan AR berusaha memberikan layanan terbaik kepada WP. “Kadang petugasnya *ogah-oagahan*, kadang sambil *ngemil*, *ngobrol*, kadang malah main tinggal aja” ujar salah seorang responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden kurang puas dengan usaha petugas TPT memberikan pelayanan terbaik saat para responden melaporkan pajaknya.

2. Sikap Petugas saat memberikan layanan

Tabel IV.12
keramahan petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	5	5.1	5.1	5.1
kurang setuju	3	3.1	3.1	8.2
ragu-ragu	35	35.7	35.7	43.9
setuju	55	56.1	56.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Dari Tabel IV.12 diatas dapat dilihat bahwa 55 responden (56,1%) menjawab bahwa petugas ramah dalam memberikan layanan kepada WP. Sementara 35 responden (35,7%) menjawab ragu bahwa petugas ramah dalam memberikan layanan kepada WP, 3 responden (3,1%) menjawab bahwa petugas tidak ramah dalam memberikan layanan kepada WP, dan 5 responden (5,1%) menjawab bahwa petugas sangat tidak ramah dalam

memberikan layanan kepada WP. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden puas dengan sikap petugas saat pemberian layanan.

Akan tetapi ada kalanya responden kecewa dengan sikap petugas yang terkadang kurang peka terhadap kebutuhan WP seperti yang diungkapkan salah seorang responden, “Saya pernah disuruh TPT menghadap Waskon (AR), tapi gitu nyampe di Waskon malah dicuekin, ngelayannya sekadarnya aja. Ternyata gitu saya tanya ke petugas lain, Waskonnya itu lagi kena tegoran, harusnyakan jangan kena ke Wajib Pajak”. Hal tersebut memang mungkin saja terjadi sekalipun kemungkinannya jarang, akan tetapi dalam hal pelayanan sebaiknya petugas lebih professional dan tidak membawa masalah internlanya pada lingkungan kerja.

3. Pemberian layanan yang adil

Tabel IV.13
keadilan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	9	9.2	9.2	9.2
ragu-ragu	36	36.7	36.7	45.9
setuju	53	54.1	54.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.13 dapat dilihat bahwa 53 responden (54,1%) menjawab setuju petugas memberikan layanan yang adil kepada WP. Sementara 36responden (36,7%) menjawab ragu petugas memberikan layanan yang adil kepada WP, dan 9 responden (9,2%) menjawab ragu petugas memberikan layanan yang tidak adil kepada WP. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yakin petugas TPT dan AR cenderung adil dalam melayani responden saat melaporkan pajaknya.

4. Kesiediaan Petugas untuk memberikan waktu lebih dalam memberikan layanan

Tabel IV.14
kesediaan waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	10	10.2	10.2	10.2
ragu-ragu	43	43.9	43.9	54.1
setuju	45	45.9	45.9	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.14 dapat dilihat bahwa 45 responden (45,9%) menjawab setuju petugas bersedia memberikan pelayanan yang membutuhkan banyak waktu kepada WP. Sementara 43 responden (43,9%) menjawab ragu petugas bersedia memberikan pelayanan yang membutuhkan banyak waktu kepada WP, dan 10 responden (10,2%) menjawab kurang setuju petugas bersedia memberikan pelayanan yang membutuhkan banyak waktu kepada WP.

Kecenderungan yang dialami WP adalah WP biasanya dioper-oper dari petugas yang satu ke petugas lainnya jika pelayanan kepada WP membutuhkan waktu lama. Akan tetapi, secara umum WP sudah merasa puas dengan kesiediaan petugas memberikan waktu dalam pelayanan.

Dari keempat pertanyaan tersebut, dapat dilihat bahwa secara umum bahwa pelayanan dari aspek *emphaty* sudah mendekati harapan Wajib Pajak. Dari usaha, dan kesiediaan petugas memberikan waktu WP merasa kurang puas dengan pelayanan yang sudah ada. Sementara dari aspek keramahan dan keadilan, secara umum WP sudah cukup puas dengan layanan yang ada.

Data ini menunjukkan bahwa pelayanan TPT dan AR dari aspek *emphaty* masih perlu ditingkatkan oleh KPP terutama dari poin yang masih diragukan oleh WP pelayanannya.

B. 3. *Responsiveness*

Indikator *responsiveness* diwakili oleh tiga pertanyaan dalam kuisioner. Masing-masing poin *responsiveness* tersebut antara lain:

1. Kemampuan Petugas dalam memberikan layanan

Tabel IV.15
kemampuan petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	4	4.1	4.1	4.1
ragu-ragu	31	31.6	31.6	35.7
setuju	63	64.3	64.3	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Dari Tabel IV.15 diatas dapat dilihat bahwa 63 responden (64,3%) menjawab bahwa petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan kepada WP. Sementara 31 responden (31,6%) menjawab bahwa petugas memiliki kemampuan cukup baik dalam memberikan layanan kepada WP, 4 responden (4,1%) menjawab bahwa petugas memiliki kemampuan sangat tidak baik dalam memberikan layanan kepada WP, dan tidak ada responden yang menjawab responden (31,6%) menjawab bahwa petugas memiliki kemampuan tidak baik dan sangat baik dalam memberikan layanan kepada WP.

Responden beranggapan bahwa pengalaman petugas sangat berpengaruh pada kemampuan petugas. Hal inilah yang menyebabkan besarnya jumlah responden yang yakin akan kemampuan petugas dalam memberikan layanan.

2. Pemberian layanan sesuai prosedur

Tabel IV.16
prosedur pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
kurang setuju	18	18.4	18.4	19.4
ragu-ragu	63	64.3	64.3	83.7
setuju	16	16.3	16.3	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.16 dapat dilihat bahwa 63 responden (64,3%) menjawab ragu petugas TPT memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sementara 18 responden (18,4%) menjawab kurang setuju petugas TPT memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. 16 responden (16,43%) menjawab kurang setuju petugas TPT memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan 1 responden (1,0%) menjawab sangat tidak setuju petugas TPT memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Kecepatan Petugas dalam memberikan layanan

Tabel IV.17
kecepatan petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
kurang setuju	18	18.4	18.4	19.4
ragu-ragu	63	64.3	64.3	83.7

setuju	16	16.3	16.3	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Dari Tabel IV.17 diatas dapat dilihat bahwa 63 responden (64,3%) menjawab bahwa ragu petugas memberikan layanan dengan cepat kepada WP. Sementara 18 responden (18,4%) menjawab bahwa kurang setuju petugas memberikan layanan dengan cepat kepada WP, 16 responden (16,3%) menjawab bahwa setuju petugas memberikan layanan dengan cepat kepada WP, 1 responden (1,0%) menjawab bahwa sangat tidak setuju petugas memberikan layanan dengan cepat kepada WP, dan tidak ada responden yang menjawab sangat setuju petugas TPT memberikan pelayanan dalam waktu yang cepat.

Faktor usia dalam hal ini merupakan hal yang paling dikeluhkan responden. Usia petugas TPT dapat dikatakan menjadi salah satu penyebab banyaknya responden yang meragukan kecepatan petugas dalam melayani WP. “Biasalah mas, petugasnya udah tua, mau dibilang cepat, ya nggak juga. Soalnya kalau saya bandingin dengan di PMA atau LTO gitu, disini kalah cepat. Jadi kalo bias diganti yang muda aja. Kalo waskon rata-rata masih muda, jadi lumayanlah, tapi karena WPnya banyak jadi lelet juga kerjanya.” menurut salah seorang responden.

Dari ketiga pertanyaan tersebut, dapat dilihat bahwa secara umum bahwa pelayanan dari aspek *responsiveness* belum sesuai dengan harapan Wajib Pajak. Dari prosedur dan kecepatan petugas, WP merasa kurang puas dengan pelayanan yang sudah ada. Sementara dari aspek kemampuan petugas secara umum WP sudah cukup puas dengan layanan yang ada.

Data ini menunjukkan bahwa pelayanan TPT dan AR dari aspek *responsiveness* masih perlu ditingkatkan oleh KPP terutama dari poin yang masih diragukan oleh WP pelayanannya yaitu pemberian layanan sesuai prosedur dan kecepatan pelayanan.

B. 4. Reliability

Indikator *reliability* diwakili oleh empat pertanyaan dalam kuisioner. Masing-masing poin *reliability* tersebut antara lain:

1. Sarana penyampaian keluhan WP di KPP

Tabel IV.18
sarana keluhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	47	48.0	48.0	48.0
ragu-ragu	11	11.2	11.2	59.2
setuju	40	40.8	40.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.18 dapat dilihat bahwa 47 responden (48,0%) menjawab kurang setuju ada sarana penyampaian keluhan WP di KPP. Sementara 40 responden (40,8%) menjawab setuju ada sarana penyampaian keluhan WP di KPP, dan 11 responden (11,2%) menjawab ragu ada sarana penyampaian keluhan WP di KPP. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden kurang puas dengan sarana penyampaian keluhan yang diberikan.

Kesalahan yang terjadi dilapangan oleh KPP yaitu menempatkan kotak saran di tempat yang kurang tepat menyebabkan banyak responden yang tidak tahu adanya sarana penyampaian keluhan tersebut. Beberapa responden justru baru tahu tempat kotak saran sesudah mengisi kuisioner penelitian. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa KPP kurang memberi informasi kepada WP tentang fasilitas yang diberikan kepada WP.

2. Tanggapan petugas atas keluhan WP

Tabel IV.19
tanggapan keluhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	52	53.1	53.1	53.1
ragu-ragu	20	20.4	20.4	73.5
setuju	26	26.5	26.5	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.19 dapat dilihat bahwa 52 responden (53,1%) menjawab kurang setuju saat ditanya apakah petugas menanggapi keluhan dari WP. Sementara 26 responden (46,5%) menjawab setuju bahwa petugas menanggapi keluhan dari WP, dan 20 responden (20,4%) menjawab ragu apakah petugas menanggapi keluhan dari WP. Hal ini menunjukkan kurang puasnya responden atas tanggapan petugas terhadap keluhan mereka.

Tanggapan atas keluhan konsumen merupakan salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kepuasan atas layanan yang diberikan petugas. Untuk itu, KPP sebaiknya memberi tanggapan yang positif kepada WP sehingga WP setidaknya melihat bahwa keluhan mereka ditanggapi. Kelalaian atas keluhan tersebut dapat menimbulkan citra petugas yang buruk dimata WP seperti yang diungkapkan salah seorang responden, “saya pernah masukan keluhan, tapi nggak direspon, kaya’nya dibuang atau nggak dibaca sama petugas” keluhnya.

3. Keseriusan petugas TPT saat memberikan pelayanan

Tabel IV.20
keseriusan petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	24	24.5	24.5	24.5
ragu-ragu	48	49.0	49.0	73.5
setuju	23	23.5	23.5	96.9
sangat setuju	3	3.1	3.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.20 dapat dilihat bahwa 48 responden (49,0%) menjawab ragu petugas serius dalam memberikan layanan kepada WP tergolong biasa saja. Sementara 24 responden (24,5%) menjawab kurang setuju petugas serius dalam memberikan layanan kepada WP, 23 responden yang menjawab petugas serius dalam memberikan layanan kepada WP, dan 3 responden menjawab sangat setuju petugas serius dalam memberikan layanan kepada WP. Keseriusan petugas dalam melayani WP secara umum masih belum memenuhi harapan WP, hal ini disebabkan besarnya jumlah responden yang ragu dan kurang setuju pada keseriusan petugas memberi jawaban. Memang ada upaya petugas untuk menciptakan suasana yang akrab dengan WP saat melakukan pelayanan, akan tetapi terkadang petugas justru lebih mengutamakan kenyamanannya saat melayani WP tanpa memperhatikan persepsi WP. Hal inilah yang menimbulkan persepsi WP bahwa petugas cenderung kurang serius memberikan layanan.

4. Kesungguhan petugas TPT dalam memberikan layanan

Tabel IV.21
kesungguhan petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	8	8.2	8.2	8.2
ragu-ragu	68	69.4	69.4	77.6
setuju	20	20.4	20.4	98.0
sangat setuju	2	2.0	2.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.21 dapat dilihat bahwa 68 responden (69,4%) menjawab ragu petugas bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan kepada WP. Sementara 20 responden (20,4%) menjawab setuju petugas TPT bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan kepada WP, 8 responden (8,2%) responden yang menjawab kurang setuju petugas bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan kepada WP, dan 2 responden (2,0%) sangat setuju petugas bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan kepada WP.

Hampir sama halnya dengan keseriusan petugas dalam memberikan layanan, ada upaya petugas untuk menciptakan suasana yang akrab dengan WP saat melakukan pelayanan, akan tetapi terkadang petugas justru lebih mengutamakan kenyamanannya saat melayani WP tanpa memperhatikan persepsi WP. Hal inilah yang menimbulkan persepsi WP bahwa petugas cenderung kurang bersungguh-sungguh memberikan layanan.

5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan

Tabel IV.22
tanggung jawab petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	17	17.3	17.3	17.3
ragu-ragu	37	37.8	37.8	55.1
setuju	40	40.8	40.8	95.9
sangat setuju	4	4.1	4.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.22 dapat dilihat bahwa 40 responden (40,8%) menjawab setuju petugas bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada. Sementara 37 responden (37,8%) menjawab ragu petugas bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada WP, 17 responden yang menjawab kurang setuju petugas bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada WP dan 4 responden yang menjawab sangat setuju petugas bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada WP.

Dari kelima pertanyaan tersebut, dapat dilihat bahwa secara umum bahwa pelayanan dari aspek *emphaty* tidak sesuai dengan harapan Wajib Pajak. Seluruh poin pada aspek *reliability* ini tidak satupun yang mendekati harapan WP.

Data ini menunjukkan bahwa pelayanan TPT dan AR dari aspek *reliability* sangat perlu diperbaiki oleh KPP .

B. 5. Assurance

Indikator *reliability* diwakili oleh empat pertanyaan dalam kuisisioner. Masing-masing poin *reliability* tersebut antara lain:

1. Keterampilan petugas dalam memberikan layanan

Tabel IV.23
keterampilan petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	18	18.4	18.4	18.4
ragu-ragu	36	36.7	36.7	55.1
setuju	40	40.8	40.8	95.9
sangat setuju	4	4.1	4.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.23 dapat dilihat bahwa 40 responden (40,8%) menjawab setuju petugas terampil dalam memberikan layanan kepada WP. Sementara 36 responden (36,7%) menjawab ragu petugas terampil dalam memberikan layanan kepada WP, 18 responden (18,4%) menjawab kurang setuju petugas terampil dalam memberikan layanan kepada WP, dan 4 responden (4,1%) yang menjawab petugas TPT tidak terampil dalam memberikan layanan kepada WP.

Faktor pengalaman menjadi penentu utama dalam poin ini. Menurut beberapa responden, pengalaman kerja yang dimiliki petugas pada bidangnya dan KPP sebelumnya (bagi petugas pindahan dari KPP lain) sangat mempengaruhi keterampilan dari petugas yang bersangkutan. Selain itu ada kalanya semangat kerja juga mempengaruhi keterampilan petugas. “Kalo petugasnya lagi *mood*, biasanya terampil” kata salah seorang responden.

2. Keahlian petugas dalam memberikan layanan

Tabel IV. 24
keahlian petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	10	10.2	10.2	10.2
ragu-ragu	64	65.3	65.3	75.5
setuju	24	24.5	24.5	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.24 dapat dilihat bahwa 64 responden (65,4%) menjawab ragu petugas cukup ahli dalam memberikan layanan kepada WP. Sementara 24 responden (24,5%) menjawab setuju petugas ahli dalam memberikan layanan kepada WP, dan 10 responden (10,2%) yang menjawab kurang setuju petugas ahli dalam memberikan layanan kepada WP.

Hampir sama dengan poin keterampilan petugas, faktor pengalaman menjadi penentu utama dalam poin ini. Menurut beberapa responden, pengalaman kerja yang dimiliki petugas pada bidangnya dan KPP sebelumnya sangat mempengaruhi keahlian dari petugas yang bersangkutan

3. Kejujuran petugas dalam memberikan layanan

Tabel IV.25
kejujuran petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	10	10.2	10.2	10.2
ragu-ragu	59	60.2	60.2	70.4
setuju	27	27.6	27.6	98.0
sangat setuju	2	2.0	2.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.25 dapat dilihat bahwa 59 responden (60,2%) menjawab ragu petugas cukup jujur dalam memberikan layanan kepada WP. Sementara 27 responden (27,6%) menjawab setuju petugas cukup jujur dalam memberikan layanan kepada WP, 10 responden (10,2%) yang menjawab kurang setuju petugas cukup jujur dalam memberikan layanan kepada WP, dan 2 responden (10,2%) yang menjawab sangat setuju petugas cukup jujur dalam memberikan layanan kepada WP.

4. Kecermatan petugas dalam memberikan layanan

Tabel IV.26
kecermatan petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	13	13.3	13.3	13.3
ragu-ragu	60	61.2	61.2	74.5
setuju	21	21.4	21.4	95.9
sangat setuju	4	4.1	4.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.26 dapat dilihat bahwa 60 responden (61,2%) menjawab ragu petugas cukup cermat dalam memberikan layanan kepada WP. Sementara 21 responden (21,4%) menjawab setuju petugas cukup cermat dalam memberikan layanan kepada WP, 13 responden (13,3%) yang menjawab kurang setuju petugas cukup cermat dalam memberikan layanan kepada WP, dan 4 responden (4,1%) yang menjawab sangat setuju petugas cukup cermat dalam memberikan layanan kepada WP.

Dari keempat pertanyaan tersebut, dapat dilihat bahwa secara umum bahwa pelayanan dari aspek *assurance* belum mendekati harapan Wajib Pajak. Seperti pada

aspek *reliability*, tidak satu poin pun yang mendekati harapan WP sehingga menunjukkan mayoritas responden sama sekali tidak puas dengan pelayanan dari aspek ini.

Data ini menunjukkan bahwa pelayanan TPT dan AR dari aspek *assurance* masih perlu ditingkatkan oleh KPP terutama dari poin yang masih diragukan oleh WP pelayanannya yaitu keahlian, kejujuran dan kecermatan petugas dalam melayani

C. Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajibannya

Pada bagian ini, hal yang dinilai dari responden adalah kepatuhan responden dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal ini dimaksudkan karena kewajiban pelaporan merupakan kewajiban yang berhubungan langsung dengan fungsi petugas TPT dan AR.

Kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi tiga komponen yaitu kepatuhan masa, kepatuhan tahunan, dan kepatuhan lainnya. Pada penelitian ini, ketiga komponen tersebut dijadikan komponen penentu kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

C. 1. Kepatuhan Masa

Indikator kepatuhan masa diwakili oleh empat pertanyaan dalam kuisioner. Masing-masing poin kepatuhan masa tersebut antara lain

1. Responden membayar pajak Masa tepat pada waktunya

Tabel IV.27
membayar pajak masa tepat waktu

	Frequency	Percent	Valid	Cumulative
--	-----------	---------	-------	------------

				Percent	Percent
Valid	cukup sering	6	6.1	6.1	6.1
	sering	85	86.7	86.7	92.9
	selalu	7	7.1	7.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.27 dapat dilihat bahwa 85 responden (86,7%) menjawab sering membayar pajak tepat pada waktunya. Sementara 7 responden (7,1%) yang menjawab membayar pajak selalu tepat pada waktunya, dan 6 responden (6,1%) yang menjawab cukup sering membayar pajak selalu tepat pada waktunya.

2. Mengisi SPT Masa sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku

Tabel IV.28
SPT masa sesuai ketentuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup sering	20	20.4	20.4	20.4
	sering	75	76.5	76.5	96.9
	selalu	3	3.1	3.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.28 dapat dilihat bahwa 75 responden (76,5%) menjawab sering mengisi SPT Masa sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku. Sementara 20 responden (20,4%) yang menjawab cukup sering mengisi SPT Masa sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku, dan 3 responden (3,1%) yang menjawab selalu mengisi SPT Masa sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku.

3. Melaporkan SPT Masa tepat waktu

Tabel IV. 29
SPT masa tepat waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup	64	65.3	65.3	65.3

sering				
sering	34	34.7	34.7	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.29 dapat dilihat bahwa 64 responden (63,5%) menjawab cukup sering melaporkan SPT Masa tepat waktu. Sementara 34 responden (34,7%) menjawab sering melaporkan SPT Masa tepat waktu.

4. Melaporkan SPT Masa secara lengkap dan jelas

Tabel IV. 30
SPT masa lengkap dan jelas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup sering	67	68.4	68.4	68.4
sering	31	31.6	31.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.30 dapat dilihat bahwa 67 responden (68,4%) menjawab cukup sering melaporkan SPT Masa secara lengkap dan benar. Sementara 31 responden (31,6%) menjawab sering melaporkan SPT Masa secara lengkap dan benar

C. 2. Kepatuhan Tahunan

Indikator kepatuhan Tahunan diwakili oleh empat pertanyaan dalam kuisioner.

Masing-masing poin kepatuhan Tahunan tersebut antara lain:

1. Responden membayar pajak Tahunan tepat pada waktunya

Tabel IV.31
membayar pajak tahunan tepat waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup sering	2	2.0	2.0	2.0

sering	89	90.8	90.8	92.9
selalu	7	7.1	7.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.31 dapat dilihat bahwa 89 responden (90,8%) menjawab sering membayar pajak tepat pada waktunya. Sementara dan 7 responden (7,1%) yang menjawab cukup sering membayar pajak selalu tepat pada waktunya. 2 responden (2,0%) yang menjawab membayar pajak selalu tepat pada waktunya,

2. Mengisi SPT Tahunan sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku

Tabel IV.32
SPT tahunan sesuai ketentuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup sering	18	18.4	18.4	18.4
sering	76	77.6	77.6	95.9
selalu	4	4.1	4.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.32 dapat dilihat bahwa 76 responden (7,6%) menjawab sering mengisi SPT Tahunan sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku. Sementara 18 responden (18,4%) yang menjawab cukup sering mengisi SPT Tahunan sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku, dan 4 responden (4,1%) yang menjawab selalu mengisi SPT Tahunan sesuai dengan Ketentuan Perpajakan yang berlaku.

3. Melaporkan SPT Tahunan tepat waktu

Tabel IV. 33
SPT tahunan tepat waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup sering	57	58.2	58.2	58.2

sering	41	41.8	41.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.33 dapat dilihat bahwa 57 responden (58,2%) menjawab cukup sering melaporkan SPT tepat waktu. Sementara 41 responden (41,8%) menjawab sering melaporkan SPT tepat waktu.

4. Melaporkan SPT Tahunan secara lengkap dan jelas

Tabel IV. 34
SPT tahunan lengkap dan jelas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup sering	66	67.3	67.3	67.3
sering	32	32.7	32.7	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.34 dapat dilihat bahwa 66 responden (67,3%) menjawab cukup sering melaporkan SPT Tahunan secara lengkap dan benar. Sementara 32 responden (32,7%) menjawab sering melaporkan SPT Tahunan secara lengkap dan benar

C. 3. Kepatuhan Lainnya

Indikator kepatuhan Tahunan diwakili oleh dua pertanyaan dalam kuisioner.

Masing-masing poin kepatuhan lainnya tersebut antara lain:

1. Kewajiban pembukuan bagi WP badan

Tabel IV.35
melakukan pembukuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	cukup sering	32	32.7	32.7	32.7
	sering	62	63.3	63.3	95.9
	selalu	4	4.1	4.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.35 dapat dilihat bahwa 62 responden (63,3%) menjawab sering melakukan pembukuan. Sementara 32 responden (32,7%) menjawab cukup sering melakukan pembukuan, dan 4 responden (4,1%) menjawab cukup sering melakukan pembukuan

2. Pemungutan atau pemotongan pajak dari pihak lain terkait dengan kegiatan usaha

Tabel IV.36
melakukan pot/put

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup sering	58	59.2	59.2
	sering	40	40.8	100.0
	Total	98	100.0	

Berdasarkan data pada Tabel IV.36 dapat dilihat bahwa 58 responden (59,2%) menjawab cukup sering melakukan pemungutan atau pemotongan dari pihak lain. Sementara 40 responden (40,8%) menjawab sering melakukan pemungutan atau pemotongan pajak dari lain.

Dari ketiga indikator diatas dapat dilihat bahwa secara umum kepatuhan masa dari responden cukup baik. Akan tetapi, jawaban “cukup sering” dan “sering” mengindikasikan responden terkadang atau pernah lalai dalam melaksanakan kewajibannya seperti pada tiga indicator kepatuhan dalam penelitian ini. Untuk itu perlu

bagi responden untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku dengan berusaha untuk “selalu” dalam melaksanakan poin-poin dalam tiap indikator.

Pengujian Hipotesa dan Pembahasan Hasil Pengujian

A. Pelayanan Petugas TPT dan AR

Tabel IV.37
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
total pelayananan	98	53.00	87.00	69.6429	7.25280
Valid N (listwise)	98				

Dari tabel IV. 38 dapat dilihat bahwa nilai minimum dari nilai pelayanan adalah 53 dan nilai maksimum 87. Mean dari nilai pelayanan adalah sebesar $69,64 \approx 70$. Lebih lanjut, nilai pelayanan digambarkan pada tabel IV. 38

Tabel IV.38
total pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 53.00	1	1.0	1.0	1.0
58.00	1	1.0	1.0	2.0
59.00	3	3.1	3.1	5.1
60.00	1	1.0	1.0	6.1
61.00	7	7.1	7.1	13.3
62.00	6	6.1	6.1	19.4
63.00	8	8.2	8.2	27.6
64.00	3	3.1	3.1	30.6
65.00	4	4.1	4.1	34.7
66.00	4	4.1	4.1	38.8

67.00	5	5.1	5.1	43.9
68.00	6	6.1	6.1	50.0
69.00	1	1.0	1.0	51.0
70.00	2	2.0	2.0	53.1
71.00	5	5.1	5.1	58.2
72.00	5	5.1	5.1	63.3
73.00	4	4.1	4.1	67.3
74.00	5	5.1	5.1	72.4
75.00	1	1.0	1.0	73.5
76.00	3	3.1	3.1	76.5
77.00	10	10.2	10.2	86.7
78.00	3	3.1	3.1	89.8
79.00	4	4.1	4.1	93.9
81.00	1	1.0	1.0	94.9
84.00	3	3.1	3.1	98.0
86.00	1	1.0	1.0	99.0
87.00	1	1.0	1.0	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Seperti dijelaskan sebelumnya, nilai mean dijadikan pembatas antara pelayanan “baik” dan “tidak baik”. Dengan demikian berdasarkan mean tersebut, poin kurang dari atau sama dengan 70 (≤ 70) menunjukkan bahwa responden merasa pelayanan dari petugas TPT dan AR tergolong tidak baik. Demikian sebaliknya, poin lebih besar dari 70 (>70) menunjukkan responden beranggapan pelayanan dari petugas TPT dan AR tergolong baik.

Sehingga dari batasan tersebut dapat ditentukan bahwa berdasarkan nilai mean tersebut, sebanyak 52 responden dengan nilai pelayanan ≤ 70 tergolong pada responden yang merasa pelayanan yang diberikan petugas TPT dan AR masih belum sesuai harapan. Sementara sebanyak 46 responden dengan nilai >70 tergolong pada responden yang merasa pelayanan oleh petugas TPT dan AR tergolong baik.

B. Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel IV.39
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
total kepatuhan	98	30.00	45.00	36.2755	2.70464
Valid N (listwise)	98				

Dari table IV. 39 dapat dilihat bahwa nilai minimum dari nilai kepatuhan adalah 30 dan nilai maksimum 45. Mean dari nilai kepatuhan adalah sebesar $36,27 \approx 38$. Lebih lanjut, nilai kepatuhan digambarkan pada tabel IV. 40

Tabel IV.40
total kepatuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30.00	1	1.0	1.0	1.0
	32.00	4	4.1	4.1	5.1
	33.00	5	5.1	5.1	10.2
	34.00	14	14.3	14.3	24.5
	35.00	17	17.3	17.3	41.8
	36.00	24	24.5	24.5	66.3
	37.00	4	4.1	4.1	70.4
	38.00	10	10.2	10.2	80.6
	39.00	8	8.2	8.2	88.8
	40.00	6	6.1	6.1	94.9
	41.00	1	1.0	1.0	95.9
	42.00	1	1.0	1.0	96.9
	44.00	1	1.0	1.0	98.0
	45.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Seperti dijelaskan sebelumnya, nilai mean dijadikan pembatas antara kepatuhan “baik” dan “tidak baik”. Dengan demikian berdasarkan mean tersebut, responden yang mendapat poin kurang dari atau sama dengan 37 (≤ 37) tergolong ”tidak patuh”.

Demikian sebaliknya, responden yang memperoleh poin lebih besar dari 37 (>37) tergolong ”patuh”.

Sehingga dari batasan tersebut dapat ditentukan bahwa berdasarkan nilai mean tersebut, sebanyak 69 responden dengan nilai kepatuhan ≤ 37 tergolong pada responden yang merasa kepatuhan yang diberikan petugas TPT dan AR masih belum sesuai harapan. Sementara sebanyak 29 responden dengan nilai > 37 tergolong pada responden yang patuh dalam melaporkan kewajibannya.

C. Korelasi Antara Pelayanan Petugas TPT dan AR dengan Kepatuhan Wajib Pajak

**Tabel IV.41
Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
tingkat pelayanan * tingkat kepatuhan	98	100.0%	0	0.0%	98	100.0%

**Tabel IV.42
tingkat pelayanan * tingkat kepatuhan Crosstabulation**

			tingkat kepatuhan		Total
			patuh	tidak patuh	
tingkat pelayanan	baik	Count	18	28	46
		% within tingkat pelayanan	39.1%	60.9%	100.0%
	tidak baik	Count	11	41	52
		% within tingkat pelayanan	21.2%	78.8%	100.0%
Total		Count	29	69	98
		% within tingkat pelayanan	29.6%	70.4%	100.0%

Tabel IV.43
Directional Measures

		Value	Asymp. Std. Error(a)	Approx. T(b)	Approx. Sig.	
Ordinal by Ordinal	Somers' d	Symmetric	0.196	0.099	1.963	0.001
		tingkat pelayanan	0.215	0.108	1.963	0.001
		Dependent tingkat kepatuhan	0.180	0.092	1.963	0.001
		Dependent				

Pada Crosstabulation antara petugas TPT dan AR dengan kepatuhan Wajib Pajak, tampak bahwa untuk kategori responden yang merasa pelayanan petugas TPT dan AR baik, 18 responden (18,4%) diantaranya tergolong patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dan ada 28 responden (28,6%) yang tergolong tidak patuh dalam melaporkan kegiatan perpajakannya. Sementara, untuk kategori responden yang merasa pelayanan petugas TPT dan AR tidak baik, 11 responden (11,2%) diantaranya tergolong patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya dan ada 41 (41,8%) responden yang tergolong patuh dalam melaporkan kegiatan perpajakannya.

Hasil pengukuran korelasi antara variabel pelayanan petugas TPT dan AR dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya menggunakan uji statistic koefisien korelasi Somers'd adalah signifikan. Hal ini disebabkan nilai uji signifikansi adalah 0,001. Dibandingkan dengan probabilitas, nilai ini lebih kecil dari 0,05 pada tingkata kepercayaan sebesar 95 % sehingga Ho ditolak atau Ha diterima yaitu berarti ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Petugas TPT dan AR dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Sedangkan nilai koefisien korelasi antara Pelayanan Petugas TPT dan AR dengan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya adalah sebesar

0,196 dengan kedua variabel setara atau bebas (symmetric). Nilai korelasi yang berada dalam interval $0,0 < X < 0,2$ tersebut menunjukkan kekuatan hubungan yang sangat lemah.

