

## BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai karakteristik responden dan hasil pengolahan data, yang berupa: analisis struktural, uji hipotesis dan pembahasan.

### 5.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan teknik pengambilan sampel di Bab 4, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang terdiri 80 Wajib Pajak Badan dan 20 WP Orang Pribadi.

Tabel 5.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha

<b>WP</b>	<b>Badan</b>	<b>%</b>	<b>OP</b>	<b>%</b>
<b>Jenis Usaha</b>				
Industri	7	8,75%	2	10,00%
Dagang	35	43,75%	8	40,00%
Jasa	38	47,50%	3	15,00%
Pegawai	0	0,00%	7	35,00%
Jumlah	80		20	

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari data Tabel 5.1. di atas Wajib Pajak Besar di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat didominasi oleh Wajib Pajak dari sektor usaha jasa dan perdagangan, karena letaknya di pusat kota tidak memungkinkan untuk usaha di sektor industri. Industri yang ada hanya berupa industri percetakan. Sedangkan usaha jasa yang dominan adalah jasa persewaan alat-alat berat, transportasi, komunikasi, jasa perantara keuangan dan konstruksi. Untuk usaha dagang berupa perdagangan besar dan eceran, reparasi dan suku cadang mobil dan motor.

Tabel 5.2. Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Responden atas Pelaporan SPT Masa PPh dan PPN Tahun 2009 serta SPT Tahunan PPh Tahun 2008

WP	Badan	%	OP	%
<b>Patuh</b>	64	80%	15	75%
<b>Tidak Patuh</b>	16	20%	5	25%
<b>Jumlah</b>	80		20	

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari Tabel 5.2. kepatuhan atas pelaporan SPT Masa dan Tahunan PPh dari Wajib Pajak Besar Badan dan Orang Pribadi yang dijadikan sampel menunjukkan bahwa 80% WP Badan dan 75% WP Orang Pribadi adalah Wajib Pajak patuh.

Dari hasil pengujian *multivariat outliers* dari data observasi (sampel) didapat 2 data observasi (1 WP Badan dan 1 Orang Pribadi) yang menjadi *outliers* sehingga dikeluarkan dari keseluruhan data observasi. Dengan demikian data observasi keseluruhan (jumlah sampel Wajib Pajak) menjadi 98 data observasi.

## 5.2. Model Kepatuhan Pajak

Dalam mengukur dan menganalisis kepatuhan Wajib Pajak diperlukan alat dan strategi yang ideal untuk mencapai tujuan tersebut. KPP Pratama Jakarta Gambir Empat telah mengembangkan model kepatuhan yang diadopsi dari Model Kepatuhan Pajak yang dibuat *Australian Tax Office (ATO)* seperti yang telah dibahas di bab dua. Dengan model ini kita bisa memantau pergerakan kepatuhan Wajib Pajak setiap saat, jika ada pergerakan yang aneh atau mencurigakan dapat segera dianalisis untuk sebagai bahan untuk penggalan potensi pajak. Modifikasi Model Kepatuhan ATO tersebut menjadi:



Tidak Lapor	6	8	9
Terlambat Lapor	3	4	7
Lapor Tepat Waktu	1	2	5
<b>G4 Tax Compliance Model</b>	Bayar > Rp50juta (badan) / 25juta (OP)	Bayar < Rp50juta (Badan)/ 25juta (OP)	Nihil

Sumber: profil KPP Gambir 4

Gambar 5.1. Model Kepatuhan Pajak KPP Gambir Empat

Model kepatuhan dibuat sembilan zona dalam memetakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan PPh dan besarnya setoran pajak. Masing-masing zona dijelaskan sebagai berikut:

Zona 1: adalah zona yang ideal atau diharapkan, karena pada zona ini WP yang mempunyai setoran pajak (total PPh 21, 22, 23, 25, Pasal 4 ayat (2), PPh final dan PPN) di atas Rp 50.000.000,- untuk Badan atau Rp 25.000.000,- untuk Orang Pribadi (OP) dan melaporkan SPT tepat waktu. Biasanya zona ini diduduki WP-WP besar, nantinya semua WP akan dibina untuk menuju zona ini.

Zona 2 : adalah zona dimana WP yang membayar kurang dari Rp 50.000.000,- atau Rp25.000.000,- dan sudah tepat waktu dalam melaporkan SPT-nya. Biasanya diduduki WP-WP madya.

Zona 3 : adalah zona dimana WP yang membayar lebih dari Rp 50.000.000,- atau Rp25.000.000,- tetapi masih terlambat dalam melaporkan SPT-nya, sehingga perlu pembinaan agar melaporkan SPT tepat waktu

Zona 4 : adalah zona dimana WP yang membayar kurang dari Rp 50.000.000,- atau Rp25.000.000,- dan terlambat dalam melaporkan SPT-nya. Untuk WP-WP madya juga perlu dibina agar supaya melapor tepat waktu.

Zona 5 : adalah zona dimana WP yang pembayarannya nihil dan sudah tepat waktu melaporkan SPT-nya. Biasanya WP pegawai yang memperoleh penghasilan dari satu pemberi kerja dan sudah dipotong pajaknya.

Zona 6 : adalah zona yang perlu mendapat perhatian ekstra karena pada zona ini WP telah membayar pajak di atas Rp 50.000.000,- atau Rp25.000.000,- tetapi tidak melaporkan pajaknya. Pihak *Account Representative* harus segera melakukan analisa dan menghimbau mengapa WP tidak melaporkan SPT-nya.

Zona 7: adalah zona dimana WP yang pembayarannya nihil dan terlambat lapor. Perlu juga pembinaan untuk para pegawai agar tidak terlambat karena ada sanksi denda keterlambatan melaporkan SPT.

Zona 8 : adalah zona dimana WP yang membayar kurang dari Rp 50.000.000,- atau Rp25.000.000,- dan tidak melaporkan SPT. Perlu juga perhatian dengan himbauan dan penyuluhan agar tepat waktu melaporkan SPT.

Zona 9: adalah zona dimana WP yang pembayarannya nihil dan tidak melaporkan SPT. Pada zona ini akan menjadi prioritas akhir dalam pembinaan dan penyuluhan.

Dari model yang dikembangkan di atas dapat dibuat perbandingan pergerakan Wajib Pajak Besar antarzona beberapa tahun sebagai berikut:

Tahun Pajak 2007			Tahun Pajak 2008		
Zona 6 31	Zona 8 84	Zona 9 3521	Zona 6 51	Zona 8 102	Zona 9 3667
Zona 3 44	Zona 4 30	Zona 7 76	Zona 3 38	Zona 4 21	Zona 7 34
Zona 1 173	Zona 2 227	Zona 5 358	Zona 1 204	Zona 2 259	Zona 5 339
N=4544			N=4715		

Gambar 5.2. Model Kepatuhan Wajib Pajak Badan

<b>Tahun Pajak 2007</b>			<b>Tahun Pajak 2008</b>		
Zona 6 <b>1</b>	Zona 8 <b>39</b>	Zona 9 <b>1490</b>	Zona 6 <b>8</b>	Zona 8 <b>106</b>	Zona 9 <b>1722</b>
Zona 3 <b>1</b>	Zona 4 <b>23</b>	Zona 7 <b>187</b>	Zona 3 <b>3</b>	Zona 4 <b>16</b>	Zona 7 <b>89</b>
Zona 1 <b>21</b>	Zona 2 <b>307</b>	Zona 5 <b>423</b>	Zona 1 <b>36</b>	Zona 2 <b>335</b>	Zona 5 <b>965</b>
N=2492			N=3280		

Gambar 5.3. Model Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 5.3. Rekapitulasi Model Kepatuhan Wajib Pajak Besar Badan dan Orang Pribadi Tahun Pajak 2007 – 2008

Zona	Wajib Pajak Badan					Wajib Pajak Orang Pribadi				
	2007	%	2008	%	Peningkatan/ Penurunan (%)	2007	%	2008	%	Peningkatan/ Penurunan (%)
1	173	3,81	204	4,33	17,92	21	0,84	36	1,10	71,43
2	227	5,00	259	5,49	14,10	307	12,32	335	10,21	9,12
3	44	0,97	38	0,81	-13,64	1	0,04	3	0,09	200,00
4	30	0,66	21	0,45	-30,00	23	0,92	16	0,49	-30,43
5	358	7,88	339	7,19	-5,31	423	16,97	965	29,42	128,13
6	31	0,68	51	1,08	64,52	1	0,04	8	0,24	700,00
7	76	1,67	34	0,72	-55,26	187	7,50	89	2,71	-52,41
8	84	1,85	102	2,16	21,43	39	1,57	106	3,23	171,79
9	352	77,49	366	77,77	4,15	149	59,79	172	52,50	15,57
N	454	100,0	471	100,0	3,76	249	100,0	328	100,0	31,62
	4	0	5	0		2	0	0	0	

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari hasil perbandingan antara tahun 2007 dan 2008 sebelum dan setelah dilaksanakan pelayanan prima di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat terdapat pergerakan yang signifikan untuk pada zona 1, WP Badan ada peningkatan sebesar 17,92% dan Orang Pribadi sebesar 71,43%. Pelayanan berupa himbauan

diprioritaskan ada zona 6, yaitu WP dengan setoran besar tapi belum melaporkan SPT-nya. Pada Tahun Pajak 2008 terdapat peningkatan yang cukup besar untuk WP Badan 64,52% dan Orang Pribadi sebesar 700%, pihak *Account Representative* harus segera melakukan analisis dan membuat himbauan kenapa Wajib Pajak di zona 6 belum melaporkan SPT-nya.

Pemetaan Wajib Pajak berdasarkan model kepatuhan yang dibuat tampak WP di zona 9 (WP yang nihil SPT-nya dan tidak lapor) masih mendominasi, untuk Tahun Pajak 2008 WP Badan 77,77% dan WP Orang Pribadi 52,50%. Detail Wajib Pajak yang berada di zona 9 dapat dilihat pada Tabel 5.4. dibagi menjadi WP efektif, yaitu WP yang masih melaporkan dan membayar pajaknya dalam dua tahun terakhir dan WP non-efektif, yaitu WP yang dalam dua tahun terakhir tidak melaporkan dan membayar pajaknya, serta sudah dilakukan verifikasi di tempat tinggal atau tempat usaha tidak ditemukan.

Tabel 5.4. Rincian Wajib Pajak Zona 9 Tahun Pajak 2008

WP Badan	Jumlah	%	WP Orang Pribadi	Jumlah	%
1. WP Efektif	498	13,58	1. WP Efektif	549	31,88
a. WP Lama	498	13,58	a. WP Lama	12	0,70
b. WP Baru	-	-	b. WP Baru	537	31,18
2. WP Non-efektif	3.169	86,42	2. WP Non-efektif	1.173	68,12
<b>Total WP Badan</b>	<b>3.667</b>	<b>100,00</b>	<b>Total WP OP</b>	<b>1.722</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Hasil pengolahan data

Untuk Wajib Pajak Badan yang berada di zona 9 adalah WP efektif lama sebanyak 498 atau 13,58% dari jumlah WP Badan di zona 9 dan WP non-efektif sebanyak 3.169 atau 86,42%. Sedangkan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi ada peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada tahun 2008 karena adanya program *Sunset Policy*. Adanya kesadaran untuk mendaftar ternyata belum diiringi kepatuhan dalam melaporkan SPT, pada Tabel 5.4. WP Orang Pribadi baru yang tidak melaporkan SPT sebanyak 537 orang atau 31,18% dari jumlah WP Orang Pribadi di zona 9. Dari hasil penelitian kebanyakan WP Orang Pribadi yang mendaftar tidak berada di lokasi atau domisili sesuai KTP. Biasanya pegawai yang kost di daerah Kebon Kelapa dengan KTP menumpang pada Ketua

RT setempat ketika membuat NPWP. Pada saat mereka pindah kerja atau kost, pihak KPP kesulitan mengirim surat tegoran.

Masih besarnya jumlah Wajib Pajak yang berada di zona 9, karena banyaknya WP non-efektif yang tidak bisa ditemukan. Hal ini menjadi beban administrasi bagi KPP karena menurut peraturan, WP-WP yang tidak aktif tersebut tidak bisa dicabut atau dihapus NPWP-nya, sebelum ada keputusan likuidasi dari pengadilan niaga untuk WP Badan dan surat keterangan kematian untuk WP Orang Pribadi atau permintaan sendiri penggabungan NPWP dengan suami untuk wanita.

Tabel 5.5. Data Pelaporan SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2007-2009

Jenis WP	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Efektif	WP Laport SPT Tahunan PPh		
			Jumlah	% thdp. WP Terdaftar	% thdp. WP Efektif
<b>A. Badan</b>					
Thn. 2007	4.544	1.487	481	10,59	32,35
Thn. 2008	4.715	1.546	970	20,57	62,74
Thn. 2009	4.793	1.696	860	17,94	50,71
<b>B. Orang Pribadi</b>					
Thn. 2007	2.492	1.686	475	19,06	28,17
Thn. 2008	3.280	1.922	1.646	50,18	85,64
Thn. 2009	3.352	2.078	2.061	61,49	99,18
<b>C. Total</b>					
Thn. 2007	7.036	3.173	956	13,59	30,13
Thn. 2008	7.995	3.468	2.616	32,72	75,43
Thn. 2009	8.145	3.774	2.921	35,86	77,40

Sumber: Laporan Pelaporan SPT KPP Gambar 4, diolah.

Dari data pada Tabel 5.5. di atas menunjukkan bahwa pemberian pelayanan prima dan penyuluhan secara intensif yang dimulai Tahun Pajak 2008 secara signifikan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dari jumlah SPT yang dilaporkan. Dari tahun sebelumnya. Untuk Tahun Pajak 2008 jumlah WP Badan yang melapor sebanyak 20,57% dari jumlah terdaftar, sedangkan WP Orang Pribadi yang melapor 50,18% dari jumlah terdaftar. Jika dilihat dari jumlah WP efektif,

yaitu WP yang dalam dua tahun berturut-turut masih menyetor dan melaporkan pajaknya, untuk WP Badan 62,74% dan WP Orang Pribadi sebesar 85,64%; jadi totalnya 75,43%. Untuk Tahun Pajak 2009 walaupun masih ada yang belum lapor, tapi data per 30 Juni 2010 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan dari pelaporan SPT sebesar 77,40% dari jumlah WP efektif.

Tabel 5.6. Realisasi Penerimaan Pajak  
KPP Pratama Jakarta Gambir Empat 2006-2009

(dalam miliar rupiah)

Jenis Pajak	Tahun 2006			Tahun 2007			Tahun 2008			Tahun 2009		
	T	R	%	T	R	%	T	R	%	T	R	%
PPh Non Migas	199,86	219,67	109,91	208,66	196,66	94,25	124,81	157,00	125,79	130,14	188,17	144,58
PPh Migas	0,09	0,50	545,57	-	0,01	-	-	0,04	-	-	0,07	-
PPN & PPnBM	397,52	325,37	81,85	253,48	230,81	91,06	98,88	89,39	90,40	38,98	62,83	161,16
Pajak Lainnya	0,92	0,18	19,34	0,09	0,19	212,18	0,16	0,04	23,40	0,04	0,40	978,52
Total	598,38	545,71	91,20	462,23	427,67	92,52	223,85	246,47	110,10	169,17	251,46	148,65

Keterangan: T= Target R=Realisasi

Sumber: Laporan Penerimaan Pajak KPP Gambir 4 (diolah)

Walaupun tingkat pelaporan SPT dari WP dinilai masih rendah dan belum memenuhi target rasio kepatuhan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat DJP, yaitu 50% pelaporan SPT PPh Tahunan dari jumlah Wajib Pajak terdaftar, tetapi pemberian pelayanan prima kepada Wajib Pajak tetap harus dipertahankan serta ditingkatkan. Dan terbukti tujuan jangka pendek KPP, yaitu dengan tercapainya target penerimaan pajak (lihat Tabel 5.6.) Tahun 2008 sebesar 110,10% dan Tahun 2009 sebesar 148,65% setelah dilaksanakannya pelayanan prima di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat sejak Tahun 2008.

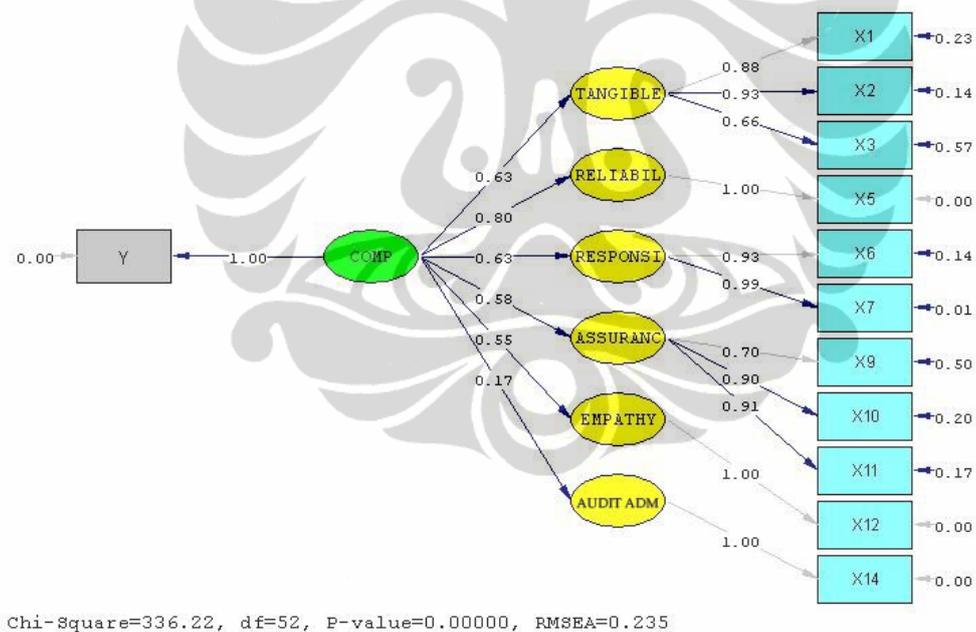
### 5.3. Analisis Hasil Penelitian

Pada proses awal dilakukan pengujian uji asumsi statistik, yang meliputi: uji *multivariate outliers*, uji normalitas dan uji multikolinieritas yang dipaparkan pada Lampiran 2. Selanjutnya SEM diproses dengan pendekatan dua tingkat (*two stage approach*), pertama analisis model pengukuran yang telah dipaparkan pada

lampiran 3 sampai diperoleh hasil yang *fit* dan kedua dilanjutkan dengan analisis model struktural yang akan dibahas lebih mendalam pada bab ini.

Evaluasi atau analisis model struktural berkaitan dengan pengujian hubungan antarvariabel yang sebelumnya dihipotesiskan, dengan memeriksa signifikansi koefisien-koefisien yang diestimasi. Ada tiga macam analisis model struktural yang dilakukan yaitu: 1) Uji kecocokan keseluruhan model (*Full Model*), 2) Analisis Hubungan Kausal (Model Struktural), dan 3) Hasil uji hipotesis.

Hasil penelitian dengan *full model* pengaruh pelayanan prima terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat, ditunjukkan oleh Diagram Lintasan (*path diagram*) pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4. Diagram Lintasan *Full Model* Kepatuhan Pajak (*Standard Solution*)

Dari *output* diagram lintasan model struktural berupa Gambar 5.4. di atas sebelum dianalisis lebih lanjut terlebih dahulu dilakukan uji kecocokan keseluruhan model.

### 1. Uji kecocokan keseluruhan model (*Full Model*)

Uji kecocokan keseluruhan model dilakukan dengan cara membandingkan nilai *Goodness of Fit Indices* (GOFI) dari hasil penelitian dengan nilai standard untuk kecocokan yang baik.

Tabel 5.7. Nilai GOFI *Full Model* Kepatuhan Pajak

GOFI	Nilai dari Hasil Penelitian	Nilai Standard untuk tingkat kecocokan baik	Kesimpulan
RMSEA	0.25	$\leq 0,08$	Kecocokan marginal
NFI	0.86	$\geq 0.90$	Kecocokan tidak baik
NNFI	0.84	$\geq 0.90$	Kecocokan tidak baik
CFI	0.88	$\geq 0.90$	Kecocokan tidak baik
IFI	0.88	$\geq 0.90$	Kecocokan tidak baik
RFI	0.82	$\geq 0.90$	Kecocokan tidak baik

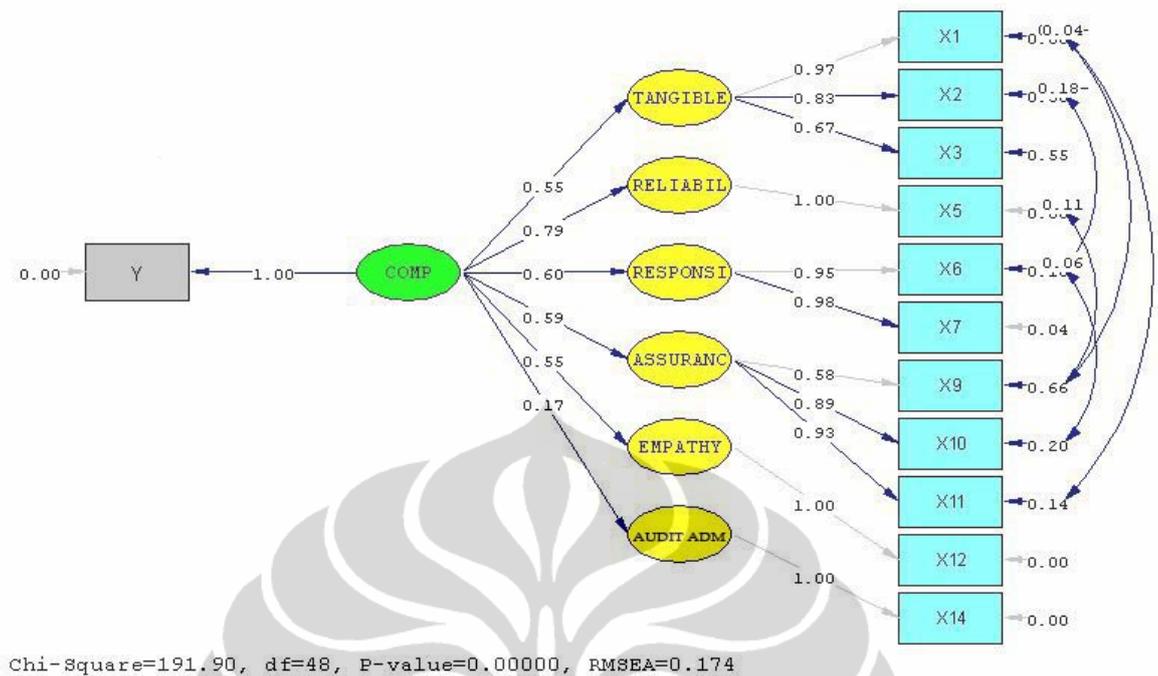
Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil pengujian GOFI dari Tabel 5.7. di atas hampir secara keseluruhan hasil menunjukkan kecocokan tidak baik, dan hanya RMSEA yang memberikan kecocokan marginal. Atas hasil uji kecocokan tersebut tidak bisa dilanjutkan analisis berikutnya, karena hasilnya tidak *fit*.

Dalam program LISREL terdapat fasilitas indeks modifikasi untuk mengatasi GOFI yang tidak *fit*. Kemudian dilakukan modifikasi dengan sesuai saran yang direkomendasikan oleh LISREL, yaitu dengan menambahkan perintah pada saat *input* data di program SIMPLIS, sebagai berikut:

```
SET ERROR COVARIANCE BETWEEN X2 AND X6 FREE
SET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND X11 FREE
SET ERROR COVARIANCE BETWEEN X1 AND X9 FREE
SET ERROR COVARIANCE BETWEEN X5 AND X9 FREE
SET ERROR COVARIANCE BETWEEN X6 AND X10 FREE
```

Hasil *output* setelah modifikasi adalah sebagai berikut:



Gambar 5.5. Diagram Lintasan *Full Model* Kepatuhan Pajak (*Standard Solution*) Setelah Modifikasi

Berdasarkan diagram lintasan Gambar 5.5. di atas sebelum dianalisis terlebih dulu diuji kecocokan keseluruhan model terlebih dahulu.

Tabel 5.8. Nilai GOFI *Full Model* Kepatuhan Pajak Setelah Modifikasi

GOFI	Nilai Hasil Hitung	Nilai Standar untuk Kecocokan Baik	Kesimpulan
RMSEA	0.17	$\leq 0,08$	Kecocokan Marginal
NFI	0.93	$\geq 0.90$	Kecocokan Baik
NNFI	0.92	$\geq 0.90$	Kecocokan Baik
CFI	0.94	$\geq 0.90$	Kecocokan Baik
IFI	0.94	$\geq 0.90$	Kecocokan Baik
RFI	0.90	$\geq 0.90$	Kecocokan Baik

Sumber: Hasil pengolahan data.

Dari hasil modifikasi *output* GOFI pada Tabel 5.8. di atas hanya nilai RMSEA yang kecocokannya marginal. Namun secara keseluruhan nilai GOFI yang lain

menunjukkan kecocokan yang baik, sehingga model struktural di atas sudah bisa dikatakan memiliki kecocokan yang baik.

Kelebihan program LISREL dalam mengolah SEM adalah mengidentifikasi adanya hubungan timbal balik (reciprocal) antarvariabel dan antarindikator. Pada diagram lintasan pada Gambar 5.2. terdapat hubungan timbal balik atau keterkaitan diantara indikator dalam variabel laten, seperti: indikator suasana dan kenyamanan (X1) dengan jaminan tidak ada pungutan (X9), X1 dengan indikator keramahan petugas (X11), indikator keadilan dalam layanan (X5) dengan X9 dan indikator kemudahan berkonsultasi (X6) dengan keahlian petugas dalam memberi layanan (X10).

## 2. Analisis Hubungan Kausal (Model Struktural)

Evaluasi atau analisis model struktural adalah tahapan terakhir dari proses SEM, karena dalam tahap ini merupakan jawaban dari hipotesis yang dibangun terhadap masalah penelitian. Dalam model struktural yang dihasilkan terdapat koefisien- koefisien parameter yang menunjukkan besar kecilnya pengaruh dari suatu variabel hubungan kausal. Kemudian nilai-nilai koefisien parameter tersebut diuji signifikansinya secara statistik

Dari *output* program Lisrel dapat disusun persamaan model struktural dengan metode *second order confirmatory factor analysis* (2ndCFA) sebagai berikut:

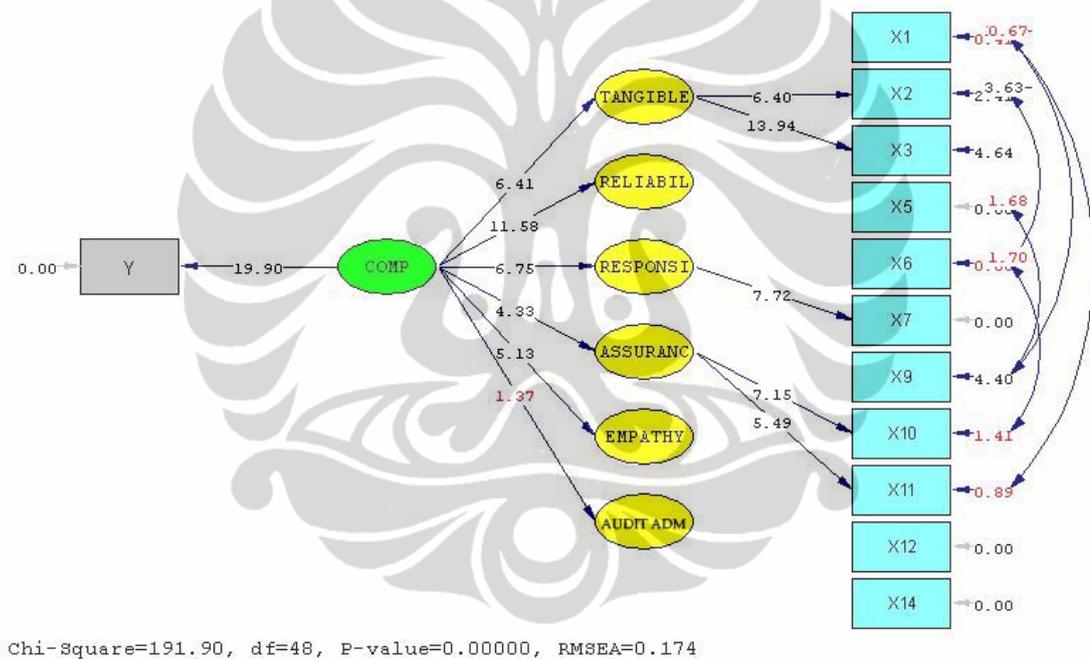
Tabel 5.9. Hasil Model Struktural dan Model Pengukuran

Dimensi	Persamaan Struktural	Indikator	Persamaan Pengukuran
TANGIBLE	TANGIBLE = 0.55 COMP +0.09	1.X1 2.X2 3.X3	X1=0.97 TANGIBLE + 0.06 X2=0.83 TANGIBLE + 0.30 X3=0.67 TANGIBLE + 0.55
RELIABILITY	RELIABILITY =0.79 COMP+0.07	1.X5	X5=1.00 RELIABILITY + 0
RESPONSIVE	RESPONSIVE = 0.60 COMP +0.09	1.X6 2.X7	X6=0.95 RESPONSIVE+ 0.10 X7=0.98 RESPONSIVE+0.04
ASSURANCE	ASSURANCE=0.59 COMP+0.14	1.X9 2.X10 3.X11	X9=0.58 ASSURANCE + 0.66 X10=0.89 ASSURANCE + 0.20 X11=0.93 ASSURANCE + 0.14

(sambungan)

EMPATHY	EMPATHY=0.55 COMP +0.11	1.X12	X9=1.00 EMPATHY + 0
AUDIT ADM	AUDIT ADM= 0.17 COMP +0.12	1.X14	X14=1.00 AUDIT ADM +0

Tahap analisis model struktural selanjutnya adalah mengetahui signifikansi variabel-variabel laten terhadap konstruk kepatuhan dan juga pengujian hipotesis. Untuk menguji signifikansi tersebut diperlukan *t-value*, *t-value* dapat diperoleh pada *path diagram t-value* berikut ini.



Gambar 5.6. Diagram Lintasan Kepatuhan Pajak (*t-value*)

Dari diagram jalur di atas dapat diketahui nilai-*t* dari koefisien parameter variabel laten *tangible*  $6.41 > 1.96$ ; koefisien *reliability*  $11.58 > 1.96$ ; koefisien *responsiveness*  $6.75 > 1.96$ ; koefisien *assurance*  $4.33 > 1.96$ ; *emphaty*  $5.13 > 1.96$  dan *audit administration*  $1.37 < 1.96$ . Dengan signifikansi pada interval kepercayaan 95 % atau pada taraf  $\alpha = 0.05$  (critical  $t \geq 1.96$ ), hal ini berarti koefisien *tangible* yaitu 0.55 signifikan, koefisien *reliability* yaitu 0.79 signifikan, koefisien

*responsiveness* yaitu 0.60 signifikan, koefisien *assurance* yaitu 0.59 signifikan, koefisien *emphaty* yaitu 0.55 signifikan, dan koefisien *audit administration* yaitu 0.17 tidak signifikan. Berikut ikhtisar dari koefisien dan nilai-t persamaan struktural.

Tabel 5.10. Ikhtisar Koefisien Parameter dan Nilai-t Model Struktural Kepatuhan

Korelasi Variabel laten	Koefisien parameter	Nilai-t hitung	Kesimpulan
TANGIBLE → COMP	0.55	6,41	Signifikan (Hipotesis 1 diterima)
RELIABIL → COMP	0.79	11,58	Signifikan (Hipotesis 2 diterima)
RESPONSI → COMP	0.60	6,75	Signifikan (Hipotesis 3 diterima)
ASSURANC → COMP	0.59	4,33	Signifikan (Hipotesis 4 diterima)
EMPATHY → COMP	0.55	5,13	Signifikan (Hipotesis 5 diterima)
AUDIT ADM → COMP	0.17	1,37	Tidak signifikan (Hipotesis 6 ditolak)

Selanjutnya model persamaan struktural secara lengkap dapat disusun sebagai berikut:

Structural Equation

$$\begin{aligned}
 \text{TANGIBLE} &= 0.55 \cdot \text{COMP} \quad ,R^2 = 0,31 \\
 &\quad (0.09) \\
 &\quad 6.41 \\
 \text{RELIABILITY} &= 0.79 \cdot \text{COMP} \quad ,R^2 = 0,63 \\
 &\quad (0.07) \\
 &\quad 11.58 \\
 \text{RESPONSIVE} &= 0.60 \cdot \text{COMP} \quad ,R^2 = 0,36 \\
 &\quad (0.09) \\
 &\quad 6.75 \\
 \text{ASSURANCE} &= 0.59 \cdot \text{COMP} \quad ,R^2 = 0,35 \\
 &\quad (0.14) \\
 &\quad 4.33 \\
 \text{EMPATHY} &= 0.55 \cdot \text{COMP} \quad ,R^2 = 0,3 \\
 &\quad (0.11) \\
 &\quad 5.13 \\
 \text{AUDIT ADM} &= 0.17 \cdot \text{COMP} \quad ,R^2 = 0,03 \\
 &\quad (0.12) \\
 &\quad 1.37
 \end{aligned}$$

Dari nilai koefisien parameter yang telah distandarisasi (*standard solution*) pada model struktural dapat dijelaskan besar-kecilnya pengaruh suatu variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dalam hubungan kausal secara

individual. Dari model struktural di atas diketahui bahwa dalam hubungan kausal terhadap Kepatuhan Pajak diindikatori oleh variabel laten *tangible* memiliki nilai koefisien sebesar 0.55 serta mampu menjelaskan konstruk kepatuhan sebesar 31% ( $R^2=0.31$ ), *reliability* memiliki koefisien sebesar 0.79 serta mampu menjelaskan konstruk kepatuhan sebesar 63% ( $R^2=0.63$ ), *responsiveness* memiliki koefisien sebesar 0.60 serta mampu menjelaskan konstruk kepatuhan sebesar 36% ( $R^2=0.36$ ), *assurance* memiliki koefisien sebesar 0.75 serta mampu menjelaskan konstruk kepatuhan sebesar 35% ( $R^2=0.35$ ), *emphaty* memiliki koefisien sebesar 0.55 serta mampu menjelaskan konstruk kepatuhan sebesar 30% ( $R^2=0.3$ ), dan *audit administration* memiliki koefisien sebesar 0.17 serta mampu menjelaskan konstruk kepatuhan sebesar 3% ( $R^2=0.03$ ). Namun dari hasil *t-value audit administration* dalam konteks pelayanan prima bernilai  $1,37 < 1,96$  yang artinya variabel ini tidak signifikan mempengaruhi konstruk kepatuhan yang dibuat.

Dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat, dengan dimensi atau variabel laten *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *emphaty*. Untuk memperkuat hasil analisis data dengan SEM, dipergunakan data penilaian Wajib Pajak terhadap kinerja pelayanan.

Tabel 5.11. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi *Tangible* dan Indikatornya

1. Dimensi <i>Tangible</i>		Penilaian Responden (%)				
X1	Suasana dan kenyamanan ruangan	TB	KB	CB	B	SB
1	Ketersediaan lahan parkir	0	1	14	77	8
2	Kenyamanan tempat lapor SPT	0	0	6	72	22
3	Keadilan dengan sistem antrian	0	0	1	61	38
4	Jumlah loket sudah ideal	0	2	11	79	8
5	Kesejukan udara (AC)	0	0	1	67	32
<b>X2</b>	<b>Kebersihan</b>					
6	Kebersihan ruangan dan toilet	0	0	8	70	22
<b>X3</b>	<b>Fasilitas Pendukung</b>	TS	KS	CS	S	SS
7	Layanan Pojok Pajak Mandiri	0	0	3	58	39
8	Layanan Smoking Area	6	8	2	52	32

(sambungan)

9	Layanan Hotspot (WiFi)	0	0	2	48	50
10	Layanan Kantin Kejujuran	0	0	1	74	25

Keterangan: TB: Tidak Baik/Bersih, KB: Kurang Baik/Bersih, CB: Cukup Baik/Bersih, B: Baik/Bersih, SB: Sangat Baik/Bersih. TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, CS: Cukup Setuju, S: Setuju, SS: Sangat Setuju.

Sumber: Hasil pengolahan data

Pada dimensi *tangible* yang terdiri dari suasana dan kenyamanan ruangan, serta kebersihan; para responden rata-rata sebagian besar menyatakan sudah baik dan setuju dengan fasilitas pendukung yang diberikan. Penjelasan tambahan untuk dimensi *tangible*, memang standard untuk KPP Pratama (modern) lahan parkir yang tersedia saat ini masih sangat kurang karena hanya bisa menampung 8 mobil Wajib Pajak. Menurut info yang didapat rencana Tahun 2011 akan diadakan renovasi total, karena gedung KPP Gambir Empat sudah berusia lebih dari 40 tahun. Sedangkan untuk indikator yang lain rata-rata layanan dan inovasi yang diberikan sudah cukup baik sesuai dengan harapan Wajib Pajak. Hanya perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk masa mendatang.

Tabel 5.12. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi *Reliability* dan Indikatornya

<b>2. Dimensi <i>Reliability</i></b>		<b>Penilaian Responden (%)</b>				
<b>X4</b>	<b>Kemudahan Informasi</b>	TS	KS	CS	S	SS
11	Adanya brosure/leaflet perpajakan telah membantu WP	0	2	1	72	25
12	Kemudahan memperoleh formulir SPT dan SSP	0	1	1	65	33
13	Petugas telah memberikan informasi yang mudah dimengerti	0	0	1	59	40
14	WP telah mengisi SPT tanpa bantuan konsultan pajak	0	1	17	32	50
<b>X5</b>	<b>Keadilan dalam layanan</b>					
15	Semua layanan telah dirasakan adil oleh semua WP	0	0	2	59	39

Keterangan: TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, CS: Cukup Setuju, S: Setuju, SS: Sangat Setuju  
Sumber: Hasil pengolahan data

Pada dimensi *reliability* pada Tabel 5.12. di atas tampak bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju atas indikator kemudahan informasi perpajakan dan keadilan dalam pelayanan. Tetapi hasil dari pengolahan data, variabel kemudahan

informasi dikeluarkan dalam model karena menyebabkan multikolinieritas. Namun pada prakteknya harus tetap ada karena secara teori dan tinjauan literatur pelayanan prima yang didasarkan kepuasan pelanggan (Parasuraman et. al., 1990) atas dimensi *reliability*, variabel kemudahan layanan adalah variabel operasional yang mendukung. Indikator keadilan dalam layanan menjadi dominan dalam dimensi *reliability* dan menjadi indikator terbesar dalam keseluruhan model. Hal ini menunjukkan bahwa perlakuan adil pegawai kepada seluruh Wajib Pajak menjadi sesuatu yang penting terutama berkaitan dengan layanan unggulan yang telah ditetapkan.

Tabel 5.13. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi *Responsiveness* dan Indikatornya

<b>3. Dimensi <i>Responsiveness</i></b>		<b>Penilaian Responden (%)</b>				
<b>X6</b>	<b>Kemudahan berkonsultasi</b>	TS	KS	CS	S	SS
16	WP mudah menemui <i>Account Representative</i> untuk konsultasi	0	0	3	47	50
<b>X7</b>	<b>Kemampuan petugas memberi layanan</b>					
17	Petugas mampu memberikan solusi atas masalah perpajakan	0	0	1	65	34
18	<i>Account Representative</i> sering menginformasikan perubahan peraturan perpajakan terbaru	0	0	12	69	19

Keterangan: TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, CS: Cukup Setuju, S: Setuju, SS: Sangat Setuju  
Sumber: Hasil pengolahan data

Pada Tabel 5.13. di atas 50% responden menyatakan sangat setuju dan 47% menyatakan setuju, ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak sudah puas dan terbantu dengan kemudahan bertemu *Account Representative* untuk berkonsultasi. Sedangkan 65% responden menyatakan setuju dengan kemampuan petugas memberikan solusi atas masalah perpajakan serta 69% responden menyatakan setuju atas seringnya informasi perubahan peraturan perpajakan yang disampaikan. Ini terbukti dari beberapa kali diadakan sosialisasi dan *in house training* di KPP Gambir Empat atas implementasi peraturan perpajakan terbaru.

Tabel 5.14. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi *Assurance* dan Indikatornya

4. Dimensi Assurance		Penilaian Responden (%)				
X8	Jaminan Kecepatan layanan	SL	L	S/C	C	SC
19	Penyelesaian Pendaftaran NPWP	0	0	7	76	17
20	Penyelesaian Permohonan PKP	0	0	9	73	17
21	Penyelesaian Permohonan Restitusi PPN	0	0	16	78	6
22	Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP)	0	0	8	88	4
23	Penerusan Permohonan Keberatan Penetapan Pajak	0	0	27	68	5
24	Penyelesaian Pemberian Ijin Prinsip PPh Ps 22 Impor	0	0	7	80	13
25	Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Ps 22 Impor	0	0	5	67	29
26	Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB	0	0	0	80	13
27	Penyelesaian Permohonan Pengangsuran Tunggakan Pajak	0	0	13	75	13
28	Penyelesaian Permohonan Pengurangan PPh Ps 25	0	0	8	72	20
29	Penyelesaian Permohonan Mutasi Subjek/ objek PBB	0	0	0	80	13
30	Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Objek PBB	0	0	0	80	13
31	Penyelesaian Penelitian SSB	0	0	0	86	9
X9	Jaminan tidak ada pungutan	TS	KS	CS	S	SS
32	Adanya jaminan bahwa setiap layanan tidak dipungut biaya	0	0	1	40	59
X10	Keahlian petugas pemberi layanan					
33	Kemampuan pegawai pajak atas peraturan yang ada	0	0	4	60	36
X11	Keramahan petugas	TS	KS	CS	S	SS
34	Keramahan petugas ketika memberikan layanan	0	1	4	63	32

Keterangan: SL: Sangat Lambat, L: Lambat, S: Sedang/Cukup, C: Cepat, SC: Sangat Cepat.  
 TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, CS: Cukup Setuju, S: Setuju, SS: Sangat Setuju  
 Sumber: Hasil pengolahan data

Jaminan kecepatan layanan yang didasarkan pada janji layanan unggulan KPP Gambir Empat. Dari keseluruhan janji kecepatan layanan yang diberikan rata-rata sebagian besar responden menyatakan layanan sudah diberikan dengan cepat sesuai janji layanan yang ditetapkan. Walaupun dalam model, variabel jaminan kecepatan layanan ini dibuang karena *loading*-nya  $0.32 < 0.50$ . Namun menurut teori kepuasan pelanggan (Parasuraman et. al., 1990) untuk dimensi *assurance* adanya jaminan kecepatan layanan adalah variabel yang harus dipenuhi.

Untuk indikator jaminan tidak ada pungutan atas layanan yang diberikan, 59% responden menyatakan sangat setuju. Sedangkan indikator kemampuan dan keramahan petugas ketika memberikan pelayanan, rata-rata 60% responden menyatakan sudah baik.

Tabel 5.15. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi *Emphaty* dan Indikatornya

5. Dimensi <i>Emphaty</i>		Penilaian Responden (%)				
X12	Tindak lanjut keluhan atas layanan	TS	KS	CS	S	SS
35	WP merasakan adanya tindak lanjut atas keluhan yang dirasakan	0	1	5	62	32
X13	Simpati atas keluhan WP					
36	WP merasakan simpati atas masalah yang dihadapi WP	0	1	2	66	31

Keterangan: TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, CS: Cukup Setuju, S: Setuju, SS: Sangat Setuju  
Sumber: Hasil pengolahan data

Pada indikator tindak lanjut atas keluhan, sebagian besar (62%) responden menyatakan setuju, yang artinya mereka sudah merasakan bahwa keluhan atas layanan yang diterima sudah ditindaklanjuti dengan baik. Begitu pula untuk indikator simpati atas keluhan 66% responden menyatakan setuju, yang artinya mereka sudah merasakan simpati yang diberikan petugas atas masalah yang dihadapi.

Dari hasil pengolahan data, indikator simpati atas keluhan harus dikeluarkan dari model karena menyebabkan multikolinieritas, tetapi dalam prakteknya berdasarkan teori kepuasan pelanggan (Parasuraman et. al., 1990) untuk dimensi *emphaty* harus ada layanan yang diberikan lebih pribadi dalam artian tidak sekedar menjalankan prosedur (*Standar Operating Prosedure*), tapi layanan harus diberikan sepenuh hati dalam bentuk simpati.

Untuk dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* di atas setiap bulannya telah dilakukan survei kepuasan pelanggan, Wajib Pajak dapat langsung memberikan penilaian kepuasan layanan pada kotak yang telah disediakan, dengan kriteria baik, cukup dan kurang.

Tabel 5.16. Survei Kepuasan Wajib Pajak atas Pelayanan KPP Gambir Empat  
Periode Jan s.d. Mei 2010

No	Bulan	Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan						Total
		Baik		Cukup		Kurang		
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Januari	851	99,53	4	0,47	0	0,00	855
2	Februari	597	97,55	15	2,45	0	0,00	612
3	Maret	505	100,00	0	0,00	0	0,00	505
4	April	352	98,88	4	1,12	0	0,00	356
5	Mei	660	99,85	1	0,15	0	0,00	661
Jumlah		2.965	99,20	24	0,80	0	0,00	2.989

Sumber: Laporan Rapat Pembinaan KPP Gambir Empat Jan-Mei 2010

Dari Tabel 5.16. survei atas kepuasan Wajib Pajak, rata-rata tiap bulan hampir 99% Wajib Pajak menyatakan bahwa layanan yang diberikan sudah baik. Hasil survei ini juga menjadi salah satu kriteria menentukan pegawai berkinerja terbaik tiap bulannya (*employee of the month*).

Tabel 5.17. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Dimensi *Audit Administration* dan Indikatornya

6. Dimensi <i>Audit Administration</i>		Penilaian Responden (%)				
X14	Kepastian pemeriksaan sesuai peraturan	TS	KS	CS	S	SS
37	Pelaksanaan pemeriksaan sudah sesuai dengan aturan	0	0	7	59	18
X15	Kepastian pengembalian dokumen	TS	KS	CS	S	SS
38	Berkas yang dipinjam sudah dikembalikan tepat waktu	0	0	6	56	22
39	Pemeriksa sudah bertanggung jawab atas berkas yang dipinjam	0	0	6	56	22

Keterangan: TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, CS: Cukup Setuju, S: Setuju, SS: Sangat Setuju  
Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan data pada Tabel 5.17. di atas sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pelayanan terhadap pemeriksaan berupa pelaksanaan pemeriksaan sesuai aturan dan kepastian pengembalian dokumen sudah dilaksanakan pemeriksa dengan baik. Pada dimensi *audit administration* yang dikaitkan dengan pelayanan prima bukan pada hasil pemeriksaan material terhadap kepatuhan

pajak, seperti sanksi atau denda yang menyebabkan Wajib Pajak patuh, melainkan sikap, prilaku, prosedur dan administrasi yang diberikan pemeriksa sebagai bentuk pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Dari hasil pengolahan data responden indikator kepastian pengembalian dokumen harus dikelurkan dalam dimensi *audit administration*, karena menyebabkan multikolinieritas.

Untuk variabel laten layanan atau dimensi *audit administration* mempunyai pengaruh yang terrendah terhadap kepatuhan ( $R^2=0.03$ ). Dan hasil uji nilai-t menyatakan tidak signifikan karena dibawah 1.96. Hal ini diperkuat dengan hasil penilaian Wajib Pajak melalui kuesioner, setelah dihitung dengan nilai tertimbang dimensi *audit administration* hanya bernilai 3,47 sedangkan dimensi-dimensi yang lain rata-rata di atas 4.

Dimensi *audit administration* perlu dikaji lebih dalam, karena berdasarkan proses bisnis DJP salah satu pilar pelayanan prima adalah prosedur pemeriksaan yang adil, efektif dan efisien. Terutama dikaitkan dengan standar waktu layanan unggulan KPP Pratama Jakarta Gambir Empat, yaitu penyelesaian permohonan restitusi, penyelesaian Surat Keterangan Bebas dan penyelesaian permohonan pengurangan PBB. Dari kuesioner yang dibuat untuk dimensi *audit administration*, yaitu kepastian prosedur pemeriksaan sesuai aturan dan kepastian pengembalian dokumen ketika diperiksa, sebenarnya telah diwakili oleh dimensi *reliability* dengan indikator keadilan dalam layanan dan dimensi *assurance*. Hal ini yang menyebabkan dimensi *audit administration* tidak signifikan, karena sudah diwakili dimensi pelayanan prima yang lain.

Sejak menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Direktorat Jenderal Pajak (DJP) lebih menekankan pendekatan persuasif (*soft approach*), dengan melakukan himbauan dan konsultasi kepada Wajib Pajak untuk membetulkan dan membayar pajaknya dari data penggalan potensi pajak dibandingkan pemeriksaan (*post audit*) untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Tabel 5.18. Data Kegiatan *Extra Effort* Tahun 2009

Kegiatan Extra Effort	Rencana (miliar rupiah)	Realisasi (miliar rupiah)	%
Himbauan/Konselling	5,56	4,76	85,62%
Penagihan	12,86	11,70	90,99%
Pemeriksaan	4,41	-	0,00%
Pemeriksaan Bukti Permulaan/Penyidikan	-	-	0,00%
<b>Total</b>	22,83	16,46	72,11%

Sumber: Laporan *Extra Effort* KPP Gambir 4 Tahun 2009

Hasil dari pendekatan persuasif tersebut di KPP Pratama Jakarta Gambir Empat untuk tahun 2009 dari kegiatan *extra effort* (Tabel 5.18.) dari kegiatan himbuan atau konseling sebesar Rp4,76 milyar atau 85,62% dari rencana dan penagihan dengan persuasif sebesar Rp11,70 milyar atau 90,99% dari rencana. Sedangkan *extra effort* dari kegiatan pemeriksaan untuk Tahun 2009 belum ada realisasi, hal ini disebabkan pemeriksaan (*post audit*) memerlukan data yang cukup untuk menghasilkan ketetapan pajak yang material dan juga jangka waktu yang lumayan lama, untuk pemeriksaan rutin maksimal satu tahun dan pemeriksaan khusus bisa diperpanjang menjadi dua tahun. Penagihan dilakukan tidak lagi dengan penyitaan bahkan sampai pelelangan yang pastinya memakan waktu lebih lama, belum lagi adanya perlawanan dari Waib Pajak atau Penanggung Pajak. Melainkan dengan persuasif dan pendekatan *soft approach*, seperti pemblokiran rekening milik Wajib Pajak, terbukti secara nyata membuat Wajib Pajak segera melunasi utang pajaknya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan *extra effort* dengan pelayanan prima berupa himbuan atau konselling dan penagihan persuasif lebih cepat merealisasikan penerimaan pajak dibanding dengan pemeriksaan pajak yang memakan waktu yang lebih lama dan juga biaya yang lebih tinggi.

Tabel 5.19. Penilaian Wajib Pajak Terhadap Persepsi Kepatuhan

Persepsi Kepatuhan Pajak	Penilaian Responden (%)				
	TS	KS	CS	S	SS
WP Patuh adalah WP yang telah melaporkan SPT tepat waktu	0	0	7	34	59
WP Patuh adalah WP yang telah membayar pajak tepat waktu	0	0	0	42	58
SPT yang dilaporkan sudah sesuai dengan laporan keuangan yang dibuat	0	0	0	41	59
SPT yang dilaporkan sudah mencerminkan usaha WP	0	0	0	41	59
Kesediaan WP untuk memberikan data sehubungan dengan pemeriksaan	0	0	0	39	61
Menjadi Wajib Pajak patuh adalah suatu kebanggaan	0	0	0	30	70
Membayar pajak adalah kewajiban sebagai warga negara	0	0	0	39	61

Keterangan: TS: Tidak Setuju, KS: Kurang Setuju, CS: Cukup Setuju, S: Setuju, SS: Sangat Setuju  
 Sumber: Hasil pengolahan data

Dari hasil kuesioner pada Tabel 5.19. rata-rata responden sebagian besar memberikan jawaban sangat setuju, yang artinya Wajib Pajak sangat setuju bahwa kepatuhan pajak adalah melaporkan SPT tepat waktu, membayar pajak tepat waktu, membuat laporan keuangan sesuai keadaan yang sebenarnya, kesediaan memberikan data ketika diperiksa, dan kebanggaan menjadi Wajib Pajak patuh serta persepsi bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban.