

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Penyebaran kuesioner untuk mengetahui pemahaman kode etik oleh pegawai pajak dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak dilakukan di KPP Pratama Jakarta Tambora dari tanggal 12-16 Mei 2008. Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan secara sensus kepada 100 orang pegawai, diperoleh kembali 100 jawaban kuesioner dan memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut dalam penelitian ini. Penelitian terhadap data primer mengenai kualitas pelayanan dan harapan wajib pajak sebesar 100 kuesioner, juga kembali dan diproses sebagai bahan masukan bagi pertimbangan pemikiran mengenai penerapan kode etik oleh pegawai pajak.

Seluruh jawaban kuesioner kembali kepada peneliti dan langsung diperiksa satu-persatu untuk mengecek kelengkapan pengisian dan diberikan nomor urut pada sudut kanan atas jawaban kuesioner. Data mengenai demografi dan persepsi seluruh responden baik pegawai maupun wajib pajak dimasukkan dalam matriks tabulasi.

Selain data primer yang diperoleh dari kuesioner pegawai, digunakan juga data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada responden yang terdiri dari 2 (dua) orang *Account Representative* yang setiap harinya terlibat dengan WP dalam tugasnya; 2 (dua) orang Wajib Pajak, terdiri dari 1 (satu) orang WP Badan dan 1 (satu) orang WP Orang Pribadi; dan wawancara mendalam kepada informan, yaitu wawancara kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora, 1 (satu) orang Kepala Sub Direktorat Dampak Kebijakan di kantor pusat DJP, yang berkompeten untuk menangani dampak suatu kebijakan yang diterapkan di DJP sekaligus juga sebagai tim modernisasi, dan juga wawancara mendalam kepada Kepala Seksi Internalisasi Kepatuhan Direktorat KITSDA yang berkompeten untuk menjawab kebijakan dari DJP dalam memperkecil kesenjangan (*gap*) antara penerapan kode etik terhadap harapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan, yang tertuang dalam latar belakang masalah butir ke-3. Wawancara mendalam ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan latar belakang masalah mengenai penerapan kode etik, kualitas pelayanan dan juga kebijakan yang akan diambil di masa yang akan datang.

#### **A. Deskripsi Data Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora yang secara langsung terlibat dalam pelayanan kepada WP. Total responden berjumlah 100 orang (100%) dan setelah kuesioner dikumpulkan dan diproses dengan tabulasi dinyatakan valid. Penelitian data primer diolah menggunakan SPSS versi 14.0. Penelitian yang diolah adalah mengenai data individu responden meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan formal terakhir, jabatan, golongan ruang, masa kerja di DJP, dan masa kerja di KPP Pratama Jakarta Tambora.

**Tabel 4.1**  
**Data Responden berdasarkan Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30thn	24	24.0	24.0	24.0
	31-40thn	44	44.0	44.0	68.0
	41-50thn	23	23.0	23.0	91.0
	>50thn	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Dilihat dari segi usia, responden paling banyak berada di kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 44 responden. (44%), kemudian diikuti oleh jumlah pegawai yang berusia kurang (<) dari 30 tahun sebanyak 24 responden (24%), pegawai berusia 41-50 tahun sebanyak 23 responden (23%), dan terakhir yaitu jumlah pegawai berusia di atas (>) 50 tahun sebanyak 9 responden (9%). Dari hasil penelitian terhadap responden berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora termasuk pada usia produktif, dimana hal ini sesuai dengan tuntutan kantor modern, yang membutuhkan sumber daya manusia yang potensial, dimana harus memiliki daya tahan terhadap tekanan dan mudah beradaptasi dengan perubahan, memiliki daya ingat yang tajam serta daya analisis yang kuat, cepat mempelajari peraturan baru dan hal tersebut dapat diperoleh dari pegawai dalam usia produktif. Meskipun usia produktif lebih besar, namun jumlah pegawai dengan usia yang kurang produktif bisa juga dikatakan signifikan jumlahnya, yaitu 32%, sehingga dapat disimpulkan, bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora masih sangat perlu diberikan penyegaran yang dapat memotivasi bagi pegawai yang ada dalam usia kurang produktif. Pemikiran yang diisi dengan semangat baru dan *mindset* baru agak sulit diterapkan bagi usia yang kurang produktif, oleh karenanya harus lebih sering diberikan

pengarahan dan penyegaran. Hal ini bisa juga berguna dan dinikmati manfaatnya oleh pegawai yang ada dalam usia produktif.

**Tabel 4.2**  
**Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	82	82.0	82.0	82.0
	perempuan	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat bahwa perbandingan antara laki-laki dan perempuan sangatlah besar. Dimana laki-laki terdiri dari 82 orang (82%) dan perempuan 18 orang (18%). Dilihat dari segi jenis kelamin ini, pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora memiliki keunggulan dalam menjalankan tugas pelayanan yang membutuhkan penugasan yang mengharuskan pegawai turun ke lapangan. Dimana karakteristik dari modernisasi administrasi adalah *knowing your taxpayers* yang mengharuskan pegawai langsung menemui dan mengenali wajib pajak beserta jenis usaha yang dijalankan dan lokasi usahanya. Pegawai dengan jenis kelamin laki-laki dirasa lebih bisa menjalankan penugasan ke lapangan, tanpa meminggirkan peranan pegawai perempuan. Karakteristik wilayah di KPP Pratama Jakarta Tambora yang merupakan wilayah padat dan macet dirasa lebih cocok bagi pegawai laki-laki.

**Tabel 4.3**  
**Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU	20	20.0	20.0	20.0
	Akademi	31	31.0	31.0	51.0
	Sarjana S1/DIV	32	32.0	32.0	83.0
	pasca sarjana	15	15.0	15.0	98.0
	Lainnya	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir paling besar ada di lulusan Sarjana (S1) /DIV (setara S1) sebanyak 32 responden (32%), langsung diikuti oleh responden lulusan akademi (DI/DII/DIII) dimana lulusan ini berasal dari Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN) sebanyak 31 responden (31%). Lulusan akademi dari STAN bisa dikatakan kompeten dalam pekerjaannya, sebab dari bangku kuliah mereka sudah dididik khusus untuk memasuki dunia pekerjaan di Departemen Keuangan. Tingkat pendidikan terakhir SMU sebanyak 20 responden (20%), kemudian pasca sarjana (S2) berjumlah 15 responden (15%), dan terakhir masih ada lulusan lainnya, dimana responden mengisi kolom titik-titik dengan lulusan SD sebanyak 2 orang (2%). Dari hasil olahan data primer berdasarkan pendidikan terakhir ini dapat dilihat bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora adalah pegawai yang mau mengembangkan dirinya dengan pendidikan formal. Dengan komposisi tingkat pendidikan seperti yang didapat dari hasil analisa ini maka pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora adalah petugas negara yang kompeten dibidangnya dan mampu memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara profesional.

**Tabel 4.4**  
**Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Jabatan**  
**PEND \* JABZ Crosstabulation**

Count		JABZ				Total
		Kepala seksi	AR	Pelaksana	Fungsional	
PEND	SMU	0	0	20	0	20
	Akademi	0	4	25	2	31
	Sarjana S1/DIV	5	9	16	2	32
	pasca sarjana	6	5	1	3	15
	lainnya	0	0	2	0	2
Total		11	18	64	7	100

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Dari hasil *crosstabs* antara pendidikan terakhir dan jabatan, dapat diharapkan bahwa tuntutan kantor modern dapat terpenuhi di KPP Pratama Jakarta Tambora. Hal ini dapat terlihat dari jumlah AR yang berpendidikan Sarjana S1/DIV sebanyak 9 orang dan lulusan S2 sebanyak 5 orang. Jumlah pelaksana sebanyak 64 orang sebagai pegawai yang siap mengerjakan pekerjaan administratif maupun siap terjun ke lapangan memiliki

pendidikan formal terakhir lebih banyak di akademi sebanyak 25 orang (25%), lulusan SMU 20 orang (20%) dan sarjana S1/DIV sebanyak 16 orang (16%).

**Tabel 4.5**  
**Data Responden berdasarkan Golongan Kerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IIA	6	6.0	6.0	6.0
	IIB	8	8.0	8.0	14.0
	IIC	21	21.0	21.0	35.0
	IID	11	11.0	11.0	46.0
	IIIA	16	16.0	16.0	62.0
	IIIB	23	23.0	23.0	85.0
	IIIC	5	5.0	5.0	90.0
	IIID	9	9.0	9.0	99.0
	IVA	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Komposisi responden terbanyak adalah pegawai dengan golongan III/b, yaitu sebanyak 23 responden (23%), golongan II/c sebanyak 21 responden (21%), golongan III/a sebanyak 16 responden (16%), golongan II/d sebesar 11 orang (11%), golongan III/d sebanyak 9 responden (9%), golongan II/b sebanyak 8 responden (8%), golongan II/a sebanyak 6 responden (6%), golongan III/c sebanyak 5 responden (5%), golongan IV/a sebanyak 1 responden (1%).

Dari komposisi golongan kerja dapat dilihat bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora rata-rata adalah pegawai yang memiliki golongan kerja II/c sampai dengan III/b, dimana pegawai dengan golongan kerja ini adalah pegawai yang bersentuhan langsung memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mulai dari pelaksana sampai kepada *Account Representative*. Dengan komposisi yang demikian maka pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora diharapkan mampu melakukan pelayanan kepada wajib pajak dengan baik.

**Tabel 4.6**  
**Data Responden berdasarkan Masa Kerja di DJP**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5thn	16	16.0	16.0	16.0
	6-10thn	33	33.0	33.0	49.0
	11-15thn	22	22.0	22.0	71.0
	16-20thn	13	13.0	13.0	84.0
	>20thn	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Sebanyak 33 responden (33%) telah bekerja selama 6-10 tahun di DJP, sebanyak 22 responden (22%) telah bekerja selama 11-15 tahun, sebanyak masing-masing 16 responden (16%) telah bekerja selama kurang (<) dari 5 tahun dan lebih (>) dari 20 tahun, sebanyak 13 responden (13%) telah bekerja selama 16-20 tahun di DJP. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pekerjaan dari kantor pajak non modern, karena KPP Pratama Jakarta Tambora memang baru berumur 1 (satu) tahun. Hal tersebut dapat diharapkan bahwa keinginan bekerja dalam kantor modern dapat menumbuhkan semangat untuk menerapkan kode etik secara tepat. Dilihat dari pengalaman kerja yang rata-rata sudah cukup maka diharapkan pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora juga mampu untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara profesional.

**Tabel 4.7**  
**Data Responden berdasarkan Masa Kerja di KPP Tambora**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1thn	77	77.0	77.0	77.0
	2thn	5	5.0	5.0	82.0
	3thn	8	8.0	8.0	90.0
	>4thn	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa responden paling besar berada di masa kerja 1 (satu) tahun sebanyak 77 responden (77%), hal ini membuktikan keseriusan DJP dalam hal mengisi pegawai di KPP modern dengan pegawai baru dengan sistem mutasi.

Hal ini sangat baik, karena menimbulkan keinginan belajar dengan lingkungan baru dan mempelajari situasi dan kondisi yang baru. Tujuan lainnya dari komposisi pegawai yang kebanyakan adalah pegawai baru ini adalah untuk menghilangkan potensi kolusi antara pegawai dan wajib pajak, meminimumkan tingkat kedekatan antara Wajib pajak dengan pegawai pajak, karena semakin lama pegawai tetap pada kantor lama atau tidak dimutasi, maka kesempatan untuk melakukan kerjasama dengan wajib pajak dalam hal administrasi akan semakin besar. Diharapkan dengan komposisi pegawai yang rata-rata pegawai baru ini maka lebih mudah untuk menerapkan tujuan pelayanan yang tanpa pilih kasih karena tidak ada beban dari masa lalu. Sistem mutasi seperti ini dirasa sangat bagus untuk memberikan penyegaran kepada pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

## B. Analisis Kode Etik

Pada bagian ini dilakukan analisis distribusi frekuensi dan persentase kategori kode etik. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi dan Persentase Kode Etik**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		SS	S	CS	CTS	TS	STS
		Freq (%)	Freq (%)	Freq (%)	Freq (%)	Freq (%)	Freq (%)
	<b>Integritas</b>						
1	Saya memahami dengan baik seluruh butir kode etik DJP	20	71	9	0	0	0
2	Saya wajib menjalankan tugas dengan baik sesuai peraturan.	62	38	0	0	0	0
3	Saya bekerja lebih disiplin pada jam kerja setelah adanya kode etik	44	50	6	0	0	0
4	Kode etik mempengaruhi kualitas pelayanan yang saya berikan kepada Wajib Pajak menjadi lebih baik.	42	53	5	0	0	0
5	Saya dapat menjelaskan visi, misi, dan nilai-nilai DJP kepada Wajib Pajak	19	58	23	0	0	0
6	Saya wajib bekerja secara efisien dan kompeten dan menghindarkan diri dari perbuatan yang dapat mengurangi kualitas kerja saya	48	51	1	0	0	0
7	Saya wajib bekerja secara jujur, santun dan konsisten.	59	41	0	0	0	0
8	Kode etik yang berlaku di tempat kerja saya mengatur tentang pemberian sanksi yang tegas terhadap setiap pelanggaran	28	66	6	0	0	0
9	Unit kerja saya memiliki sarana untuk menangani laporan Wajib Pajak terkait masalah pelanggaran kode etik oleh pegawai	38	55	7	0	0	0

<b>Tanggung Jawab</b>							
10	Saya bertanggung jawab untuk tidak mengungkapkan informasi mengenai Wajib Pajak kepada pihak lain yang tidak berwenang	66	34	0	0	0	0
11	Saya wajib mematuhi kode etik karena saya telah menandatangani komitmen tertulis	48	44	8	0	0	0
12	Saya dilarang memanfaatkan jabatan saya untuk kepentingan pribadi	63	36	1	0	0	0
13	Saya dilarang untuk menerima segala pemberian atau penghargaan dalam bentuk apapun dari Wajib Pajak	48	48	2	0	2	0
14	Saya wajib mengembangkan pengetahuan dan keahlian dalam bidang perpajakan.	59	36	5	0	0	0
15	Saya bersedia diperiksa oleh pihak yang berwenang atas setiap keputusan atau tindakan yang diambil dalam rangka pelaksanaan tugas.	36	58	6	0	0	0
16	Saya wajib melaporkan secara tertulis kepada atasan apabila mengetahui adanya pelanggaran kode etik oleh rekan kerja saya.	25	58	17	0	0	0
<b>Saling Menghormati</b>							
17	Saya berkewajiban menghormati hak rekan kerja dan Wajib Pajak	53	46	1	0	0	0
18	Saya wajib menghindari diri dari perbuatan yang dapat mengganggu kenyamanan tempat kerja	38	58	4	0	0	0
19	Saya dilarang untuk bersikap diskriminatif terhadap rekan kerja maupun WP	50	50	0	0	0	0
20	Kode etik di tempat kerja saya berlaku pula dalam hubungan kerja saya dengan Wajib Pajak maupun pihak ketiga lainnya	34	60	6	0	0	0
21	Saya dapat berkomunikasi dengan pemimpin/ atasan saya mengenai masalah kedinasan yang saya hadapi	48	43	9	0	0	0
22	Saya mendapatkan pemecahan masalah yang sama dengan apabila masalah tersebut dialami oleh rekan kerja saya	59	36	3	0	2	0
23	Saya mendukung kerjasama dengan rekan kerja, atasan dan Wajib Pajak.	69	31	0	0	0	0

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Dari hasil distribusi frekuensi dan persentase kode etik yang digambarkan dalam tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

### I. Pernyataan butir 1-9 (Indikator Integritas)

Dapat dilihat bahwa responden di KPP Pratama Jakarta Tambora memiliki kecenderungan persepsi jawaban sangat setuju, setuju dan cenderung setuju. Hasil



penelitian jawaban responden dalam indikator integritas secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik dalam hal pemahaman dan penerapannya.

Namun, dari 9 (sembilan) butir pernyataan pada indikator integritas yang harus diisi oleh pegawai, peneliti menilai ada 1 (satu) butir pernyataan yang harus diperhatikan, yaitu jawaban responden 'cenderung setuju'. Hal tersebut adalah pernyataan butir ke-5 mengenai kemampuan memberikan penjelasan visi, misi dan nilai organisasi DJP kepada Wajib Pajak, dengan hasil 19% menyatakan sangat setuju, 58% setuju dan 23% cenderung setuju. Dengan masih adanya jawaban cenderung setuju oleh responden sebesar 23 responden (23%) , maka peneliti mempersepsikan masih cukup banyak pegawai yang kurang memahami dan menerapkan butir-butir kode etik dalam kategori indikator integritas, yaitu dalam hal pemahaman mengenai visi, misi dan nilai DJP.

Dari hasil wawancara mendalam kepada responden pegawai *Account Representative* (AR), diperoleh alasan mengapa hal-hal tersebut dapat terjadi, yaitu karena kurang pedulinya pegawai terhadap tujuan organisasi DJP yang tertuang dalam visi, misi dan nilai DJP. Ketidakpedulian terhadap nilai-nilai yang seharusnya menjadi budaya organisasi inilah yang dapat mengakibatkan hasil yang tidak maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

*“hehehe, salah satunya saya. Jujur saya kurang peduli sih..tapi yang penting kode etik kan saya paham.”*

Mengenai hasil jawaban kuesioner dan jawaban wawancara mendalam responden mengenai hal di atas, maka peneliti memasukkan pertanyaan di dalam wawancara mendalam kepada Kepala KPP mengenai hal tersebut. Kepala KPP menyatakan akan melakukan pengarahan dan penekanan mengenai visi, misi dan nilai DJP dalam rapat pembinaan yang akan dilakukan oleh Kepala KPP, sehingga selain seluruh butir kode etik, ketiga hal tersebut dapat menjadi budaya dalam perilaku pegawai dalam tugasnya.

*“Kalau dilihat dari hasil kuesionernya memang cukup banyak juga yang masih tidak peduli terhadap visi, misi dan nilai DJP. Tapi saya sebagai atasan akan melakukan pengarahan atau penekanan hal tersebut dalam rapat pembinaan yang akan datang”.*

## II. Pernyataan butir 10-16 (Indikator Tanggung Jawab)

Dapat dilihat bahwa responden di KPP Pratama Jakarta Tambora memiliki kecenderungan persepsi jawaban sangat setuju, setuju dan cenderung setuju. Dari 7 (tujuh) butir pernyataan pada indikator tanggung jawab yang harus diisi oleh pegawai, terdapat 2 (dua) butir pernyataan yang harus diperhatikan, yaitu pada jawaban butir pernyataan nomor 13, dimana isinya menyatakan larangan untuk menerima segala pemberian atau penghargaan dalam bentuk apapun dari Wajib Pajak. Dari jawaban responden memang terlihat jawaban sangat setuju dan setuju masing-masing sebesar 48 responden (48%) menjadi jawaban mayoritas yang dipilih oleh responden, namun jawaban cenderung setuju sebanyak 2 responden (2%), dan jawaban tidak setuju sebanyak 2 responden (2%) masih ada responden yang memilih. Dalam hitungan statistik, hal ini memang tidak signifikan untuk diperhatikan, namun dalam tujuan modernisasi DJP yang dikenal dengan slogan “*zero tolerance*” terhadap KKN, maka dengan masih adanya pegawai yang menjawab selain jawaban sangat setuju dan setuju, hal ini menjadi perhatian penting, dan harus ditindaklanjuti dengan tindakan pengawasan dari atasan, sesama pegawai dan peningkatan penekanan terhadap pemahaman, kesadaran dan sosialisasi adanya larangan tersebut baik terhadap pegawai maupun Wajib Pajak, sehingga tidak ada lagi *win-win solution* atau KKN dalam pelayanan pajak.

Dari hasil wawancara mendalam terhadap dua orang pegawai AR, hal ini tidak pernah dilakukan oleh mereka, meskipun masih ada juga Wajib Pajak yang menawarkan pemberian uang. Ditegaskan oleh mereka, salah satu alasan penolakan tersebut disebabkan adanya butir larangan dalam kode etik pegawai DJP yang harus dipatuhi.

*”Pernah sih, tapi saya tolak, kan memang tidak boleh.”*

*”Wah, sering sekali saya dirayu mo dikasih sesuatu, ya saya tolak, saya bilang saya tidak minta sesuatu, saya ikhlas melayani dan lagian saya akan jelaskan kalau itu melanggar kode etik.”*

Sama halnya dengan jawaban responden pada pernyataan butir ke-14 mengenai kewajiban melaporkan secara tertulis kepada atasan jika mengetahui adanya pelanggaran kode etik, jawaban responden adalah sangat setuju sebesar 25 responden (25%), setuju 58% dan cenderung setuju sebesar 17 responden (17%).

Hasil dari jawaban wawancara mendalam kepada responden salah satu pegawai *Account Representative* (AR), menyatakan belum pernah melihat adanya pelanggaran yang dilakukan oleh sesama rekan kerja, namun seandainya ada pelanggaran kode etik, diperoleh jawaban tidak akan melaporkan kepada atasan karena adanya rasa setiakawan, takut, atau bisa juga perasaan tidak enak terhadap rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya tanggung jawab atas kontrol sosial yang dilakukan oleh sesama pegawai. Rasa setiakawan, takut, perasaan tidak enak atau ketidakpedulian terhadap lingkungan menjadi hal yang dapat menimbulkan pelanggaran kode etik tetap berjalan.

*" Untuk lingkup KPP Tambora sendiri saya sih tidak pernah melihat adanya penyimpangan yang berarti dan dalam skala besar. Hanya hal-hal yang bersifat kecil yang saya sendiri juga kadang melakukannya seperti menyalahgunakan waktu dan fasilitas kantor. Nah kalau ditanya saya akan melakukan apa ya saya nggak tahu, belum pernah, tapi seandainya ada saya akan diam saja kali yaaa? Saya anggap mereka sudah cukup paham resikonya kok, dan alasan manusiawi mereka pasti ada."*

*" Belum pernah denger saya, kayaknya manis-manis gitu temen-temen saya,...hehe, pada jaga diri ato ketakutan saya juga tidak tahu, sejauh yang saya lihat adem saja. Kalo saya melihat, akan saya laporkan, pokoknya saya ga mau temen saya terjerumus terlalu dalam."*

Mengenai hasil jawaban kuesioner dan jawaban wawancara mendalam responden mengenai hal di atas, maka peneliti memasukkan pertanyaan di dalam wawancara mendalam kepada Kepala KPP mengenai hal tersebut. Kepala KPP menyatakan hingga saat ini tidak ada pengaduan dari Wajib Pajak mengenai pelanggaran kode etik. Namun untuk mengatasi masih kurangnya tanggung jawab bagi pegawai untuk melaporkan kepada atasan atas pelanggaran kode etik, akan dilakukan peningkatan kesadaran masing-masing pegawai untuk menjalankan kode etik secara benar, sehingga tidak ada alasan bagi pegawai untuk saling melaporkan.

*„Waaaaah..jangan sampai lah. Artinya jangan sampai ada alasan untuk dilaporkan temannya kan? Kalo masing-masing menjalankan fungsinya sesuai ketentuan pastinya tidak akan ada yang namanya saling melaporkan. Tapi memang tanggung jawab untuk melaporkan kepada atasan harus ada pada tiap pegawai bila mengetahui adanya pelanggaran. Hal ini penting kalau memang tujuan kita memberantas KKN. Jangan karena takut atau tidak enak sama teman, lalu tidak berani melapor.”*

### **III. Pernyataan butir 17-23 (Indikator Saling Menghormati)**

Dapat dilihat bahwa responden di KPP Pratama Jakarta Tambora mayoritas memiliki kecenderungan jawaban sangat setuju dan setuju dalam pemahaman dan penerapan butir kode etik pada indikator saling menghormati. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan penerapan butir kode etik pegawai pada indikator saling menghormati sudah sangat baik kondisinya.

### **C. Analisis Kualitas Pelayanan**

Untuk mengkaji masalah kualitas pelayanan pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora, digunakan 10 (sepuluh ) butir pertanyaan pilihan mengenai indikator kualitas pelayanan, yang terdiri dari kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas TPT, kecepatan pelayanan petugas, keadilan dalam pelayanan, adanya permintaan imbalan/uang terhadap pelayanan pajak yang diberikan pegawai, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, penampilan petugas, sikap petugas, kemudahan menemui AR, mengetahui apakah kualitas pelayanan menjadi lebih baik setelah menjadi KPP Modern, dan mengetahui apakah WP sudah tahu adanya kode etik pegawai DJP, dan 1 (satu) pertanyaan isian saran dan harapan WP terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Tambora. Penyebaran kuesioner sebanyak 100 eksemplar dilakukan kepada Wajib Pajak yang datang melaporkan SPT Masa bulan April 2008 yang datang pada tanggal 12-16 Mei 2008. Untuk mendalami pendapat wajib pajak dilakukan juga wawancara mendalam dengan 2 orang wajib pajak, yang terdiri dari 1 orang WP Badan dan 1 orang WP OP.

Apabila dilihat pada hasil persepsi responden terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Tambora, dapat dilihat sebagai berikut :

### 1. Pertanyaan Butir 1 (Indikator *Tangible* )

**Tabel 4.9**  
**Kenyamanan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat nyaman	51	51.0	51.0	51.0
nyaman	46	46.0	46.0	97.0
kurang nyaman	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir pertama mengenai kenyamanan tempat pelayanan terpadu KPP Pratama Jakarta Tambora, sebanyak 51 responden (51%) menyatakan sangat nyaman. Dan diikuti oleh jawaban nyaman sebanyak 46 responden (46%) dan hanya 3 responden (3%) yang menyatakan kurang nyaman.

Hasil kuesioner ini diperkuat juga oleh 2 (dua) wajib pajak dalam wawancara mendalam. *“Bagus sekali, dari beberapa layanan publik yang saya pernah datangi, KPP Tambora ini termasuk yang oke, mulai dari sarana parkir yang memadai, TPT yang bersih dan nyaman, pelayanan pegawai yang ramah dan cekatan. Saya sebagai wajib pajak merasa nyaman sekali, walaupun jujur yah kadang harus ngantri agak panjang, mungkin itu karena memang wajib pajaknya juga banyak ya. Saya rasa ribuan kali yah WP-nya?”*

Namun, dari hasil jawaban pertanyaan no. 10 beberapa responden memberikan saran untuk perbaikan kondisi TPT dengan menyediakan air minum, permen dan koran/majalah sehingga wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas tersebut ketika menunggu nomor antrian. Wajib pajak juga mengharapkan tambahan loket antrian di TPT. Hal ini disebabkan banyaknya jumlah wajib pajak tidak sebanding dengan jumlah loket sehingga sering terjadi antrian panjang pada hari-hari tertentu. Dan saran untuk disediakan tempat sampah di dalam TPT, karena tempat sampah hanya disediakan di luar ruangan TPT.

## 2. Pertanyaan Butir 2 (Indikator *Responsiveness* )

Tabel 4.10

### Kecepatan Pelayanan Petugas di TPT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <10 menit	18	18.0	18.0	18.0
10-30 menit	55	55.0	55.0	73.0
30menit-1jam	23	23.0	23.0	96.0
1-2 jam	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir kedua, pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora berdasarkan kecepatan dalam memberikan pelayanan di TPT mayoritas dalam rentang waktu 10-30 menit 55 responden (55%), 30 menit-1 jam 23 responden (23%), <10 menit 18 responden (18%) dan 1-2 jam 4 responden (4%) . Hal ini membuktikan bahwa jumlah loket di TPT KPP Pratama Jakarta Tambora masih perlu ditambah untuk mengimbangi jumlah wajib pajak yang banyak. Selain itu perlu juga ditambahkan beberapa fasilitas yang disarankan wajib pajak yaitu pengadaan air minum, permen dan koran/majalah untuk memberi kenyamanan wajib pajak dalam menunggu nomor antrian.

## 3. Pertanyaan Butir 3 (Indikator *Reliability* )

Tabel 4.11

### Keadilan yang diberikan Petugas dalam Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid adil	93	93.0	93.0	93.0
tidak adil	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir ketiga, tentang keadilan dalam pelayanan petugas di TPT, mayoritas wajib pajak merasa diperlakukan adil oleh pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora yang bertugas di TPT, sebesar 93 responden (93%) memberikan jawaban

yang adil, hal ini memang telah sesuai dengan disediakannya fasilitas mesin nomor antrian di TPT yang secara otomatis akan memberikan nomor kepada wajib pajak yang terlebih dahulu datang untuk melapor. Keadilan dalam pelayanan ini juga merupakan prestasi tersendiri dari para pegawai yang bertugas di TPT karena mampu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

Dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber wajib pajak, berpendapat bahwa tingkat keadilan dalam memberikan pelayanan meningkat setelah adanya modernisasi di DJP. Wajib pajak juga mengungkapkan bahwa perlakuan diskriminatif yang pada masa lalu sering terjadi, sekarang ini sudah tidak lagi mereka alami.

*” Kalau dulu mungkin iya, dari mulai TPT aja sudah susahnya minta ampun, kalau sekarang saya rasa tidak lagi ya..Tapi kalau diskriminatif itu kadang-kadang relatif, waktu ngantri ada saja sih yang mengeluh ini itu, itu wajar saja menurut saya, ada yang puas, ada yang tidak puas, tapi saya pribadi tidak ada masalah.”*

#### 4. Pertanyaan Butir 4 (Indikator Assurance )

**Tabel 4.12**  
**Adanya Permintaan Imbalan/Uang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada	100	100.0	100.0	100.0
	Ada	0	0	0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir keempat, mengenai apakah masih adanya permintaan imbalan atau uang atas pelayanan pajak yang dilakukan oleh pegawai setelah modernisasi KPP Pratama Jakarta Tambora, seluruh responden Wajib Pajak sebesar 100 responden (100%) menyatakan tidak ada lagi permintaan atas pelayanan pajak yang dilakukan oleh pegawai.

Pernyataan tersebut juga dikuatkan dengan hasil wawancara mendalam kepada responden dua orang Wajib Pajak, dimana jawaban salah satunya menyatakan meskipun Wajib Pajak tersebut tidak keberatan dengan memberikan imbalan atau ucapan terima kasih, namun hal itu diakui oleh Wajib Pajak itu sendiri tetap ditolak oleh pegawai. Jawaban dari Wajib Pajak yang satunya lagi menyatakan tidak pernah dimintai uang atau imbalan oleh pegawai.

*“ Tidak, jangankan minta, saya mo kasih sesuatu aja, yang tidak material buat saya dan tidak bermaksud menyogok, eh mereka menolak.”*

*“mmmmm..pernah sih menawarkan, tapi selalu ditolak, kadang cuma mau kasih minum aja mereka tidak mau, gimana itu ya?? Saya kurang bisa mengerti, tapi ya saya maklum aja deh, katanya ada kode etik ga boleh begini begitu.”*

Hal inilah yang menjadi salah satu tujuan modernisasi DJP dimana pegawai memiliki *mindset* baru untuk menjadi pelayan publik yang murni melayani Wajib Pajak, bukan untuk dilayani. Apabila hal ini dijalani oleh seluruh pegawai DJP, maka KKN di dalam pelayanan publik di DJP tidak akan ada lagi.

## 5. Pertanyaan Butir 5 (Indikator Assurance)

**Tabel 4.13**  
**Pemberian Informasi oleh Petugas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat baik	58	58.0	58.0	58.0
baik	36	36.0	36.0	94.0
kurang baik	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir kelima, dalam hal memberikan informasi mengenai pengisian SPT, sebesar 58 responden (58%) menyatakan bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora sangat baik melayani wajib pajak yang bertanya. Sebesar 36 responden (36%) menyatakan pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora dalam memberikan informasi tentang pengisian SPT adalah baik dan sebesar 6 responden (6%) menyatakan kurang baik. Hal tersebut menyatakan bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora adalah



pegawai yang kompeten dibidangnya. Informasi adalah hal yang sangat berharga bagi wajib pajak, kebanyakan dari wajib pajak mengandalkan informasi langsung dari para pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora, sehingga menuntut kemampuan perpajakan yang mumpuni dari para pegawai. Keberhasilan penyampaian informasi kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran secara sukarela dari wajib pajak untuk membayar pajak.

Dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber wajib pajak, didapati bahwa wajib pajak merasa sangat nyaman dengan saluran informasi yang lancar dari KPP Pratama Jakarta Tambora dan narasumber wajib pajak merasa sangat puas dengan kemampuan pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora dalam memberikan informasi kepada mereka, terutama melalui *Account Representative*.

*" Sejauh ini iya, AR saya selalu dapat menjawab pertanyaan saya yang ada hubungannya dengan masalah perpajakan, paling kalau sampai dia tidak tahu ya minta waktu satu dua hari, tapi setelah itu pasti terjawab pertanyaan saya, mungkin tanya atasannya dulu kali ya dia. "*

*" Iya, dijawab dengan baik, saya malah diperlakukan dengan sangat baik, saya bingung loh awalnya. Kok sudah berubah begini ya sistemnya, ada AR segala? dulu pernah dapat undangan sosialisasi modernisasi tetapi saya tidak datang, mungkin ya tentang perubahan sistem ini ya, bagus kok..bagus!"*

## 6. Pertanyaan Butir 6 (Indikator *Empathy* )

Tabel 4.14

### Penampilan Petugas Pajak

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sopan	93	93.0	93.0	93.0
kurang sopan	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pada pertanyaan butir keenam, dalam hal penampilan pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora, mayoritas responden, yaitu sebesar 93 responden (93%) menyatakan bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora adalah sopan. Kemudian sebesar 7 responden (7%) menyatakan kurang sopan dan tidak ada satupun responden yang menyatakan

tidak sopan. Berdasarkan analisa diatas maka pegawai KPP Pratama Jakarta dalam berpenampilan dirasa sudah cukup bagus sesuai dengan ketentuan yang ada. Penampilan yang sopan akan memberikan kesan mendalam dari wajib pajak kepada pegawai pajak, yang pada akhirnya akan menimbulkan kedekatan hubungan profesional antara pegawai pajak dan wajib pajak dalam upaya untuk memaksimalkan potensi pajaknya.

Dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber wajib pajak, didapati bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora dalam hal penampilan sudah sangat memuaskan mereka. Wajib pajak juga dirasa telah memenuhi unsur kesopanan dalam menerima dan melayani wajib pajak.

*"Nggak tuh, rapi-rapi, saya tidak melihat yang tidak semestinya."*

*"Pernah, sekali waktu ada yang pakai sandal, tapi ternyata mereka mau sembahyang ke masjid, kalau secara umum sudah bagus sih, bahkan petugas yang di loket malah berseragam, di kantor lain sepertinya tidak, berarti mereka ini sudah bagus lah."*

**Tabel 4.15**  
**Sikap Petugas dalam Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ramah	71	71.0	71.0	71.0
kurang ramah	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir ketujuh mengenai sikap pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora dalam memberikan pelayanan, sebanyak 71 responden (71%) menjawab ramah, 29 responden (29%) menjawab kurang ramah, dan tidak satupun responden menjawab tidak ramah. Dari analisa diatas maka pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora dalam melayani wajib pajak mayoritas sudah ramah dan memuaskan wajib pajak, adapun beberapa wajib pajak yang menyatakan bahwa pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora ada yang kurang ramah dapat menjadi bahan koreksi untuk perbaikan diri menuju kepada pelayanan prima. Sikap ramah dalam memberikan pelayanan adalah salah satu faktor penting yang membuat wajib pajak merasa nyaman dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Kenyamanan bukan hanya dalam arti fisik tetapi kenyamanan dalam hubungan antara pegawai pajak dan pembayar pajak.

Dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber wajib pajak, sikap pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah sangat ramah, bahkan wajib pajak merasa diperlakukan sebagai teman dan mitra kerja sehingga terbina hubungan yang baik dan meningkatkan kesadaran sukarela wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

**Tabel 4.16**  
**Kemudahan WP Menemui *Account Representative***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid mudah	89	89.0	89.0	89.0
tidak mudah	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir kedelapan mengenai kemudahan dalam menemui *Account Representative* untuk meminta keterangan atau penjelasan lebih lanjut atas pengetahuan pajak yang belum dipahami wajib pajak, sebanyak 89 responden (89%) menjawab mudah dan 11 responden (11%) menjawab tidak mudah. Akses untuk menemui *Account Representative* memegang peranan yang tidak kalah penting, karena wajib pajak dapat meminta haknya untuk mendapatkan informasi tentang perpajakan beserta segala fasilitas yang ada didalamnya dan menanyakan tentang kewajiban apa saja yang harus diberikan kepada negara beserta segala akibatnya. *Account Representative* menjadi ujung tombak yang diharapkan mampu memberikan bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak tentang perpajakan. Tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari jawaban responden diatas juga membuktikan kedisiplinan *Account Representative* dalam bekerja, artinya mereka tidak hanya siap untuk datang tepat waktu, akan tetapi lebih dari itu mereka siap untuk melayani wajib pajak yang memerlukan bimbingan dan konsultasi setiap saat sesuai ketentuan waktu kantor yang berlaku.

Dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber wajib pajak, didapati tingkat kepuasan yang tinggi mengenai *Account Representative* dikarenakan mereka dilayani dengan sangat baik dan diberi bimbingan dan konsultasi secara profesional sehingga informasi tentang perpajakan dapat lancar mereka terima. Wajib pajak juga memberi apresiasi yang tinggi terhadap sikap tanpa pamrih *Account Representative* dalam memberikan pelayanan kepada mereka, bahkan kadang wajib pajak menganggap sikap tanpa pamrih itu terlalu berlebihan dalam hal-hal tertentu, seperti ditolaknya minuman dan makanan sekedarnya ketika ada pertemuan di tempat wajib pajak. Wajib pajak berharap bahwa ada sedikit kelonggaran dalam batas-batas yang wajar yang tidak akan mempengaruhi profesionalisme pekerjaan.

*“ Saya rasa sudah, jam berapa saja saya datang ke kantor pajak, saya bisa langsung ketemu, sepertinya masalah kedisiplinan masuk kantor kok bagus sekali ya, kantor pajak disini absennya sudah pakai mesin. Kalau tentang jujur dan bersih ya bagus juga, petugas pajak sekarang gak aneh-aneh, atau mungkin karena gaji mereka sudah cukup kali ya, saya denger mereka sekarang gajinya tinggi.”*

*“ Sudah sih, saya tidak tahu ya kesehariannya bagaimana, saya hanya menilai ketika saya datang sudah bagus, tidak ada lagi kesan semena-mena.”*

**Tabel 4.17**

**Pernyataan Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Lebih Baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	94	94.0	94.0	94.0
tidak	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir kesembilan mengenai apakah wajib pajak merasakan pelayanan para pegawai di KPP Pratama Jakarta Tambora menjadi lebih baik setelah menjadi KPP Pratama (modern) adalah pertanyaan kunci dari semua pertanyaan-pertanyaan sebelumnya mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan secara umum oleh WP, sebanyak 94 responden (94%) menjawab ya untuk perubahan yang lebih baik dan 6 responden (6%) menjawab tidak. Tujuan dari modernisasi di DJP pada akhirnya adalah untuk menjadikan pelayanan di bidang perpajakan menjadi pelayanan yang prima di

KPP Pratama Jakarta Tambora dapat disimpulkan berhasil, artinya usaha DJP untuk melakukan perubahan mendasar dalam segala bidang untuk mencapai tujuan tersebut. Perubahan itu menyangkut perubahan paradigma, perubahan sistem dan peningkatan kompetensi SDM pegawainya sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pembayar pajak. Untuk mengukur tingkat perubahan yang terjadi tentu saja dari jawaban responden diatas sudah menunjukkan bahwa ada kemauan dan tekad yang keras dari seluruh jajaran pegawai DJP untuk berubah menjadi lebih baik. Sistem yang baik harus diimbangi dengan SDM yang baik sehingga pada akhirnya nanti tidak ada satupun wajib pajak yang merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan publik Direktorat Jenderal Pajak.

Dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber wajib pajak, didapati kepuasan yang sangat tinggi terhadap perubahan di KPP Pratama Jakarta Tambora khususnya dan DJP pada umumnya. Wajib pajak merasa sangat nyaman dengan perubahan yang baik ini. Wajib pajak merasa sekarang ini berbeda dengan masa lalu, dimana segala sesuatu yang dulu susah dalam mengurus pajak, sekarang menjadi mudah. Dulu apabila kurang memahami perpajakan, sulit untuk menerima informasi, sekarang sudah mudah dengan adanya *Account Representative* untuk tiap Wajib Pajak.

**Tabel 4.18**  
**Adanya Kode Etik yang Diketahui oleh Wajib Pajak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tahu	76	76.0	76.0	76.0
tidak tahu	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data primer dengan SPSS Versi 14.0

Pada pertanyaan butir kesepuluh mengenai apakah wajib pajak sudah mengetahui bahwa saat ini DJP memiliki kode etik yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawainya, sebanyak 76 responden (76%) menjawab tahu dan 24 responden (24%) menjawab tidak tahu. Dari hasil analisa diatas,tingkat pengetahuan dari wajib pajak tentang adanya kode etik yang mencapai 76% membuktikan bahwa DJP telah dengan serius memberi informasi kepada wajib pajak tentang modernisasi diajarannya, namun perlu disadari juga bahwa pada kenyataannya ada sebagian wajib pajak yaitu sebesar 24% yang

belum mengetahui tentang adanya kode etik. Hal tersebut menjadi tantangan bagi DJP untuk lebih memberikan penyuluhan kepada masyarakat dan khususnya memberikan tantangan kepada KPP Pratama Jakarta Tambora untuk lebih terbuka dan memberi informasi kepada wajib pajak tentang modernisasi di DJP. Dengan tingkat pengetahuan yang tinggi dari wajib pajak tentang adanya kode etik diharapkan dapat menjadikan pegawai pajak tidak akan mencoba-coba untuk melanggar nilai-nilai yang terkandung didalam kode etik tersebut, dan Wajib Pajak juga tidak lagi mencoba menawarkan imbalan dalam bentuk apapun untuk kepentingan pribadinya dalam menyelesaikan masalah perpajakan.

Dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber wajib pajak tentang kode etik, didapati bahwa informasi tentang kode etik telah mereka dapatkan walaupun tidak secara detail. Mereka mendapatkan informasi dari pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora, terutama dari *Account Representative* mereka. Harapan dari Wajib Pajak mengenai keberadaan kode etik pegawai DJP adalah memberikan dukungan agar pegawai DJP melaksanakan dengan baik apa yang sudah dicantumkan didalam butir-butir kode etik tersebut.

*“ Saya memang pernah dikasih liat butir-butir kode etik itu sama AR saya, ada buku kecil begitu bentuknya. Saya lihat, waaah bagus juga, saya mo nambahi apa lagi?? Kalo yang ada itu dilaksanakan sudah bagus sekali dan sudah saya rasakan langsung.”*

*” Kode etiknya saya gak tahu detailnya ya, jadi saya juga bingung mo kasih masukan apa ya?? Saya rasa sudah bagus, saya tidak minta muluk-muluk, ditingkatkan saja yang sudah bagus sekarang ini.”*

Keseluruhan hasil kuesioner, wawancara mendalam terhadap responden Wajib Pajak, wawancara mendalam terhadap pegawai AR, dan wawancara mendalam kepada Kepala Kantor KPP Pratama Jakarta Tambora, dibawa oleh peneliti ke Kantor Pusat DJP untuk proses pendalaman wawancara terhadap Kepala Sub Direktorat Dampak Kebijakan dan Kepala Seksi Internalisasi Kepatuhan Direktorat KITSDA untuk dijadikan bahan masukan mengenai penerapan kode etik dan kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Tambora dan juga untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan mengenai kebijakan yang akan diambil oleh pihak pusat agar kode etik dipastikan tetap diterapkan oleh para pegawai di KPP Pratama Jakarta Tambora.

Hasil wawancara kepada Kepala Seksi Internalisasi Kepatuhan Direktorat KITSDA dihasilkan jawaban bahwa kebijakan untuk memastikan kode etik dijalankan dengan baik oleh pegawai DJP ada dua cara , yaitu :

- Kebijakan preventif (pencegahan) : pencegahan pelanggaran kode etik ini dilakukan dengan cara internalisasi kepatuhan melalui sosialisasi visi, misi, nilai DJP dan juga kode etik kepada pegawai pajak dan Wajib Pajak, workshop, diklat, penyuluhan, dan berbagai macam kegiatan yang melibatkan pegawai. Selain itu dilakukan juga dengan pengawasan melekat kepada pegawai untuk menjamin kualitas pelaksanaan kode etik tetap baik dilaksanakan dengan cara turun langsung melihat pelaksanaan nilai kode etik di lapangan.
- Kebijakan reaktif (penindakan) : dengan cara mengevaluasi, mengkoordinasi dan monitoring pelaksanaan kode etik, kemudian melakukan tindak lanjut atas dugaan pelanggaran disiplin dan kode etik baik secara moral maupun rekomendasi penjatuhan sanksi dan rekomendasi penjatuhan sanksi lainnya.

Kedua kebijakan ini yang saat ini selalu dilakukan dan menjadi tanggung jawab Direktorat KITSDA untuk memastikan pemahaman dan penerapan kode etik dilaksanakan dengan baik oleh pegawai DJP di lapangan dalam rangka pembentukan *image* baru yang baik dari citra negatif sebelum modernisasi. Hal ini juga untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga kepercayaan masyarakat menjadi tinggi terhadap pemerintah.