

**PENGARUH EFEKTIVITAS PEMERIKSAAN PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI TERHADAP TINGKAT KEMUDAHAN
TINDAKAN PENAGIHAN TUNGGAKAN PAJAK DI KPP JEMBER**

SKRIPSI

Asal :

Hadiah
Pembinaan

S
Klass

336.271

RAH

P

Terima : _____

Penyusun : _____

Peny. Katalog : *for*

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

TRI OKTALINA RAHAYU

NIM. 990810301262

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2004**

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH EFEKTIVITAS PEMERIKSAAN PAJAK PERTAMBAHAN
NILAI TERHADAP TINGKAT KEMUDAHAN TINDAKAN PENAGIHAN
TUNGGAKAN PAJAK DI KPP JEMBER**

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Tri Oktalina Rahayu
NIM : 990810301262
Jurusan : Akuntansi / S-1

Telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

27 Maret 2004

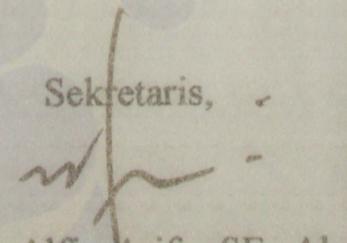
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi pada Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji :

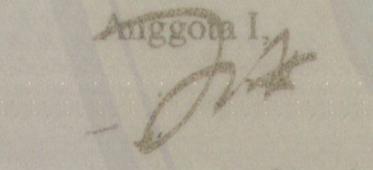
Ketua,


Drs. Sudarno, Ak
NIP. 131 832 327

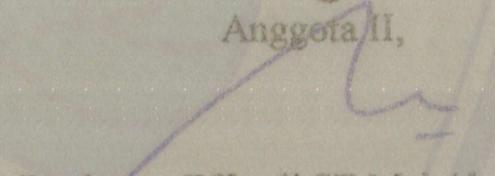
Sekretaris,

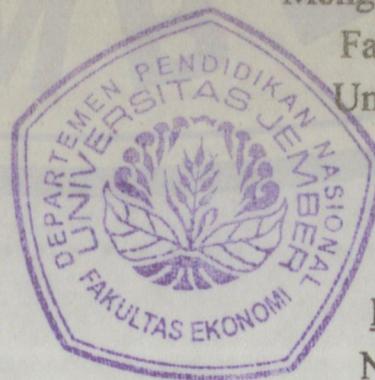

Alfi Arif, SE, Ak
NIP. 132 232 793

Anggota I,


Drs. Wasito, M.Si, Ak
NIP. 131 966 372

Anggota II,

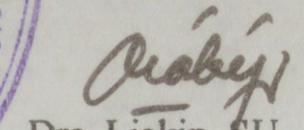

Rochman Effendi SE, Msi, Ak
NIP. 132 257 932



Mengetahui / Menyetujui

Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

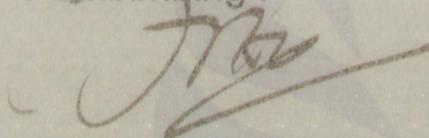
Dekan,


Drs. Liakip, SU
NIP. 130 531 976

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh efektivitas pemeriksaan pajak
pertambahan nilai terhadap tingkat kemudahan
tindakan penagihan tunggakan pajak di KPP
Jember.
Nama : Tri Oktalina Rahayu
NIM : 990810301262
Jurusan : Akuntansi/ S1

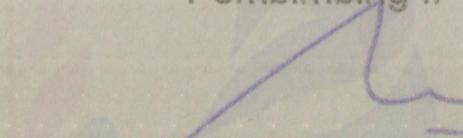
Pembimbing I



Drs. Wasito, M.Si, Ak

NIP. 131 966 372

Pembimbing II



Rochman Effendi, SE, M. Si, Ak.

NIP. 132 257 932

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Drs. Imam Mas'ud, MM., Ak

NIP. 131 832 326

M O T T O

Jika ada kemauan tak ada yang mustahil

Okta

*Hidup itu hanya dapat dimengerti dengan menoleh ke belakang tapi harus dijalani
dengan melihat ke depan*

Okta

Nikmatilah hidup anda sendiri tanpa membandingkannya dengan hidup orang lain

Okta

Hidup adalah perjuangan.....MERDEKAAA!!!!

Okta



Skripsi ini koepersembahkan boeat:

- ♥ *Bapak dan ibu yang telah memberikan seluruh kasih sayangnya kepadaku dan perjuangannya untuk memberikanku kehidupan yang layak*
- ♥ *Kakak-kakakku dan adikku yang telah mewarnai kehidupanku*
- ♥ *My beloved Agus Sudono for your love*

ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Tingkat Kemudahan Tindakan penagihan Tunggakan Pajak Di KPP Jember” ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai dalam hubungannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang ditandai dengan lunasnya pembayaran pajak secara tepat waktu, terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data kualitatif, untuk mempermudah dalam penentuan hasil maka untuk penentuan kesimpulan data yang ada dikuantitatifkan (skoring pada data). Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis yang didukung oleh penelitian terdahulu sebagai dasar dalam pengajuan hipotesis.

Untuk mengetahui pengaruh dari lima variabel yang telah ditentukan (produk pemeriksaan, efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan, dan komunikasi pemeriksaan) terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak maka dilakukan penyebaran kuesioner pada para wajib pajak. Pertanyaan tersebut hanya terdiri dari pertanyaan tertutup. Pengukurannya menggunakan skala Likert dengan 5 (lima) tingkatan, yaitu: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Melalui penyebaran kuesioner tersebut, jawaban responden kemudian diberikan nilai yang telah ditentukan untuk kemudian ditabulasikan. Selanjutnya data mentah tersebut dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji F dan uji t. Proses analisis yang dilakukan menggunakan program *SPSS Release 10.0 For Windows*.

Hasil dari perhitungan yang dilakukan ternyata variabel produk pemeriksaan, kualitas pemeriksaan, dan komunikasi pemeriksaan yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, sedangkan efisiensi pemeriksaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel produk pemeriksaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak Di KPP Jember ”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Meskipun demikian penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu tak lupa saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala kenikmatan hidup yang telah diberikan kepadaku
2. Rasulullah S.A.W sebagai sumber inspirasi hidupku dan panutanku
3. Bpk. Drs. Liakip. SU, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Bpk. Drs. Imam Mas'ud, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Bpk. Drs. Wasito, M.Si, Ak. selaku dosen pembimbing I dan Bpk. Rochman Effendi, SE, Ak, M.Si, selaku dosen pembimbing II, atas segala kesabaran dan keikhlasannya membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Pimpinan beserta seluruh staff KPP Jember yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam mengumpulkan data.
7. Sugaku *Thanks for everything that you give me*, yang selalu membantuku, memberiku semangat, dukungan, dan keceriaan.
8. Sahabat-sahabatku, Lintuuul, Duwik, Irma, semoga bisa tercapai *all your dream's*.
9. Keluarga besar Akuntansi '99, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

10. Segenap anggota CFC (Cip Fan's Club) terima kasih atas segala bantuan dan perhatiannya terutama Pak Cip, Bu Cip, Hendro, Sony semoga laris terus.
11. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu
12. *No Thanks* yang tidak menghargai sebuah kepercayaan

Meskipun demikian skripsi ini masih banyak kekurangan dan perlu untuk selalu diperbaiki dan dikembangkan guna kesempurnaan tulisan ini. Oleh karena itu saya mengharapkan semua kritik dan saran pembaca untuk penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Jember, Maret 2004

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Pajak Pertambahan Nilai.....	4
2.2.2 Pengertian Pemeriksaan.....	5
2.2.3 Tindakan Penagihan Tunggalan Pajak.....	7
2.2.4 Efektivitas Pemeriksaan.....	10
2.2.5 Model Penelitian.....	12
2.2.6 Hipotesis Penelitian.....	13
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	14
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	14
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	14

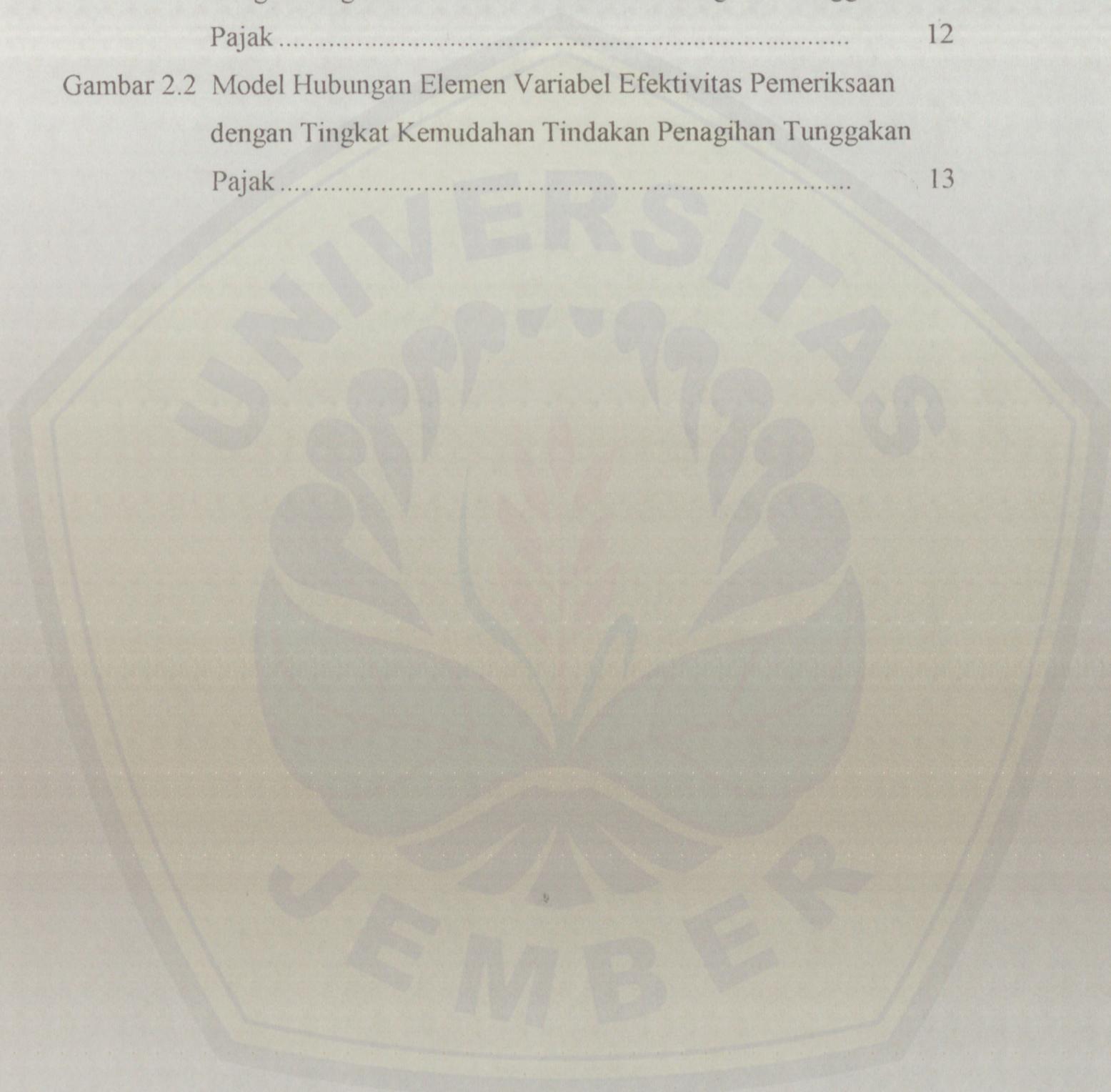
3.4	Prosedur Pungumpulan Data	16
3.5	Teknik Pengujian Data	17
3.6	Teknik Analisis Data	18
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Deskriptif	
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	21
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian	22
4.2	Teknik Pengujian Data	
4.2.1	Uji Validitas.....	23
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	24
4.3	Analisa Data	
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	25
4.3.1.1	Uji Normalitas Data.....	25
4.3.1.2	Uji Multikolinearitas	25
4.3.1.3	Uji Non-Heterokedatisitas	26
4.3.2	Uji Hipotesis	
4.3.2.1	Analisa Regresi Linier Berganda.....	26
4.3.2.2	Uji Serempak (Uji F).....	28
4.3.2.3	Uji Parsial (Uji t)	29
4.4	Pembahasan	33
V. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	35
5.2	Keterbatasan.....	36
5.3	Saran-saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Rekapitulasi Kuisisioner	21
Tabel 4.2 Profil Responden	22
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	22
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penelitian	23
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	24
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	25
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	26
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data	28
Tabel 4.11 Hasil Uji t	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konsep Hubungan Efektivitas Pemeriksaan Pajak dengan Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak	12
Gambar 2.2 Model Hubungan Elemen Variabel Efektivitas Pemeriksaan dengan Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak	13



DAFTAR LAMPIRAN

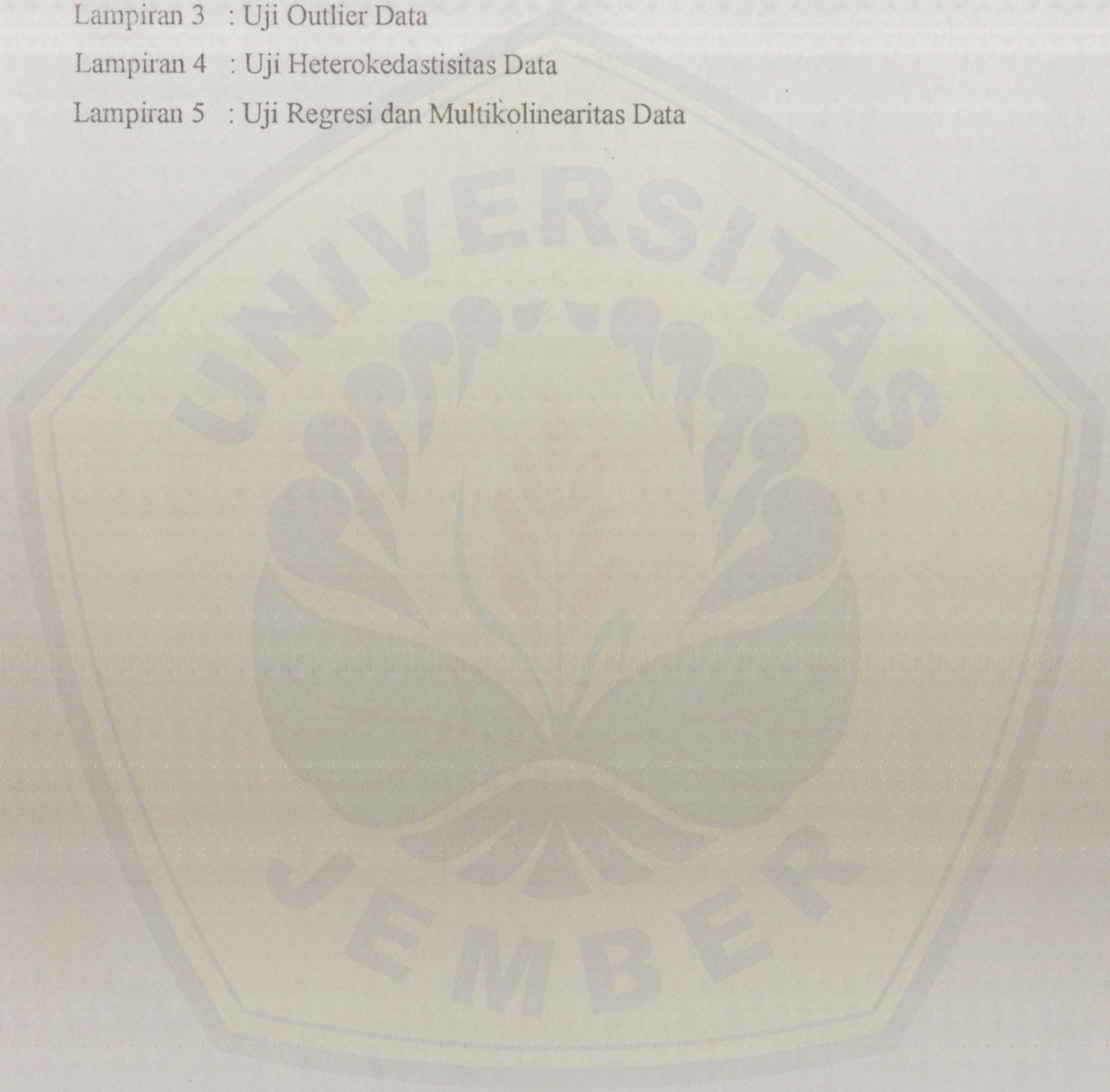
Lampiran 1 : Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Lampiran 2 : Uji Normalitas Data

Lampiran 3 : Uji Outlier Data

Lampiran 4 : Uji Heterokedastisitas Data

Lampiran 5 : Uji Regresi dan Multikolinearitas Data



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan sistem *self assessment* yang menyerahkan tanggung jawab sepenuhnya perhitungan, penyetoran dan pelaporan pajak yang terutang pada Wajib Pajak itu sendiri, harus disertai pengawasan dari pihak Direktorat Jenderal Pajak sebagai upaya menguji kepatuhan Wajib Pajak tersebut dalam pemenuhan kewajibannya dibidang perpajakan. Kegiatan pemeriksaan merupakan salah satu bentuk terjalannya interaksi dan komunikasi dengan Wajib Pajak. Oleh karenanya pemeriksa berkewajiban untuk menterjemahkan maksud ketentuan peraturan perpajakan. Dengan demikian pemeriksa dituntut memahami ketentuan yuridis dan operasional.

Dalam pemungutan pajak, terdapat dua pihak yang menaruh kepercayaan, negara disatu pihak dan masyarakat Wajib Pajak di pihak lain. Pihak yang diberi kepercayaan dan diharapkan dapat melaksanakan kepercayaan tersebut secara terpercaya adalah aparat pajak. Harapan negara adalah mengenakan tidak lebih besar atau sebaliknya tidak lebih kecil dari pada yang seharusnya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Harapan Wajib Pajak, fiskus tidak mempersulit melainkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Sangudi, 2000; dalam Rosid, 2002).

Perkembangan jumlah tunggakan pajak dari waktu ke waktu menunjukkan jumlah yang semakin besar. Jumlah tunggakan pajak (khusus PPN) di KPP Jember pada tahun 2000 sebesar Rp.1.617.376.000,-, untuk tahun 2001 sebesar Rp. 2.157.415.000,- dan untuk tahun 2002 sebesar Rp.3.066.394.000,- (Sumber : KPP Jember, 2003)

Dari sisi Wajib Pajak, tunggakan pajak dapat terjadi karena dua hal: pertama Wajib Pajak tidak puas atas hasil pemeriksaan fiskus, sedangkan ketetapan pajak tetap terbit, akibatnya Wajib Pajak tidak mengindahkan ketetapan pajak tersebut. Pemeriksaan yang bermasalah biasanya akan menimbulkan permasalahan pula dalam penagihannya. Kedua, akibat kondisi ekonomi yang

tidak mendukung usaha Wajib Pajak, mereka akan lebih mementingkan pembayaran lainnya ketimbang melunasi utang pajak (Burton,2000)

Tolok ukur keberhasilan sistem pajak apapun pada akhirnya akan dinilai dari besar kecilnya pemasukan uang ke Kas Negara, baik yang dibayarkan secara sukarela (*voluntary compliance*) oleh Wajib Pajak maupun yang dipungut melalui tindakan aktif penagihan pajak. Proses pemeriksaan yang efektif lebih diperlukan lagi mengingat semakin besarnya jumlah tunggakan pajak Pajak Pertambahan Nilai di KPP Jember yang sudah mencapai lebih dari 3 Milyar. Salah satu tugas penting dari Direktorat Jenderal Pajak adalah melaksanakan Program Peningkatan Pencairan Tunggakan Pajak (*Increasing Recovery of Tax Arrears*) (Sudjarwadi,1999; dalam Rosid, 2002). Oleh karenanya dalam melakukan pemeriksaan, pemeriksa berkewajiban untuk menterjemahkan maksud ketentuan peraturan perpajakan secara berkualitas dengan memperhatikan faktor efektivitas, efisiensi dan kepastian hukum. Dalam hal ini efektivitas yang dimaksud menyangkut produk, kualitas, efisiensi dan komunikasi.

Penelitian ini merupakan replikasi dan extensi dari penelitian Arifin Rosid (2002). Berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini juga menguji pengaruh produk pemeriksaan PPN terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. Adanya penelitian sebelumnya di KPP Gresik dan fenomena semakin meningkatnya tunggakan pajak di KPP Jember terutama Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang disebabkan karena tingkat kecurangannya lebih besar dari pajak-pajak yang lain, peneliti ingin mengetahui apakah ada pengaruh efektivitas pemeriksaan PPN terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh efektivitas pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai dalam hubungannya dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang ditandai dengan lunasnya pembayaran pajak secara tepat waktu, tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, serta pengaruh variabel-variabelnya.

Adapun elemen-elemen variabel efektivitas pemeriksaan yang akan diteliti terdiri dari produk, efisiensi, kualitas dan komunikasi pemeriksaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan akan diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mendapat pengetahuan praktis sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat menerapkan teori yang pernah diperoleh dengan kenyataan yang ada di kantor.
2. Memberikan bahan masukan yang bermanfaat dan sebagai sumber informasi untuk Direktorat Jenderal Pajak dalam menetapkan kebijaksanaan operasional bidang pemeriksaan pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak.
3. Memberikan bahan masukan yang bermanfaat untuk Direktorat Jenderal Pajak dalam menekan jumlah penambahan tunggakan pajak.
4. Wajib Pajak dapat lebih mengerti akan peraturan perundang-undangan Perpajakan.
5. Wajib Pajak dapat lebih mengerti akan perhitungan jumlah pajak yang harus dibayar/disetorkan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rosid (2002) dengan judul “Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak di KPP Gresik”. Jumlah populasi pada penelitian tersebut untuk tahun 1998 s/d tahun 2000 sebesar 130 Wajib Pajak, dengan jumlah sampel sebesar 97 Wajib Pajak. Hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan dan komunikasi pemeriksaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. Penelitian ini dimotivasi oleh penelitian yang dilakukan oleh Rosid (2002), namun penelitian ini berbeda dalam hal populasi, tempat dan waktu, serta adanya penambahan variabel bebas yaitu produk pemeriksaan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (dalam daerah pabean), baik konsumsi barang maupun konsumsi jasa.

Obyek PPN :

1. Penyerahan barang kena pajak di dalam daerah pabean yang dilakukan oleh pengusaha.
2. Impor barang kena pajak.
3. Penyerahan jasa kena pajak yang dilakukan didalam daerah pabean oleh pengusaha.
4. Pemanfaatan barang kena pajak tidak berwujud dari luar daerah pabean didalam daerah pabean.
5. Pemanfaatan jasa kena pajak dari luar daerah pabean didalam daerah pabean.
6. Ekspor barang kena pajak oleh pengusaha kena pajak.

7. Kegiatan membangun sendiri yang dilakukan tidak dalam lingkungan perusahaan atau pekerjaan oleh orang pribadi atau badan.
8. Penyerahan aktiva oleh pengusaha kena pajak yang menurut tujuan semula aktiva tersebut tidak untuk diperjual belikan.

Tarif PPN :

Tarif yang dikenakan terhadap PPN yaitu :

1. Sebesar 10% untuk penyerahan barang kena pajak dan atau penyerahan jasa kena pajak.
2. Sebesar 0% untuk ekspor barang kena pajak.

2.2.2 Pengertian Pemeriksaan

Menurut Arens dan Loebbecke (1996) *Auditing* (Pemeriksaan) adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seorang yang berkompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dimaksud dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Untuk dapat dilakukannya pemeriksaan selain adanya pemeriksa, terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi yakni diperlukannya informasi yang dapat diverifikasi, serta adanya standar, kriteria atau aturan yang dapat digunakan sebagai pegangan pengevaluasian informasi tersebut.

Dalam bidang pajak, pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan/atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Undang-undang No.16 tahun 2000 Pasal 1 huruf s).

Tujuan utama dari pemeriksaan pajak adalah dimaksudkan untuk menguji tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan yang telah dilaksanakan atas dasar sistem *self assessment*. Obyek dari pemeriksaan adalah Surat Pemberitahuan (SPT) Masa atau Tahunan yang disampaikan oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan SE.01/PJ.7/2000 oleh Direktorat Jenderal Pajak, Pedoman Umum Pemeriksaan diatur sebagai berikut :

1. Pemeriksaan dilaksanakan oleh Pemeriksa pajak yang:
 - telah mendapat pendidikan teknis yang cukup dan memiliki keterampilan sebagai Pemeriksa Pajak;
 - bekerja dengan jujur, bertanggung jawab, penuh pengabdian, bersikap terbuka, sopan, dan objektif, serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela;
 - menggunakan keahliannya secara cermat dan seksama serta memberikan gambaran yang sesuai dengan keadaan sebenarnya tentang Wajib Pajak;
2. Temuan hasil pemeriksaan dituangkan dalam Kertas Kerja Pemeriksaan sebagai bahan untuk menyusun Laporan Pemeriksaan Pajak.

Berdasarkan Norma Pemeriksaan yang berkaitan dengan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. Dalam hal Pemeriksaan Lapangan, Wajib Pajak berhak meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memperlihatkan Surat Perintah Pemeriksaan dan Tanda Pengenal Pemeriksa;
2. Wajib Pajak berhak meminta kepada Pemeriksa Pajak untuk memberikan penjelasan tentang maksud dan tujuan pemeriksaan;
3. Dalam hal Pemeriksaan Kantor, Wajib Pajak wajib memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan sesuai dengan waktu yang ditentukan;
4. Wajib Pajak wajib memenuhi permintaan peminjaman buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk kelancaran pemeriksaan dan memberikan keterangan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal surat permintaan, dan apabila permintaan tersebut tidak dipenuhi oleh Wajib Pajak, maka pajak yang terutang dapat dihitung secara jabatan;
5. Wajib Pajak berhak meminta kepada Pemeriksa Pajak rincian yang berkenaan dengan hal-hal yang berbeda antara hasil pemeriksaan dengan Surat Pemberitahuan;

6. Wajib Pajak atau kuasanya wajib menandatangani surat pernyataan persetujuan apabila seluruh hasil pemeriksaan disetujuinya;
7. Dalam hal Pemeriksaan Lengkap, Wajib Pajak atau kuasanya wajib menandatangani Berita Acara Hasil Pemeriksaan apabila hasil pemeriksaan tersebut tidak atau tidak seluruhnya disetujui;

Beberapa Norma Pemeriksaan yang berkaitan dengan Pelaksanaan Pemeriksaan adalah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan dapat dilakukan oleh seorang atau lebih Pemeriksa Pajak;
2. Pemeriksaan dilaksanakan di Kantor Direktorat Jenderal Pajak di Kantor Wajib Pajak atau di Kantor lainnya atau di pabrik atau di tempat usaha atau di tempat pekerjaan bebas atau di tempat tinggal Wajib Pajak atau di tempat lain yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak;
3. Pemeriksaan dilaksanakan pada jam kerja dan apabila dipandang perlu dapat dilanjutkan di luar jam kerja;
4. Hasil pemeriksaan dituangkan dalam Kertas Kerja Pemeriksaan;
5. Laporan Pemeriksaan Pajak disusun berdasarkan Kertas Kerja Pemeriksaan;
6. Hasil Pemeriksaan Lapangan yang seluruhnya disetujui Wajib Pajak atau kuasanya, dibuatkan surat pernyataan tentang persetujuan tersebut dan ditandatangani oleh Wajib Pajak yang bersangkutan atau kuasanya;
7. Terhadap temuan sebagai hasil Pemeriksaan Lengkap yang tidak atau tidak seluruhnya disetujui oleh Wajib Pajak, dilakukan Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan dan dibuatkan Berita Acara Hasil Pemeriksaan;
8. Berdasarkan Laporan Pemeriksaan Pajak, diterbitkan Surat Ketetapan Pajak dan Surat Tagihan Pajak, kecuali pemeriksaan dilanjutkan dengan tindakan penyidikan.

2.2.3 Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak

1. Penerbitan Surat Teguran

Surat Teguran adalah surat yang diterbitkan untuk menegur atau memperingatkan kepada Wajib Pajak untuk melunasi utang pajaknya. Surat

Terhadap Wajib Pajak badan, Surat Paksa diberitahukan kepada :

1. pengurus, pemegang saham, dan pemilik modal baik ditempat kedudukan yang bersangkutan, di tempat tinggal mereka maupun ditempat lain yang memungkinkan; atau
2. Pegawai tingkat pimpinan ditempat kedudukan atau tempat usaha badan yang bersangkutan apabila juru sita pajak tidak dapat menjumpai salah seorang sebagaimana dimaksud pada huruf a.

Tunggakan pajak yang tercantum dalam Surat Paksa harus dilunasi dalam jangka waktu 2(dua) kali 24(dua puluh empat) jam terhitung sejak Surat Paksa diberitahukan oleh Juru Sita Pajak kepada Wajib Pajak/Penanggung Pajak.

Tindakan Paksa ini dalam bukunya Hamdan Aini (1993) dilakukan dalam rangka penagihan dan oleh karenanya pembayaran harus dilakukan. Tindakan Paksa dibedakan :

1. Tindakan Paksa Langsung, suatu peraturan itu merupakan tindakan paksa langsung jika dijalankan tindakan dan dapat dicapai tujuannya, jika paksaan langsung itu dilaksanakan secara baik dan konsekuen dan menuju sasaran.
2. Tindakan Paksa tidak langsung, lebih menekankan pada kesadaran Wajib Pajak, jika dijalankan menciptakan keadaan tertentu dan akan mengakibatkan kerugian financial bagi Wajib Pajak yang bersangkutan

4. Penerbitan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP)

Apabila utang pajak tidak dilunasi dalam jangka waktu 2 (dua) kali 24 (dua puluh empat) jam terhitung sejak tanggal Surat Paksa diberitahukan kepada Penanggung Pajak, Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP) diterbitkan oleh Kepala KPP/KPPBB yang telah menerbitkan Surat Paksa. Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP) berisi pernyataan mengenai penguasaan hak atas barang milik Penanggung Pajak yang digunakan sebagai jaminan pelunasan tunggakan pajak.

2.2.4 Efektivitas Pemeriksaan

Menurut Umar (1998) sebagaimana dikutip Hendra (2002), efektivitas merupakan ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai, yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Sedang menurut Westra (1986) yang dikutip oleh Wahyuni (2003), efektivitas pemeriksaan adalah pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang dapat menimbulkan suatu akibat terwujudnya sesuai dengan ketentuan rencana yang ditetapkan sebelumnya.

Menurut Steers (1985) sebagaimana dikutip Fauzi (1999) kriteria evaluasi efektivitas adalah menyangkut; kemampuan adaptasi/fleksibilitas, produk, kepuasan, daya laba, mendapatkan sumber daya, ketiadaan ketegangan, pengendalian atas lingkungan, pengembangan, efisiensi, kebetahan kerja, pertumbuhan, integrasi dan komunikasi terbuka.

Dalam penelitian ini pemeriksaan akan ditelaah menurut beberapa kriteria yaitu dengan variabel: produk, kepuasan, efisiensi, dan komunikasi dalam hubungannya dengan tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN yang masih harus dibayar sebagai hasil pemeriksaan. Seperti diuraikan sebelumnya bahwa pemeriksaan akan mendorong perubahan sikap Wajib Pajak agar patuh terhadap peraturan yang berlaku, dengan demikian Wajib Pajak harus diberikan pula kesempatan mendapatkan hak-haknya saat dilakukan pemeriksaan. Pemenuhan hak secara memadai mendekati pada kepuasan atas kualitas pemeriksaan itu sendiri.

Dari uraian tersebut di atas maka dapat ditunjukkan bahwa indikator dari efektivitas pemeriksaan meliputi :

1. Efisiensi Pemeriksaan

Menurut Soekartawi (1987) yang dikutip Yuana (2001), efisiensi merupakan perbandingan antara total penerimaan dengan total biaya atau perbandingan antara keluaran dengan masukan, atau jumlah keluaran yang dihasilkan dari satu unit input yang dipergunakan.

Pemeriksaan yang efisien akan ditandai dengan penghematan penggunaan sumber daya berupa waktu, tenaga, material dan sarana yang ada (Fauzi,1999;

dalam Rosid, 2002). Efisiensi waktu akan ditunjukkan dengan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pemeriksaan, tingkat kerelaan terhadap tersitanya waktu Wajib Pajak, efisiensi material ditunjukkan dengan macam/jenis data yang dibutuhkan oleh fiskus (Sangudi, 2000).

2. Kualitas Pemeriksaan

Menurut Wilson & Heyel (1987) kualitas kerja menunjukkan hal-hal tentang bagaimana sebaiknya ia melakukan apa yang dikerjakan, ketepatan, kelengkapan dan kerapian. Apabila pekerjaan dilakukan secara tepat, lengkap dan rapi maka akan muncul rasa puas bagi organisasi sehingga memacu pencapaian tujuannya. Pemeriksaan yang berkualitas akan ditunjukkan dengan adanya kepastian hukum pelaksanaan uji kepatuhan dan penetapannya. Pemeriksaan yang dijalankan oleh fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak harus berkepastian hukum baik mengenai subyek, obyek (dasar pengenaan) dan saat terutangnya (Smith, sebagaimana dikutip Brotodiharjo 1991; dalam Rosid, 2002). Dari pemeriksaan tersebut Wajib Pajak dapat mengetahui obyek pajak yang menjadi kewajibannya, sehingga apabila ternyata dikenakan sanksi administrasi, Wajib Pajak dapat menguji, membandingkan dan meyakini keandalannya (Sangudi 2000; dalam Rosid, 2002).

3. Komunikasi Pemeriksaan

Menurut Widjaja (dalam Pace, 1998), komunikasi adalah hubungan kontak antara manusia baik individu maupun kelompok. Sedang menurut Depari (dalam Pace, 1998), komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu yang mengandung arti, dilakukan oleh penyampaian pesan ditujukan pada penerima pesan dengan maksud mencapai kebersamaan. Dalam proses komunikasi, kebersamaan tersebut diusahakan melalui tukar menukar pendapat, penyampaian informasi ataupun perubahan perilaku/sikap.

Dari mulai diterbitkannya Surat Perintah Pemeriksaan sampai dengan pengiriman Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan, fiskus telah melakukan suatu proses komunikasi dengan Wajib Pajak. Untuk meningkatkan pemahaman

peraturan perpajakan dan menyadari hak dan kewajibannya diperlukan proses komunikasi yang efektif antara KPP dengan Wajib Pajak.

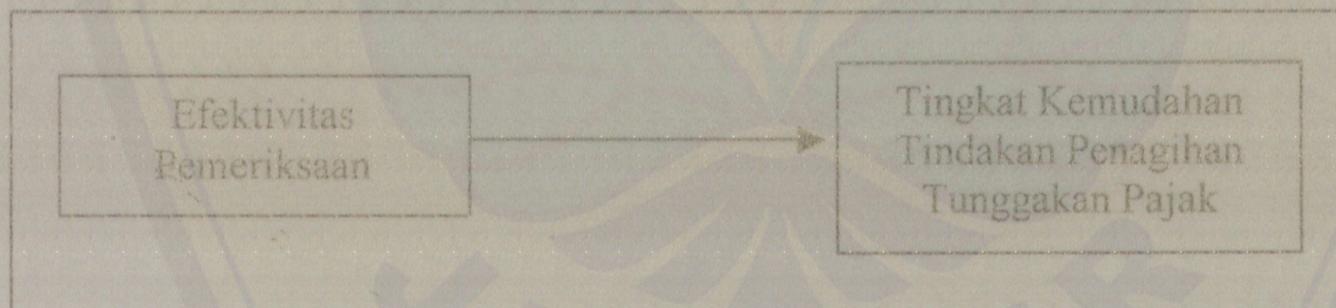
4. Produk Pemeriksaan

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan (Swee Hoon Ang, dkk, 1999; Philip Kotler, 1997). Menurut Armstrong (1997), produk adalah segala sesuatu yang dapat memberi manfaat pada orang lain.

Dari pemeriksaan yang telah dilakukan oleh fiskus (dalam hal ini Seksi PPN) sebagai penghitung besarnya pajak yang terutang dan Seksi TUP yang menerbitkan suatu produk yaitu berupa STP (Surat Tagihan Pajak) dan SKP (Surat Ketetapan Pajak).

2.2.5 Model Penelitian

Model konsep hubungan efektivitas pemeriksaan PPN dengan tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak dapat disusun dalam suatu kerangka konseptual sebagai panduan sekaligus mencerminkan alur pikir sebagai dasar perumusan hipotesis, berikut ini :



Gambar 1. Model Konsep Hubungan Efektivitas Pemeriksaan Pajak dengan Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak



Gambar 2. Model Hubungan Elemen Variabel Efektivitas Pemeriksaan dengan Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak

2.2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

- H_{a1} = Produk pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak.
- H_{a2} = Efisiensi pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak.
- H_{a3} = Kualitas pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak.
- H_{a4} = Komunikasi pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak.
- H_{a5} = Produk, efisiensi, kualitas, dan komunikasi pemeriksaan PPN secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak.

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh peneliti (Umar, 1998; dalam Rosid, 2002). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan langsung dari responden yakni dari Wajib Pajak yang telah dilakukan pemeriksaan pajak, juru sita dan pemeriksa di Seksi PPN dan PTLL di KPP Jember, sedangkan data sekundernya berupa laporan kinerja, laporan kegiatan penagihan Seksi Penagihan dan tunggakan pajak di KPP Jember.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan survey dengan teknik kuisioner. Pengisian kuisioner responden dilakukan secara langsung dan peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden untuk memberikan penjelasan seperlunya tentang kuisioner.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro, 1999). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang telah dilakukan pemeriksaan pajak PPN di KPP Jember tahun anggaran 2002. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian, sampel dari penelitian ini merupakan sebagian dari Wajib Pajak yang telah dilakukan pemeriksaan PPN.

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang hendak diketahui hubungannya :

1. Variabel tergantung yang dinotasikan dengan Y adalah tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN sebagai hasil pemeriksaan.

2. Variabel bebas yang dinotasikan dengan X adalah efektivitas pemeriksaan yang dirinci menjadi :

X_1 = Produk pemeriksaan

X_2 = Efisiensi pemeriksaan

X_3 = Kualitas pemeriksaan

X_4 = Komunikasi pemeriksaan

1. Produk pemeriksaan. (X_1)

Produk pemeriksaan dalam penelitian ini adalah hasil dari pemeriksaan pajak yang dilakukan fiskus dalam bentuk STP dan SKP kepada Wajib Pajak. Produk pemeriksaan dinilai dengan 4 pertanyaan, yang bersumber dari KPP Jember. Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala lima poin, skor rendah (poin 1) menunjukkan kondisi yang sangat tidak setuju dan skor tinggi (poin 5) menunjukkan kondisi sangat setuju.

2. Efisiensi pemeriksaan. (X_2)

Efisiensi pemeriksaan dalam penelitian ini adalah kehematan penggunaan sumber daya dalam melaksanakan pemeriksaan yaitu berupa waktu, tenaga, material dan peralatan yang ada, yang indikatornya; waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pemeriksaan, kecukupan waktu yang diluangkan oleh Wajib Pajak dan kemudahan kelengkapan data/bukti yang diperlukan dalam pemeriksaan. Efisiensi pemeriksaan dinilai dengan 4 pertanyaan, yang awalnya dikembangkan Fauzi (dalam Rosid, 2002). Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala lima poin, skor rendah (poin 1) menunjukkan kondisi yang sangat tidak setuju dan skor tinggi (poin 5) menunjukkan kondisi sangat setuju.

3. Kualitas pemeriksaan. (X_3)

Kualitas pemeriksaan dalam penelitian ini adalah manfaat yang diperoleh Wajib Pajak, obyektivitas, kepastian hukum, kehandalan hasil temuan yang dapat dibandingkan dan memiliki materialitas yang indikatornya; manfaat yang diterima oleh Wajib Pajak, kepastian hukum hasil pemeriksaan dan kehandalan hasil pemeriksaan. Kualitas pemeriksaan dinilai dengan 4 pertanyaan, yang awalnya dikembangkan Fauzi (dalam Rosid, 2002). Masing-

masing pertanyaan dinilai pada skala lima poin, skor rendah (poin 1) menunjukkan kondisi yang sangat tidak setuju dan skor tinggi (poin 5) menunjukkan kondisi sangat setuju.

4. Komunikasi pemeriksaan. (X₄)

Komunikasi pemeriksaan dalam penelitian ini adalah kejelasan pesan/informasi yang disampaikan, suasana hubungan dan kemudahan dalam pemahaman yang indikatornya; perlakuan baik yang diterima Wajib Pajak, tingkat pemahaman yang diterima Wajib Pajak, serta penghormatan terhadap pendapat Wajib Pajak. Komunikasi pemeriksaan dinilai dengan 4 pertanyaan, yang awalnya dikembangkan Fauzi (dalam Rosid, 2002). Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala lima poin, skor rendah (poin 1) menunjukkan kondisi yang sangat tidak setuju dan skor tinggi (poin 5) menunjukkan kondisi sangat setuju.

5. Tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. (Y)

Tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak dalam penelitian ini adalah tingkat perhatian, kepedulian, kesediaan dan kesadaran dalam melunasi pajak yang masih harus dibayar sebagai hasil pemeriksaan. Indikatornya adalah kepedulian/keterlibatan Wajib Pajak untuk merespon setiap tindakan penagihan yang dilakukan (mulai dari pengiriman Surat Teguran, penyampaian Surat Paksa, dan pelaksanaan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan), meningkatnya jumlah ketetapan pajak yang lunas akibat penagihan aktif, dan kesediaan Wajib Pajak membayar Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar sesuai jumlah yang terutang. Tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak dinilai dengan 4 pertanyaan, yang awalnya dikembangkan Fauzi (dalam Rosid, 2002). Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala lima poin, skor rendah (poin 1) menunjukkan kondisi yang sangat tidak setuju dan skor tinggi (poin 5) menunjukkan kondisi sangat setuju.

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini termasuk dalam kategori *purposive sampling*. Menurut Arikunto (1995) *Purposive sampling* adalah teknik

sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang memiliki tunggakan Pajak Pertambahan Nilai sebesar 100 responden/wajib pajak dan peneliti mengambil sampel untuk responden/wajib pajak yang mempunyai tunggakan diatas Rp 1.000.000,-, dengan alasan bahwa perusahaan-perusahaan tersebut merupakan perusahaan menengah keatas yang diharapkan Wajib Pajak tersebut lebih mengerti akan penelitian yang dimaksud, sehingga dapat mewakili dari responden yang ada.

Mengenai besarnya sampel yang diambil untuk mendapatkan data yang menurut Arikunto (1995) bahwa 30 subyek penelitian merupakan batas antara sampel kecil dengan sampel besar. Rumus yang dapat digunakan oleh peneliti untuk menentukan jumlah sampel yaitu kurang lebih 25 – 30% dari jumlah subyek penelitian tersebut.

3.5 Tehnik Pengujian Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas berkenaan dengan seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur (Indriantoro,1999). Uji Validitas yang dipergunakan untuk mereduksi (mengulang), metode yang secara umum dipakai yaitu dengan mengkorelasikan antara skor individu yang diperoleh masing-masing item atau butir dengan skor total dari masing-masing item (Arikunto,1992).

Kriteria yang ditetapkan untuk mengukur valid tidaknya suatu data adalah r-hitung (koefisien korelasi) lebih besar daripada r-tabel (nilai kritis) pada taraf signifikansi 0,05. jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis maka alat pengukur tersebut dikatakan valid (Indriantoro,1999). Tehnik korelasi yang digunakan memakai rumus korelasi product moment (*Pearson Correlation*) sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum_{xy} - \sum x \sum y}{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)^{1/2} (\sum y^2 - (\sum y)^2)^{1/2}}$$

Keterangan : r = Koefisien korelasi product moment
 n = Banyaknya sampel
 x = Peubah yang mempengaruhi (peubah bebas)
 y = Peubah yang dipengaruhi (peubah terikat)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama (Sekaran,2000). Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan beberapa kali. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 (Nunally,1978 dalam Murtiyani,2001), dimana semakin besar nilai alpha maka alat pengukur yang digunakan semakin handal (Reliabel).

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Digunakan untuk memberikan gambaran demografi responden serta deskripsi mengenai variabel penelitian yang terdiri dari: variabel independent yaitu produk pemeriksaan, efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan dan komunikasi pemeriksaan. Serta variabel dependen yaitu tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak.

3.6.2 Uji asumsi klasik

1. Uji Normalitas Data

Untuk menghindari adanya bias, data yang digunakan harus berdistribusi normal. Uji Normalitas terhadap sample dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov Smirnov* yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 ($>0,05$).

2. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan suatu keadaan yang menggambarkan adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti, diantara beberapa atau semua variabel bebas dari model yang diteliti (Gujarati dalam Murtiyani,2001). Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada keterkaitan diantara variabel bebas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa antara variabel

bebas yang satu dengan yang lain dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Bila antar variabel bebas terdapat korelasi sempurna atau mendekati sempurna maka di dalam model regresi tersebut terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah penyebaran yang tidak sama atau varian yang tidak sama (Gujarati, 1999). Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena varians gangguan berbeda antara satu observasi ke observasi yang lain.

4. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi ini disebut juga sebagai korelasi serial yang terjadi diantara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu (berbentuk data *time series*). Gujarati (dalam Murtiyani, 2001) menyatakan bahwa Autokorelasi adalah kondisi yang berurutan diantara gangguan yang masuk dalam fungsi regresi. Pada penelitian ini karena data yang digunakan bukan *data time series* maka uji autokorelasi tidak diperlukan.

3.6.3 Uji Hipotesis

Dalam melakukan analisis terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, akan digunakan teknik analisis regresi linier berganda (*multi regression analysis*). Model analisis dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

- Y = Tingkat Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggakan Pajak
- a = konstanta
- X₁ = Produk Pemeriksaan
- X₂ = Efisiensi Pemeriksaan
- X₃ = Kualitas Pemeriksaan
- X₄ = Komunikasi Pemeriksaan
- e = *Standart error*

Analisis regresi sangat bermanfaat untuk menghasilkan estimasi yang tepat tentang pola dan kekuatan suatu hubungan antara variabel tergantung dengan satu atau lebih variabel bebas (model teoritik).

Proses selanjutnya yaitu dengan melakukan pembuktian hipotesis yang telah dilakukan dengan teknik analisis sebagai berikut:

1. Uji F

Uji F ini digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel produk pemeriksaan, efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan, dan komunikasi pemeriksaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel tidak bebas. Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis 5. Piranti lunak yang digunakan untuk melakukan uji ini adalah *SPSS for windows*.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel produk pemeriksaan, efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan, dan komunikasi pemeriksaan mempunyai pengaruh yang positif secara parsial terhadap variabel tidak bebas. Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis 1 s/d hipotesis 4. Piranti lunak yang digunakan untuk melakukan uji ini adalah *SPSS for Windows*.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Deskriptif

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil analisa responden yang diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan dan langsung kembali kepada responden. Jumlah kuisisioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 35 kuisisioner. Total kuisisioner yang kembali berjumlah 35 kuisisioner dan dapat diolah langsung. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pengembalian kuisisioner sebesar 100% (Tabel 4.1).

Tabel 4.1
Rekapitulasi Kuisisioner

Keterangan	Total
Kuisisioner yang dibagikan	35
Kuisisioner yang kembali	35
Kuisisioner yang dapat diolah	35
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: data primer diolah, 2003

Dari jawaban responden tampak bahwa sebagian besar responden yang berpartisipasi adalah laki-laki 32 orang (91,4%) lebih dominan dari responden perempuan 3 orang (8,6%). Responden yang terbanyak memiliki jabatan sebagai pemilik/penanggung pajak sebanyak 31 orang (88,6%) dan 4 orang (11,4%) sebagai wakil/kuasa. Responden yang memiliki tingkat pendidikan formal S1 sebanyak 6 orang (17,2%), dan yang terbanyak memiliki jenjang pendidikan SMU sebanyak 29 orang (82,8%). Usia responden terbanyak adalah lebih dari 40 tahun berjumlah 30 orang (85,7%) dan yang paling sedikit adalah responden berusia 30-40 tahun berjumlah 5 orang (14,3%). Bentuk usaha responden yang terbanyak adalah bentuk usaha perorangan sebesar 30 orang (85,7%) dan untuk bentuk usaha badan sebesar 5 orang (14,3%). Untuk jenis usaha responden yang terbanyak adalah dagang sebesar 30 orang (85,7%) dan responden dengan jenis usaha industri sebesar 4 orang (11,4%) sedangkan untuk jenis usaha jasa sebesar 1 orang (2,9%), seperti ditunjukkan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Profil Responden

Keterangan		Jumlah	%
Jenis kelamin	Laki-laki	32	91,4
	Perempuan	3	8,6
Jabatan	Pemilik/Penangguna pajak	31	88,6
	Wakil/Kuasa	4	11,4
Pendidikan	SMU	29	82,8
	Sarjana	6	17,2
Usia	30-40 tahun	5	14,3
	>41 tahun	30	85,7
Bentuk Usaha	Badan	5	14,3
	Perorangan	30	85,7
Jenis Usaha	Industri	4	11,4
	Dagang	30	85,7
	Jasa	1	2,9

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisa responden yang telah dilakukan pada 35 jawaban responden telah memenuhi kriteria untuk diolah lebih lanjut. Tahap selanjutnya adalah mengolah data mengenai statistik deskriptif variabel penelitian, hasil pengolahan data variabel penelitian tampak pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3
Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	N	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Produk Pemeriksaan	35	3,50	4,50	3,9500	0,38252
Efisiensi Pemeriksaan	35	3,25	4,25	3,8357	0,35824
Kualitas Pemeriksaan	35	3,25	4,50	3,9714	0,38239
Komunikasi Pemeriksaan	35	2,25	3,50	2,8714	0,35027
Tk. Kemudahan Penagihan	35	3,50	4,50	4,0571	0,40713

Sumber : Lampiran 2

Hasil analisa mengenai variabel penelitian yang ditunjukkan oleh Tabel 4.3 menunjukkan bahwa variabel produk pemeriksaan, rata-rata total jawaban responden adalah sebesar 3,95 dengan standar deviasi sebesar 0,38, penilaian terhadap variabel efisiensi pemeriksaan rata-rata total jawaban responden adalah 3,83 dengan standar deviasi sebesar 0,35. Penilaian terhadap variabel kualitas

pemeriksaan rata-rata total jawaban responden adalah 3,97 dan standar deviasi 0,38, variabel komunikasi pemeriksaan rata-rata total jawaban responden sebesar 2,87 dengan standar deviasi 0,35, sedangkan untuk variabel tingkat kemudahan penagihan, rata-rata total jawaban responden sebesar 4,05 dengan standar deviasi sebesar 0,40.

4.2 Teknik Pengujian Data

4.2.1 Uji Validitas

Validitas data ditentukan oleh suatu pengukuran yang akurat. Suatu instrumen dikatakan *valid* apabila *instrumen* tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Setiap butir pertanyaan dalam suatu instrumen dikatakan *valid* apabila memiliki dukungan kuat terhadap skor totalnya.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment* (*Pearson Correlation*). Hasil uji validitas data dapat kita lihat pada Tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	ket
Produk Pemeriksaan	1	0,7691	Valid
	2	0,5703	Valid
	3	0,4820	Valid
	4	0,5876	Valid
Efisiensi Pemeriksaan	5	0,3454	Valid
	6	0,3775	Valid
	7	0,3535	Valid
	8	0,5301	Valid
Kualitas Pemeriksaan	9	0,3850	Valid
	10	0,4963	Valid
	11	0,3167	Valid
	12	0,5189	Valid
Komunikasi Pemeriksaan	13	0,4381	Valid
	14	0,4044	Valid
	15	0,3744	Valid
	16	0,3679	Valid

Tingkat Kemudahan	17	0,3355	Valid
Penagihan	8	0,4133	Valid
	19	0,5213	Valid
	20	0,3374	Valid

Sumber : Lampiran 1

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa koefisien untuk seluruh indikator dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien (r_{hitung}) lebih besar dari r_{Tabel} (0,233). Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian layak digunakan sebagai pengumpul data.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan suatu instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji ini dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coefficient* yang mengukur konsistensi internal penggunaan instrumen tersebut. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha Coefficient* lebih dari 0,60 (Nunally, 1978 dalam Murtiyani, 2001), dimana jika nilai *Cronbach Alpha Coefficient* lebih besar maka instrumen yang digunakan sebagai alat ukur semakin handal. Hasil uji menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi syarat reliabilitas, hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5

Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach Alpha Coefficient</i>	Keterangan
Produk Pemeriksaan	0,7897	Reliabel
Efisiensi Pemeriksaan	0,6192	Reliabel
Kualitas Pemeriksaan	0,6466	Reliabel
Komunikasi Pemeriksaan	0,6142	Reliabel
Tingkat Kemudahan Penagihan	0,6202	Reliabel

Sumber : Lampiran 1

4.3 Analisa Data

4.3.1 Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat menghasilkan suatu instrumen persamaan regresi yang BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) yang mencerminkan data berdistribusi normal, *non multikolinearitas*, *homokedatisitas* dan *non autokorelasi*, sebelum analisis lebih lanjut maka terlebih dahulu perlu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas data, uji *multikolinearitas*, dan uji *homokedatisitas*.

4.3.1.1 Uji Normalitas Data

Untuk menghindari terjadinya bias, data yang digunakan harus berdistribusi normal. Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov Smirnov* yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 ($>0,05$). Tabel 4.6 menunjukkan hasil dari pengujian normalitas.

Tabel 4.6

Rekapitulasi Hasil Uji *kolmogorov Smirnov*

Variabel	<i>kolmogorov Smirnov</i>	Keterangan
Produk pemeriksaan	1,151	Normal
Efisiensi pemeriksaan	1,130	Normal
Kualitas pemeriksaan	1,325	Normal
Komunikasi pemeriksaan	1,032	Normal
Tingkat kemudahan penagihan	1,210	Normal

Sumber: Lampiran 2

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sampel sudah terdistribusi dengan normal dan tidak ada outlier disajikan pada lampiran 3.

4.3.1.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas yang satu dengan yang lain dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dilakukan *collinearity statistic*, dengan ketentuan jika nilai VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan *multikolinearitas*

dengan variabel bebas yang lainnya (Singgih, 2001). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.7

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai VIF	Keterangan
Produk pemeriksaan	3,325	Non-Multikolineritas
Efisiensi Pemeriksaan	3,265	Non-Multikolineritas
Kualitas Pemeriksaan	2,091	Non-Multikolineritas
Komunikasi Pemeriksaan	3,215	Non-Multikolineritas

Sumber : Lampiran 5

4.3.1.3 Uji Non-Heterokedatisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *Homokedatisitas*. Dan jika varians berbeda, disebut *Heterokedatisitas*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedatisitas.

Tabel 4.8

Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Levene Test	Sig.	Keterangan
Produk pemeriksaan	1,697	0,171	Homokedastisitas
Efisiensi pemeriksaan	1,049	0,373	Homokedastisitas
Kualitas pemeriksaan	1,476	0,224	Homokedastisitas
Komunikasi pemeriksaan	1,386	0,250	Homokedastisitas

Sumber: Lampiran 4

4.3.2 Uji Hipotesis

4.3.2.1 Analisa Regresi Linier Berganda

Berikut ini adalah hasil penghitungan data regresi linier berganda :

Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel Bebas (X)	Koefisien Regresi	Pengujian Hipotesis		Probabilitas Signifikan
			t _{hitung}	t _{Tabel}	
1.	Produk Pemeriksaan	0,458	4,030	0,22	0,000
2.	Efisiensi Pemeriksaan	0,177	1,474	0,22	0,151
3.	Kualitas Pemeriksaan	0,267	2,955	0,22	0,006
4.	Komunikasi Pemeriksaan	0,259	2,117	0,22	0,043
Konstanta		: - 0,234			
Koefisien korelasi berganda (R)		: 0,947			
Koefisien determinasi berganda (R ²)		: 0,883			
Standard kesalahan estimasi		: 0,13991			
F _{hitung}		: 65,309			
F _{Tabel (0,05, 30)}		: 2,534			
Probabilitas		: 0,05			

Sumber : Lampiran 5, hasil analisis komputer dengan menggunakan *SPSS For Windows Release 10.0*

Berdasarkan analisis pada Tabel 4.9 maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut.

1. Nilai konstanta $-0,234$, menunjukkan bahwa jika tidak ada penawaran terhadap produk pemeriksaan (X_1), efisiensi pemeriksaan (X_2), kualitas pemeriksaan (X_3), komunikasi pemeriksaan (X_4) atau keempat faktor independen tersebut tidak mempunyai pengaruh nyata terhadap tingkat kemudahan penagihan atau tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN di KPP Jember adalah sebesar $0,234$.
2. Koefisien regresi $X_1 = 0,458$, bernilai positif berarti dengan dikeluarkannya produk pemeriksaan berupa STP (Surat Tagihan Pajak) dan SKP (Surat Ketetapan Pajak) akan memudahkan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN di KPP Jember yang diperkirakan sebesar $45,8\%$.

Karena nilai F_{hitung} sebesar 65,309 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti menunjukkan bahwa secara serentak faktor produk pemeriksaan (X_1), efisiensi pemeriksaan (X_2), kualitas pemeriksaan (X_3), dan komunikasi pemeriksaan (X_4) berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN di KPP Jember

Kemudian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yaitu produk pemeriksaan, efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan dan komunikasi pemeriksaan secara simultan terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN di KPP Jember dapat dilihat dari koefisien determinasi berganda (R^2). Koefisien determinasi berganda dimaksudkan untuk mengetahui besarnya proporsi yang diberikan variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Nilai koefisien antara 0 dan 1. Apabila $R^2 = 1$ maka garis regresi dari model tersebut memberikan sumbangan sebesar 100% terhadap perubahan variabel terikat. Apabila $R^2 = 0$, maka model tersebut tidak bisa mempengaruhi atau tidak memberikan sumbangan perubahan variabel terikat. R^2 sebesar 0,883 (dalam *print out SPSS* ditunjukkan oleh nilai *adjusted R square*) menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung adalah sebesar 88,3% sedangkan sisanya ($100\% - 88,3\% = 11,7\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar faktor yang diteliti.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa secara simultan faktor independen mempunyai pengaruh yang nyata dengan nilai sebesar 0,883 atau 88,3%. Pengaruh yang cukup besar ini menunjukkan bahwa faktor produk pemeriksaan, efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan dan komunikasi pemeriksaan mempunyai peranan yang penting bagi kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN di KPP Jember.

4.3.2.3 Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, dimana pengujian ini membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} maka digunakan uji t.

Tabel 4.11

Hasil Uji t Pada Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggal Pajak

Faktor Independen	t_{hitung}	t_{Tabel}	r^2	Perlakuan Terhadap Hipotesis
Produk pemeriksaan	4,030	2,042	0,593	H_0 ditolak, H_a diterima
Efisiensi pemeriksaan	1,474	2,042	0,260	H_0 diterima, H_a ditolak
Kualitas pemeriksaan	2,955	2,042	0,475	H_0 ditolak, H_a diterima
Komunikasi pemeriksaan	2,117	2,042	0,361	H_0 ditolak, H_a diterima

Sumber : Lampiran 5, hasil analisis komputer dengan menggunakan *SPSS For Windows Release 10.0*.

Berdasarkan Tabel 4.11 mengenai hasil uji t di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel produk pemeriksaan (X_1), efisiensi pemeriksaan (X_2), kualitas pemeriksaan (X_3), dan komunikasi pemeriksaan (X_4) berpengaruh terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Dapat dijelaskan masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Besarnya pengaruh dari variabel produk pemeriksaan (X_1) terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN(Y) di KPP Jember. Pada Tabel 4.7 diketahui $t_{hitung} > t_{Tabel}$ adalah $4,030 > 2,042$ dengan probabilitas signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel produk pemeriksaan (X_1) berpengaruh nyata atau signifikan terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Hal ini berarti ditolaknya H_0 yang dan diterimanya H_a

Dari uji determinasi parsial (r^2) pada Tabel 4.11 diketahui bahwa variabel produk pemeriksaan memiliki pengaruh secara parsial pada kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak (Y) di KPP Jember sebesar 0,593.

2. Besarnya pengaruh dari variabel efisiensi pemeriksaan (X_2) terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Pada Tabel 4.11 diketahui $t_{hitung} > t_{Tabel}$ adalah $1,474 < 2,042$ dengan probabilitas signifikan sebesar $0,151 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel efisiensi pemeriksaan (X_2) berpengaruh tidak nyata atau signifikan terhadap

kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Hal ini berarti diterimanya H_0 yang dan ditolakanya H_a .

Dari uji determinasi parsial (r^2) pada Tabel 4.11 diketahui bahwa variabel efisiensi pemeriksaan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember sebesar 0,260.

3. Besarnya pengaruh dari variabel kualitas pemeriksaan (X_3) terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Pada Tabel 4.11 diketahui $t_{hitung} > t_{Tabel}$ adalah $2,955 > 2,042$ dengan probabilitas signifikan sebesar $0,006 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pemeriksaan (X_3) berpengaruh nyata atau signifikan terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Hal ini berarti ditolakanya H_0 yang dan diterimanya H_a .

Dari uji determinasi parsial (r^2) tampak pula bahwa kualitas pemeriksaan memiliki pengaruh secara parsial sebesar 0,475 pada kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember.

4. Besarnya pengaruh dari variabel komunikasi pemeriksaan (X_4) terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Pada Tabel 4.11 diketahui $t_{hitung} > t_{Tabel}$ adalah $2,117 > 2,042$ dengan probabilitas signifikan sebesar $0,043 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa variabel komunikasi pemeriksaan (X_4) berpengaruh nyata atau signifikan terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember. Hal ini berarti ditolakanya H_0 yang dan diterimanya H_a .

Dari uji determinasi parsial (r^2) pada Tabel 4.11 diketahui bahwa variabel komunikasi pemeriksaan memiliki pengaruh secara parsial pada kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak PPN (Y) di KPP Jember yaitu sebesar 0,361.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh produk pemeriksaan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak

Dari perhitungan statistik diperoleh hasil bahwa produk pemeriksaan mempunyai hubungan positif dengan tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, artinya hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebasnya searah. Berdasarkan uji korelasi individual diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) lebih besar daripada r_{Tabel} ($0,892 > 0,233$). Secara parsial, produk pemeriksaan memberi pengaruh terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. Hal ini terlihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa t_{hitung} mempunyai nilai yang lebih besar dari t_{Tabel} ($4,030 > 2,042$).

4.4.2 Pengaruh efisiensi pemeriksaan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak

Dari perhitungan statistik diperoleh hasil bahwa efisiensi pemeriksaan mempunyai hubungan positif dengan tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, artinya hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebasnya searah. Berdasarkan uji korelasi individual diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) lebih besar daripada r_{Tabel} ($0,822 > 0,233$). Meskipun demikian secara parsial, efisiensi pemeriksaan memberi pengaruh yang tidak nyata terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. Hal ini terlihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa t_{hitung} mempunyai nilai yang lebih kecil dari t_{Tabel} ($1,474 < 2,042$). Hasil penelitian ini (secara parsial maupun bersama-sama) konsisten dengan hasil penelitian Rosid (2000).

Untuk mencapai hasil yang diharapkan, pemeriksa dituntut profesional dalam menjalankan tugasnya baik secara sistem dan kultural (Sangudi,2000). Ketepatan waktu penyelesaian, peminjaman data dan bukti pendukung sesuai kebutuhan serta pemberian tenggang waktu pemenuhan permintaan data telah menjadi acuan efisiensi pemeriksaan. Pemenuhan harapan tentang efisiensi pada akhirnya akan mendorong kesadaran Wajib Pajak memenuhi kewajibannya (Sangudi,2000).

4.4.3 Pengaruh kualitas pemeriksaan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak

Dari perhitungan statistik diperoleh hasil bahwa kualitas pemeriksaan mempunyai hubungan positif dengan tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, artinya hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebasnya searah. Berdasarkan uji korelasi individual diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) lebih besar daripada r_{Tabel} ($0,790 > 0,233$). Secara parsial, kualitas pemeriksaan memberi pengaruh terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. Hal ini terlihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa t_{hitung} mempunyai nilai yang lebih besar dari t_{Tabel} ($2,955 > 2,042$). Hasil penelitian ini (secara parsial maupun bersama-sama) konsisten dengan hasil penelitian Rosid (2000).

Kualitas pemeriksaan merupakan suatu yang penting bagi wajib pajak karena berhubungan langsung dengan hasil pemeriksaan. Pemeriksaan yang berkualitas akan ditunjukkan dengan adanya kepastian hukum pelaksanaan uji kepatuhan dan penetapannya. Pemeriksaan yang dijalankan oleh fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak harus berkepastian hukum baik mengenai subyek, obyek (dasar pengenaan) dan saat terutangnya. Dari pemeriksaan tersebut wajib pajak dapat mengetahui obyek pajak yang menjadi kewajibannya, sehingga apabila ternyata dikenakan sanksi administrasi, wajib pajak dapat menguji, membandingkan dan meyakini keandalannya (Sangudi, 2000).

4.4.4 Pengaruh komunikasi pemeriksaan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak

Dari perhitungan statistik diperoleh hasil bahwa komunikasi pemeriksaan mempunyai hubungan positif dengan tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, artinya hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebasnya searah. Berdasarkan uji korelasi individual diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) lebih besar daripada r_{Tabel} ($0,839 > 0,233$). Secara parsial, kualitas pemeriksaan memberi pengaruh terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan

tunggakan pajak. Hal ini terlihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa t_{hitung} mempunyai nilai yang lebih besar dari t_{Tabel} ($2,117 > 2,042$).

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Rosid (2000) yaitu adanya hubungan positif antara variabel bebas dengan variabel tidak bebasnya, namun tidak konsisten dalam hal pengaruh secara parsial. Hal ini dapat dipahami karena penelitian terdahulu dimungkinkan tidak ada penyuluhan perpajakan, sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada saat diadakannya penyuluhan perpajakan, dimana proses komunikasi merupakan hal yang menentukan dalam penyampaian informasi.

4.4.5 Pengaruh produk, efisiensi, kualitas dan komunikasi pemeriksaan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk, efisiensi, kualitas dan komunikasi pemeriksaan secara bersama-sama memberikan pengaruh secara positif sebesar 88,3% terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya bahwa efisiensi, kualitas dan komunikasi pemeriksaan mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak (Rosid,2000).

BAB V. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh efektivitas pemeriksaan pajak pertambahan nilai terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember yang diukur dengan melihat jawaban yang diberikan responden terhadap 20 pertanyaan yang diberikan. Ada lima hipotesis yang diuji menyatakan bahwa :

1. Hipotesis kesatu (Ha-1) yang menyatakan bahwa produk pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, diterima.
2. Hipotesis kedua (Ha-2) yang menyatakan bahwa efisiensi pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, ditolak.
3. Hipotesis ketiga (Ha-3) yang menyatakan bahwa kualitas pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, diterima.
4. Hipotesis keempat (Ha-4) yang menyatakan bahwa komunikasi pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, diterima.
5. Hipotesis kelima (Ha-5) yang menyatakan bahwa produk pemeriksaan, efisiensi pemeriksaan, kualitas pemeriksaan, dan komunikasi pemeriksaan PPN mempengaruhi tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, diterima.

Diantara keempat variabel bebas yang diteliti terbukti variabel bebas produk pemeriksaan (X1) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember dengan koefisien regresi sebesar 45,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak dimungkinkan akan lebih percaya pada produk pemeriksaan karena Surat Tagihan Pajak dan Surat Ketetapan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan dalam melakukan pembayaran tunggakan pajak (Sangudi,2000).

Hasil lain dari penelitian ini adalah keempat variabel bebas terbukti secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 88,3% terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak di KPP Jember. Temuan ini mengisyaratkan bahwa untuk memenuhi harapan Wajib Pajak atas pembayaran tunggakan pajak maka KPP Jember dalam hal ini fiskus harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap Wajib Pajak, baik dengan tidak mempersulit melainkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, ketepatan waktu penyelesaian, peminjaman data dan bukti pendukung sesuai kebutuhan serta pemberian tenggang waktu pemenuhan permintaan data. Pemeriksaan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya kepastian hukum pelaksanaan uji kepatuhan dan penetapannya, dan dengan adanya komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak yaitu dengan dilakukannya kegiatan penyuluhan perpajakan (Sangudi,2000).

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan pada penelitian ini adalah :

1. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, maka data yang diperoleh setelah diolah dimungkinkan terjadi bias, ini bisa terjadi karena responden dalam menjawab angket yang diberikan cenderung untuk menyenangkan peneliti, atau menjawabnya asal saja karena malas mencerna dan menanggung resiko. Akibatnya simpulan atau temuan dalam penelitian ini tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan.
2. Responden penelitian yang diambil hanya 35 orang sedangkan jumlah populasi sebanyak 100 orang. Oleh karena itu, peneliti menyadari bahwa ada kemungkinan akan diperoleh hasil yang berbeda jika responden yang diambil lebih banyak lagi.

3. Dalam penelitian ini variabel bebas yang diteliti untuk mengetahui tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak hanya 4 variabel bebas dan sebenarnya masih ada lagi variabel bebas lainnya yang berpengaruh terhadap kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak. Oleh karena itu, peneliti menyadari bahwa ada kemungkinan akan diperoleh hasil yang berbeda jika menambah variabel bebas yang diteliti.

5.3 Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran kepada KPP Jember, yaitu :

1. Untuk menekan penambahan jumlah tunggakan pajak sebagai hasil pemeriksaan diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas pemeriksaan, yaitu pemeriksaan yang dilakukan secara efisiensi, berkualitas dan komunikatif.
2. Meningkatkan kualitas Pemeriksa Pajak melalui pelatihan-pelatihan masalah teknis, moral serta etika kerja oleh Badan Pendidikan dan Latihan Keuangan Departemen Keuangan, dan secara periodik dilakukan evaluasi terhadap kapabilitasnya dalam pemeriksaan.
3. Perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh efektivitas pemeriksaan pajak pertambahan nilai terhadap tingkat kemudahan tindakan penagihan tunggakan pajak, hal ini dimaksudkan untuk memperoleh temuan yang dapat dijadikan dasar yang kuat sebagai dasar dalam bertindak, karena hasil temuan penelitian belum sampai pada kesimpulan yang sama atau berbeda satu sama lain. Adanya perbedaan karakteristik responden, teknik pengujian data, tempat dan waktu penelitian merupakan beberapa hal yang melatarbelakangi hal tersebut terjadi.
4. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel bebas lain yang memungkinkan /memperbanyak variabel bebas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Hamdan, Drs. H, " *Perpajakan* ", Cet 3, Bumi Aksara, 1993
- Arems & Loebbeccke, " *Auditing* ", Salemba Empat, Jakarta, 1996
- Arifin Rosid, " *Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan PPN Terhadap Kemudahan Tindakan Penagihan Tunggal Pajak di KPP Gresik* ", Skripsi, Universitas Airlangga, 2002.
- Arikunto, " *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* ", edisi revisi IV, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1992.
- Brotodiharjo, Santoso, " *Pengantar Ilmu Hukum Pajak* " edisi ke-3, PT. Eresco, Bandung, 1991
- Burton, Richard, " *Penunggak Pajak Terbesar* ", Berita Pajak, No. 1422 1 Juli 2000, Jakarta.
- Gunadi, " *Akuntansi Pajak Sesuai dengan Undang Undang Pajak Baru* ", PT. Gramedia, Jakarta, 1997.
- Hendra D, " *Hubungan Kematangan Pegawai dengan Efektivitas Pelaksanaan Pekerja* ", FISIP, UNEJ, 2002.
- Indriantoro, " *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen* ", edisi ke-1, BPFE, Yogyakarta, 1999.
- Indria W, " *Hubungan Kemampuan Pegawai dengan Efektivitas Pelaksanaan Suatu Studi tentang Hubungan Kemampuan Pegawai dalam Efektivitas Penerimaan Pajak daerah di kantor Dinas Daerah Kota Pasuruan* ", FISIP, UNEJ, 2003.
- Moeljohadi, " *Dasar-Dasar Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa oleh JPS Pusat & Daerah* ", PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1998.
- Murtiyani, Siti, " *Pengaruh Sistem Penganggaran, Sistem Pelaporan dan Analisis, Dalam Hubungan antara Partisipasi dengan Efisiensi dan Efektivitas Anggaran* ", Simposium Nasional Akuntansi IV, 2001.
- Undang Undang Perpajakan Tahun 2000
- Sangudi, Teddy, " *Menyamakan Persepsi Aparat Pajak dengan Wajib Pajak* ", Berita Pajak No. 1420 1 Juni 2000, Jakarta.

Sekaran, Uma, "*Research Methode for Business A Skill Building Aproach*", John Willey&sous Inc,1992.

Santoso, Singgih, "*SPSS Versi 10, Mengolah Data Statistik Secara Profesional*", PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta, 2001.

Sugiyono, "*Metode Penelitian Administrasi*", PT alpha Beta, Bandung, 1999.

Umar, Husein, "*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*", PT.Gramedia, Jakarta,2000.

Waluyo, Bambang S.H, "*Pemeriksaan dan Peradilan dibidang Perpajakan*", 1991

Waluyo, Wirawan B. Ilyas, "*Perpajakan Indonesia*", Salemba Empat,2001

Wayne Pace, Don F, "*Komunikasi Organisasi*", PT Remaja Resdakarya, Bandung,1998.

Yuana W, "*Analisis Efisiensi Biaya Usaha Tani di Kab. Dati II Blitar*",2001.

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk : Mohon jawaban atas pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda \surd pada jawaban yang paling tepat menurut pendapat bapak/ibu/saudara.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Saya sebagai : Pemilik/ Penanggung Pajak Wakil/ Kuasa
3. Pendidikan terakhir : SMU/ Kejuruan lainnya Sarjana
Pasca Sarjana/ S2 Doktoral/ S3
lainnya
4. Usia : tahun
5. Nama Perusahaan :
6. NPWP :
7. Bentuk Usaha : Badan Perorangan
8. Jenis Usaha : Industri Dagang Jasa
9. Alamat :

Produk Pemeriksaan

Pertanyaan berikut berkaitan dengan produk pemeriksaan atas hasil pemeriksaan yang telah selesai dilaksanakan di perusahaan saudara.

1. Menurut saya, pemeriksa pajak telah menunjukkan perhitungan dan hasil akhir pemeriksaan kepada wajib pajak yang telah diperiksa.
Sangat setuju Tidak setuju
Setuju Sangat tidak setuju
Kurang setuju
2. Menurut saya, besarnya pajak yang dihitung oleh fiskus sesuai dengan keadaan usaha yang dijalankan.
Sangat setuju Tidak setuju
Setuju Sangat tidak setuju
Kurang setuju

3. Apabila perhitungan pajak terutang tidak sesuai dengan keadaan usaha maka wajib pajak dapat mengajukan keberatan setelah terbit SKP.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sangat setuju | <input type="checkbox"/> Tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Sangat tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Kurang setuju | |

4. Jika wajib pajak telah menyetujui SKP sesuai dengan perhitungan fiskus maka pajak tersebut akan langsung dibayar pada kas negara

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sangat setuju | <input type="checkbox"/> Tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Sangat tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Kurang setuju | |

EFISIENSI PEMERIKSAAN

Pertanyaan berikut berkaitan dengan **efisiensi pemeriksaan** atas pemenuhan kewajiban PPN yang telah selesai dilaksanakan di tempat/ perusahaan saudara.

5. Menurut saya, Pemeriksa Pajak telah meminjam seluruh buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen yang diperlukan serta keterangan sesuai dengan kebutuhan yang berkaitan pemenuhan kewajiban PPN.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sangat setuju | <input type="checkbox"/> Tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Sangat tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Kurang setuju | |

6. Menurut saya, kewajiban untuk memenuhi permintaan peminjaman buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen yang diperlukan serta memberikan keterangan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal surat permintaan adalah sangat tepat.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sangat setuju | <input type="checkbox"/> Tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Sangat tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Kurang setuju | |

7. Menurut saya, pemeriksaan dilaksanakan selesai tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sangat setuju | <input type="checkbox"/> Tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Setuju | <input type="checkbox"/> Sangat tidak setuju |
| <input type="checkbox"/> Kurang setuju | |

8. Menurut saya, Pemeriksa Pajak telah mengembalikan buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen pendukung lainnya yang dipinjam dari Wajib Pajak

dalam jangka waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak selesainya pemeriksaan.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

KUALITAS PEMERIKSAAN

Pertanyaan berikut berkaitan dengan **kualitas pemeriksaan** atas pemenuhan kewajiban PPN yang telah selesai dilaksanakan di tempat/ perusahaan.

9. Menurut saya, Pemeriksa Pajak telah bekerja dengan jujur, bertanggung jawab, penuh pengabdian, bersikap terbuka, sopan, dan obyektif, serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela sehingga memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

10. Menurut saya, Pemeriksa Pajak telah menggunakan keahliannya secara cermat dan seksama serta memberikan gambaran yang sesuai dengan keadaan sebenarnya tentang Wajib Pajak sehingga hasil pemeriksaan mempunyai keandalan.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

11. Menurut saya, pendapat dan kesimpulan Pemeriksa Pajak telah didasarkan pada temuan yang kuat dan berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga mempunyai kepastian hukum.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

12. Menurut saya, Pemeriksa Pajak telah memberi petunjuk kepada Wajib Pajak mengenai penyelenggaraan pembukuan atau pencatatan dan petunjuk lainnya mengenai pemenuhan kewajiban perpajakan sehubungan dengan pemeriksaan yang dilakukan dengan tujuan agar penyelenggaraan pembukuan atau pencatatan dan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam tahun-tahun selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga memberikan nilai tambah.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju Sangat tidak setuju

Kurang setuju

KOMUNIKASI PEMERIKSAAN

Pertanyaan berikut berkaitan dengan **komunikasi** antara pemeriksa dengan Wajib Pajak dalam pemeriksaan pemenuhan kewajiban PPN yang telah selesai dilaksanakan di tempat/ perusahaan saudara.

13. Menurut saya, Pemeriksa Pajak telah menjelaskan maksud dan tujuan pemeriksaan kepada Wajib Pajak yang akan diperiksa.

Sangat setuju Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

14. Menurut saya, dalam pelaksanaan pemeriksaan Pemeriksa Pajak menghormati pendapat dan pemahaman Wajib Pajak

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

15. Menurut saya, Pemeriksa Pajak telah memberitahukan kepada Wajib Pajak tentang hasil pemeriksaan berupa hal-hal yang berbeda antara Surat Pemberitahuan dengan hasil pemeriksaan untuk ditanggapi Wajib Pajak.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

16. Menurut saya, dalam rangka Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan, Pemeriksa Pajak memberikan informasi tentang hasil pemeriksaan berupa hal-hal yang berbeda antara Surat Pemberitahuan dengan hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah dimengerti.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

KEMUDAHAN DALAM TINDAKAN PENAGIHAN

Pertanyaan berikut berkaitan dengan **kemudahan dalam tindakan penagihan** atas pemenuhan kewajiban PPN yang telah selesai dilaksanakan di perusahaan saudara.

17. Setelah mendapatkan pelayanan dan pemeriksaan, saya akan melunasi jumlah pajak yang masih harus dibayar sebelum jatuh tempo pembayaran.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

18. Saya akan memberikan respons yang positif terhadap setiap tindakan penagihan baik berupa Surat Teguran, Surat Paksa dan/ atau Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan atas tunggakan pajak yang masih ada.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

19. Menurut saya, peraturan yang menyatakan bahwa pengajuan keberatan atas hasil pemeriksaan tidak menunda kewajiban membayar pajak dan pelaksanaan penagihan pajak adalah tepat.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

20. Saya akan membuat permohonan untuk menunda atau mengangsur pembayaran tunggakan pajak apabila kami/ perusahaan kami mengalami kesulitan likuiditas.

Sangat setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat tidak setuju

Kurang setuju

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

Data Pengamatan

No	X1					X2					X3					X4					Y				
	I	II	III	IV	R	I	II	III	IV	R	I	II	III	IV	R	I	II	III	IV	R	I	II	III	IV	R
1	4	4	4	5	4.25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.75	3	3	3	4	3.25	5	4	5	4	4.5
2	4	4	5	5	4.5	4	4	4	5	4.3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3.25	4	4	5	5	4.5
3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4.3	4	4	4	5	4.25	3	2	2	3	2.75	4	4	5	5	4.5
4	3	4	4	4	3.75	3	4	3	3	3.3	3	3	4	4	3.5	2	2	3	2	2.25	4	4	3	3	3.5
5	4	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4.5
6	4	4	5	4	4.25	4	4	4	4	4	4	5	5	4.5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4.25
7	3	3	4	4	3.5	3	3	4	4	3.5	4	4	4	4	3.75	3	2	2	2	2.25	4	4	4	3	3.5
8	3	4	4	4	3.75	4	4	3	4	3.8	3	4	4	4	3.75	2	3	3	3	2.75	4	4	4	4	4
9	4	4	5	5	4.5	4	4	4	5	4.3	4	4	4	4	3.75	3	3	3	3	3	4	4	5	4.5	
10	3	3	4	4	3.5	4	4	3	3	3.3	4	4	4	5	4.25	2	2	3	2	2.5	4	4	4	4	3.75
11	3	3	4	4	3.5	3	4	3	4	3.5	4	4	4	4	3.5	2	2	2	2	2.25	3	3	4	4	3.5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.3	4	4	4	5	4.25	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4.25
13	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3.8	4	4	5	4.25	3	3	3	4	3.25	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4.25	4	4	4	5	4.3	4	4	4	4	4.25	3	3	3	4	3.25	5	4	5	4	4.5
15	3	3	4	4	3.5	3	3	4	4	3.5	3	3	3	3	3.25	2	2	3	2	2.25	4	4	4	4	3.5
16	3	3	4	4	3.5	3	4	4	3	3.5	4	4	4	4	3.5	2	2	2	2	2.25	4	4	4	4	3.5
17	3	3	4	4	3.5	4	4	3	4	3.8	3	3	3	5	3.75	3	2	2	3	2.75	4	4	4	4	3.75
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.3	4	4	5	4.5	3	3	3	3	3.25	5	4	4	4	4.5	
19	4	4	5	5	4.5	5	4	4	4	4.3	4	4	4	5	4.25	3	3	3	3	3.25	5	4	4	4	4.5
20	3	4	4	4	3.75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.75	3	3	3	2	2.75	3	4	4	4	3.75
21	3	4	3	4	3.5	3	4	4	4	3.8	3	4	4	4	3.5	2	3	3	3	2.75	4	4	4	4	3.5
22	4	4	5	5	4.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.25	3	4	3	3	3.25	4	4	5	5	4.5	
23	4	4	5	5	4.5	4	4	4	5	4.3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4.5
24	3	4	4	4	3.75	3	4	3	3	3.3	3	3	4	4	3.5	2	2	2	2	2.5	3	3	4	4	3.5
25	3	3	4	4	3.5	4	3	3	3	3.3	3	4	4	4	3.5	2	3	3	2	2.5	3	4	4	4	3.75
26	3	3	4	4	3.5	3	3	4	4	3.5	3	4	4	4	3.75	2	3	3	3	2.75	3	4	4	4	3.75
27	4	4	5	4	4.25	4	4	4	4	4	4	4	5	4.5	3	3	3	3	2.75	4	4	4	4	4.25	
28	4	4	4	5	4.25	4	4	4	5	4.3	4	4	4	5	4.5	3	3	3	4	3.25	4	4	4	4	4.5
29	4	4	4	5	4.25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.25	3	3	3	3	3.25	4	4	4	4	4.5
30	3	3	4	4	3.5	3	4	4	4	3.8	3	4	4	4	3.5	3	3	3	2	2.75	3	4	4	4	3.5
31	3	4	4	4	3.75	3	4	4	4	3.8	3	4	4	4	3.75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
32	4	4	5	4	4.25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.25	3	3	3	3	3.25	5	4	4	4	4.25
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.5	3	4	4	5	4.25	2	3	3	3	2.75	4	4	4	4	4.25
34	3	3	4	4	3.5	3	3	4	4	3.3	4	4	4	4	3.75	2	3	3	3	2.75	4	4	4	4	3.75
35	4	4	4	5	4.25	4	5	4	4	4.3	5	4	4	4	4.5	3	4	4	3	3.5	5	4	4	4	4.5

Lampiran 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Reliability X1

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.4857	.5071	35.0
2.	VAR00002	3.7143	.4583	35.0
3.	VAR00003	4.2571	.5054	35.0
4.	VAR00004	4.3429	.4816	35.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15.8000	2.3412	1.5301	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	12.3143	1.2218	.7691	.6437
VAR00002	12.0857	1.4924	.5703	.7517
VAR00003	11.5429	1.4908	.4820	.7965
VAR00004	11.4571	1.4319	.5876	.7430

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0 N of Items = 4

Alpha = .7897

Reliability X2

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.6857	.5298	35.0
2.	VAR00002	3.8571	.4937	35.0
3.	VAR00003	3.8000	.4728	35.0
4.	VAR00004	4.0000	.5941	35.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15.3429	2.0555	1.4337	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	11.6571	1.3496	.3454	.5884
VAR00002	11.4857	1.3748	.3775	.5648
VAR00003	11.5429	1.4319	.3535	.5810
VAR00004	11.3429	1.0555	.5301	.4371

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0 N of Items = 4
Alpha = .6192

Reliability X3

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.6571	.5392	35.0
2.	VAR00002	3.7714	.5470	35.0
3.	VAR00003	4.0857	.5621	35.0
4.	VAR00004	4.3714	.5470	35.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15.8857	2.3395	1.5295	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	12.2286	1.5345	.3850	.6062
VAR00002	12.1143	1.3983	.4963	.5282
VAR00003	11.8000	1.5765	.3167	.6541
VAR00004	11.5143	1.3748	.5189	.5116

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0 N of Items = 4
Alpha = .6466

Reliability X4

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	2.6286	.4902	35.0
2.	VAR00002	2.8857	.4710	35.0
3.	VAR00003	3.0857	.5621	35.0
4.	VAR00004	2.8857	.5298	35.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	11.4857	1.9630	1.4011	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	8.8571	1.2437	.4381	.5128
VAR00002	8.6000	1.3059	.4044	.5386
VAR00003	8.4000	1.1882	.3744	.5622
VAR00004	8.6000	1.2471	.3679	.5640

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0 N of Items = 4

Alpha = .6142

Reliability Y

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.9714	.6177	35.0
2.	VAR00002	3.8571	.6011	35.0
3.	VAR00003	4.2571	.6108	35.0
4.	VAR00004	4.1429	.5500	35.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	16.2286	2.6521	1.6285	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	12.2571	1.7261	.3355	.5988
VAR00002	12.3714	1.6521	.4133	.5402
VAR00003	11.9714	1.4992	.5213	.4540
VAR00004	12.0657	1.8454	.3374	.5929

Reliability Coefficients

N of Cases = 35.0 N of Items = 4

Alpha = .6202

Lampiran 3. Uji Outlier Data

Lampiran 2. Uji Normalitas Data

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Produk Pemeriksaan	35	3.9500	.38252	3.50	4.50
Efisiensi Pemeriksaan	35	3.8357	.35842	3.25	4.25
Kualitas Pemeriksaan	35	3.9714	.38239	3.25	4.50
Komunikasi Pemeriksaan	35	2.8714	.35027	2.25	3.50
Tingkat Kemudahan Penagihan	35	4.0571	.40713	3.50	4.50

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Produk Pemeriksaan	Efisiensi Pemeriksaan	Kualitas Pemeriksaan	Komunikasi Pemeriksaan	Tingkat Kemudahan Penagihan
N		35	35	35	35	35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.9500	3.8357	3.9714	2.8714	4.0571
	Std. Deviation	.38252	.35842	.38239	.35027	.40713
Most Extreme Differences	Absolute	.195	.191	.224	.174	.205
	Positive	.195	.140	.204	.150	.175
	Negative	-.184	-.191	-.224	-.174	-.205
Kolmogorov-Smirnov Z		1.151	1.130	1.325	1.032	1.210
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141	.156	.060	.238	.107

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

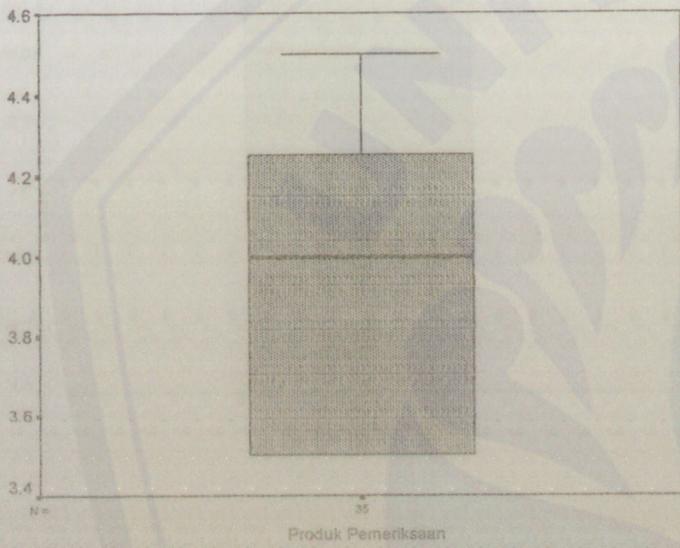
Lampiran 3. Uji Outlier Data

Produk Pemeriksaan

Produk Pemeriksaan Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
11.00	3 . 5555555555
5.00	3 . 7777
.00	3 .
5.00	4 . 00000
8.00	4 . 2222222
6.00	4 . 55555

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)

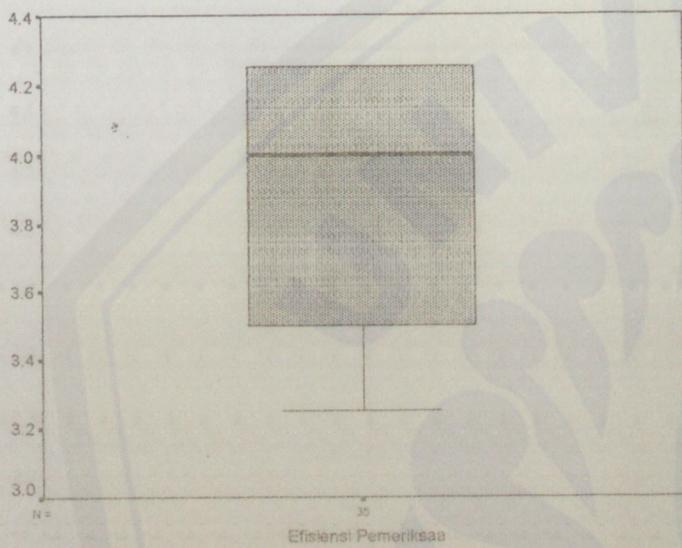


Efisiensi Pemeriksaan

Efisiensi Pemeriksaan Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
5.00	3 .	22222
6.00	3 .	55555
6.00	3 .	77777
.00	3 .	
8.00	4 .	0000000
10.00	4 .	222222222

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)

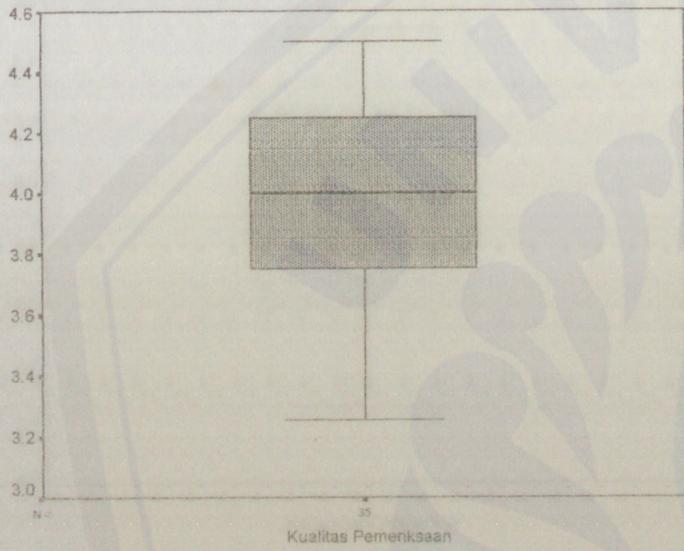


Kualitas Pemeriksaan

Kualitas Pemeriksaan Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1.00	3 . 2
7.00	3 . 5555555
9.00	3 . 77777777
.00	3 .
2.00	4 . 00
10.00	4 . 222222222
6.00	4 . 555555

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)

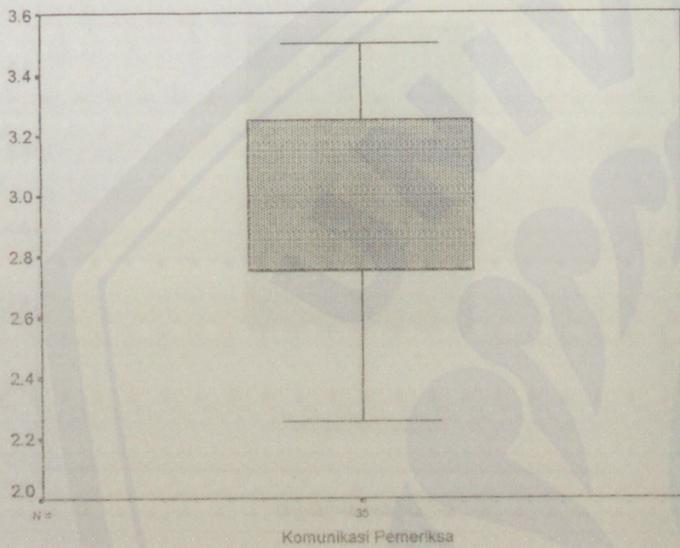


Komunikasi Pemeriksaan

Komunikasi Pemeriksaan Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem &	Leaf
4.00	2 .	2222
4.00	2 .	5555
10.00	2 ..	7777777777
.00	2 .	
6.00	3 .	000000
10.00	3 .	2222222222
1.00	3 .	5

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)

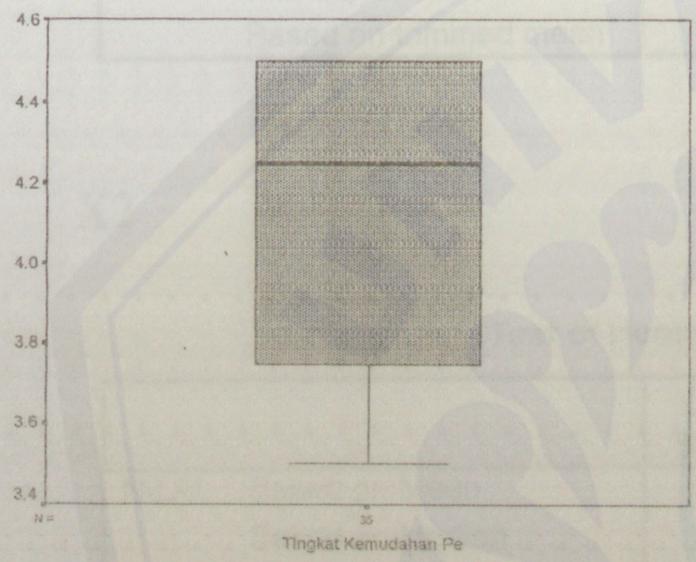


Tingkat Kemudahan Penagihan

Tingkat Kemudahan Penagihan Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem	Leaf
8.00	3	. 55555555
6.00	3	. 77777
.00	3	.
3.00	4	. 000
6.00	4	. 22222
12.00	4	. 5555555555

Stem width: 1.00
Each leaf: 1 case(s)



Lampiran 4. Uji Heterokedastisitas Data

X1

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
NILAI	Based on Mean	1.697	3	136	.171
	Based on Median	1.200	3	136	.312
	Based on Median and with adjusted df	1.200	3	135.233	.312
	Based on trimmed mean	1.778	3	136	.154

X2

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
NILAI	Based on Mean	1.049	3	136	.373
	Based on Median	.561	3	136	.642
	Based on Median and with adjusted df	.561	3	134.851	.642
	Based on trimmed mean	1.070	3	136	.364

X3

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
NILAI	Based on Mean	1.476	3	136	.224
	Based on Median	.400	3	136	.753
	Based on Median and with adjusted df	.400	3	135.654	.753
	Based on trimmed mean	1.502	3	136	.217

X4

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
NILAI	Based on Mean	1.386	3	136	.250
	Based on Median	.580	3	136	.629
	Based on Median and with adjusted df	.580	3	134.652	.629
	Based on trimmed mean	1.206	3	136	.310



Lampiran 5. Uji Regresi dan Multikolinearitas Data

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tingkat Kemudahan Penagihan	4.0571	.40713	35
Produk Pemeriksaan	3.9500	.38252	35
Efisiensi Pemeriksaan	3.8357	.35842	35
Kualitas Pemeriksaan	3.9714	.38239	35
Komunikasi Pemeriksaan	2.8714	.35027	35

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi Pemeriksaan, Kualitas Pemeriksaan, Efisiensi Pemeriksaan, Produk Pemeriksaan		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Tingkat Kemudahan Penagihan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.947 ^a	.897	.883	.13911	.897	65.309	4	30	.000	

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Pemeriksaan, Kualitas Pemeriksaan, Efisiensi Pemeriksaan, Produk Pemeriksaan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.055	4	1.264	65.309	.000 ^a
Residual	.581	30	.019		
Total	5.636	34			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Pemeriksaan, Kualitas Pemeriksaan, Efisiensi Pemeriksaan, Produk Pemeriksaan

b. Dependent Variable: Tingkat Kemudahan Penagihan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics				
						B	Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-.234	.289	-.808	.425								
	Produk Pemeriksaan	.458	.114	4.030	.000	.892	.593	.236	.301	3.325			
	Efisiensi Pemeriksaan	.177	.120	1.474	.151	.822	.260	.086	.306	3.265			
	Kualitas Pemeriksaan	.267	.090	2.955	.006	.790	.475	.173	.478	2.091			
	Komunikasi Pemeriksaan	.259	.122	2.117	.043	.839	.361	.124	.311	3.215			

a. Dependent Variable: Tingkat Kemudahan Penagihan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Produk Pemeriksaan	Efisiensi Pemeriksaan	Kualitas Pemeriksaan	Komunikasi Pemeriksaan		
1	1	4.985	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
	2	7.389E-03	25.974	.55	.01	.00	.00	.21		
	3	3.557E-03	37.436	.11	.01	.10	.92	.03		
	4	2.574E-03	44.005	.26	.44	.09	.00	.67		
	5	1.777E-03	52.957	.08	.55	.80	.08	.08		

a. Dependent Variable: Tingkat Kemudahan Penagihan