PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Survey Pada 5 KPP di Kanwil Jawa Barat I)

Sri Dewi Anggadini, SE., M.Si
Susilawati
susisuhanan@gmail.com
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACK

The problem in this study is the level of tax compliance in submitting returns and paying taxes are still low. Low compliance is caused by the lack of service provided by the fiscus and the poor quality of the auditing result provided by DJP due the taxpayers do not willing to give books, documents or record associated with the audit of the tax auditor. The purpose of this study is to determine the influence of the tax service quality and tax audit toward the tax compliance at 5 KPP Pratama in Kanwil Jawa Barat I.

The method is used in this research is descriptive and verificative methods. Object of this study was 5 KPP in Kanwil Jawa Barat I with a functional analysis unit employee inspection. The statistic test used of realibility and validity, multiple linear regression analysis using the SPSS 20.0 program assistance application for windows.

The result of this study indicate that the tax service quality dan tax audit partially influence towards tax compliance at 5 KPP Pratama in Kanwil Jawa Barat I.

Key Words : Tax Service Quality, Tax Audit, Tax Compliance

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara diperlukan biaya (Siti Kurnia Rahayu,2010:26). Demikian juga dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional (Siti Kurnia, 2010:26). Dalam menjalankan fungsinya pemerintah membutuhkan dana yang sebagian besar dibiayai dengan penerimaan pajak (Siti Kurnia, 2010:26). Pajak berfungsi mengisi kas negara atau anggaran pendapatan negara (Siti Kurnia, 2010:25). Pajak adalah pilar penting menjaga Republik Indonesia tetap berdiri (Anies Baswedan:2012). Kemampuan negara sangat tergantung pada pajak (Ahmad Heryawan:2012). Saat ini persen pendapatan negara diperoleh dari pembayaran pajak (Ahmad Heryawan:2012). Perolehan pajak berimbas pada pembangunan infrastruktur, pendidikan serta program kesehatan (Ahmad Heryawan:2012).

Saat ini sekitar 70 persen APBN Indonesia dibiayai oleh pajak (Tryana:2013). Negara menggunakan penerimaan pajak untuk menopang pembiayaan pembangunan (Tryana:2013). Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan baik (Tryana:2013). Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah Wajib Pajak terjadi (Tryana:2013).

Salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Rustiyaningsih:2011). Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya (Cindy & Yenni:2013).

Persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2012 masih tergolong rendah, tidak jauh berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya (Surya Manurung:2013). Orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar pajaknya/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) pajak penghasilannya hanya 8,8 juta orang dengan rasio SPT sekitar 14,7 persen (Agus

Martowardojo:2013). Sementara badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4 persen (Agus Martowardojo:2013). Jika dibandingkan dengan Malaysia, dimana tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak mencapai 80 persen, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih jauh dibawah kepatuhan pajak masyarakat Malaysia (Surya Manurung:2013). Kewajiban perpajakan merupakan kewajiban kenegaraan yang telah diatur dalam UUD 1945 (Kismantoro:2012). Selain itu, fungsi pajak adalah untuk membiayai kelangsungan pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Kismantoro:2012).

Di Jawa Barat, target perolehan pajak tahun 2012 dipatok Rp. 15,656 trilliun lebih besar dibandingkan perolehan tahun 2011 (Ahmad Heryawan:2012). Jumlah Wajib Pajak perorangan di Jawa Barat sebanyak 1,2 juta orang dan Wajib Pajak badan 90 ribu perusahaan (Ahmad Heryawan:2012). Belum separuh Wajib Pajak di Jawa Barat yang membayar pajak, dilihat dari yang sudah terdaftar dan yang memasukan laporan SPT baru 45 persen (Adjat Djatmika:2012). Kepatuhan yang masih rendah ini menyebabkan target pendapatan pajak di Jawa Barat tidak terpenuhi (Adjat Djatmika:2012). Mengejar penerimaan negara dari sektor pajak bukanlah perkara mudah (Susilo Bambang Yudhoyono:2014). Masih rendahnya setoran karena masih kurangnya kesadaran pajak masyarakat (Susilo Bambang Yudhoyono:2014).

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Cindy & Yenni:2013). Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Cindy & Yenni:2013).

Direktur Jenderal Pajak (DJP) hendak fokus mengejar kekurangan bayar pajak dari orang-orang yang belum atau kurang dalam membayar pajak (Fuad Rahmany:2014). Potensi Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) orang pribadi cukup besar (Fuad Rahmany:2014). Fakta penerimaan PPh orang pribadi masih kecil justru menggambarkan sebagian besar masyarakat belum patuh membayar pajak (Fuad Rahmany:2014).

Kepatuhan merupakan masalah yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif (Surya Manurung:2013). Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akhirnya masyarakat masih kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar tersebut (Surya Manurung:2013). Karante et.al dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menekankan bahwa kualitas pelayanan dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Ada beberapa pelayanaan yang dilakukan oleh petugas pajak yang dapat membuat Wajib Pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu petugas lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bias membingungkan Wajib Pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, *complain* dan enggannya mereka menyelesaikan urusan kewajiban perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Suratno:2008). Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih sama saja (Safrezi:2010). Banyak masyarakat yang menolak membayar pajak, karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak (Safrezi:2010). Wajib Pajak merasa kecewa jika petugas pajak (fiskus) lambat dalam melakukan pelayanan (Antonius:2014). Contohnya penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP), masih ada petugas yang menyelesaikan SKP lebih dari 6 hari. Hal tersebut membuat Wajib Pajak tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosesnya yang lama (Antonius:2014). Proses yang lama tersebut dikarenakan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang sangat panjang (Antonius:2014).

Pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat tersebut diwujudkan dengan penolakan pemenuhan kewajiban masyarakat atas pajak (Anshari Ritonga:2010).

Rahasia umum jika budaya petugas perpajakan di Indonesia tidak professional (Anshari Ritonga:2010). Padahal, sebagian besar berpendidikan tinggi (Anshari Ritonga:2010). Hal tersebut membuat ketidakikhlasan dari para pembayar atau Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak (Anshari Ritonga:2010).

Menurut data, sebanyak 60 persen dari 432 pengaduan yang sampai ke tangan komwas perpajakan mengaku kecewa terhadap pelayanan pajak, karena tidak puas pada perilaku oknum aparat pajak yang tidak baik (Anwar Suprijadi:2010). Standar minimum pelayanan pajak harus dipenuhi agar manfaat pendapatan dari pajak dapat dirasakan masyarakat, sehingga kesadaran akan membayar pajak bisa tertanam (Danny Darussalam:2013).

Penetapan prestasi Ditjen Pajak sebaiknya tidak berfokus pada pencapaian penerimaan pajak yang disetorkan ke kas negara (Darussalam:2010). Prestasi aparat pajak semestinya ditetapkan juga oleh tingkat pelayanan terhadap Wajib Pajak (Darussalam:2010). Dengan memberikan pelayanan yang baik, dengan sendirinya akan mendorong tingkat kepatuhan (Darussalam:2010). Pada ujungnya akan meningkatnya penerimaan negara (Darussalam:2010). Meningkatkan kerja aparat pajak dalam memberikan pelayanan pajak, akan berimbas positif, sebab masyarakat dapat mempercayakan pajaknya kepada negara melalui Ditjen Pajak (Fuad Rahmany:2014).

Penempaan moral petugas pajak dilakukan sebagai upaya menciptakan integritas bangsa (Satori:2013). Integritas diperlukan demi membangun kepercayaan publik soal pengolahan uang rakyat (Satori:2013). Kualitas sumber daya pegawai pajak belum maksimal (Satori:2013). Menyangkut tingkat pelayanan ini, perbaikan kualitas salah satunya diupayakan melalui reformasi birokrasi yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia (Sri Mulyani:2010).

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi (Siti Kurnia, 2010:137). Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang (Siti Kurnia, 2010:140). Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak (Siti Kurnia, 2010:140). Yang ada pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang (Siti kurnia, 2010:140).

Dalam sistem *self assessment*, fungsi pemerintah dalam bidang perpajakan meliputi pembinaan, pengawasan, dan penerapan sanksi administrasi salah satu bagian penting dalam fungsi pengawasan pajak adalah pemeriksaan dan penyidikan (Soemarso, 2007:112). Pemeriksaan berkaitan dengan pemastian kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya (Soemarso, 2007:112). Pemeriksaan yang dilakukan secara professional oleh aparat pajak dalam kerangka *self assessment system* merupakan bentuk penegakan hukum perpajakan (Siti Kurnia, 2010:245). Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan pelaksanaan sistem *self assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak, harus berpegang teguh pada undang-undang perpajakan (Siti Kurnia, 2010:245). Keberhasilan suatu sistem kebijakan pemeriksaan pajak ditentukan oleh adanya sumber daya manusia yang ditugaskan melakukan pemeriksaan menguasai sistem pembukuan Wajib Pajak dan harus ada akses terhadap arsip catatan pihak ketiga (Siti Kurnia, 2010: 247).

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan menguji kepatuhan dan memeriksa perusahaan properti masih menemui kendala (Harian Kontan:2013). Aparat pajak mengaku kesulitan mendapatkan data-data perusahaan property (Harian Kontan:2013). Hingga saat ini Ditjen Pajak masih ragu apakah para pengembang mau membuka data-data penjualan propertinya (Fuad Rahmany:2013). Kantor pajak memerlukan data itu untuk menguji berapa biaya penjualan sebelum dilakukan pemeriksaan (Candra Budi:2013). Dengan data tersebut Ditjen Pajak bisa terus melakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan para pengembang properti (Candra Budi:2013). Pemeriksaan kepatuhan lantaran adanya dugaan pengembang properti mengutip pajak penjualan dalam transaksi mereka (Candra Budi:2013). Selain Wajib Pajak tidak mau memberikan buku, catatan atau dokumen pada saat proses pemeriksaan, masih ada kendala lain yang dihadapi yaitu kurangnya sumber daya manusia (SDM) khususnya bagian fungsional pemeriksa (Antonius:2014). Jumlah pemeriksa saat ini tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang sangat banyak (Antonius:2014). Hal tersebut mempengaruhi proses pemeriksaan yang akan memakan waktu lebih lama, hal tersebut tidak efektif (Antonius:2014). Banyak aparat pemeriksa pajak tidak professional, penyebabnya kurangnya kemampuan dan integritas (Melchias Markus Kekeng:2011). Akibatnya mutu pemeriksaan rendah, dengan begitu

dapat dikatakan bahwa ketidakpatuhan dapat terjadi di Direktorat Jenderal Pajak (Melchias Markus Kekeng:2011).

Kepatuhan dari Wajib Pajak diharapkan menjadi pundi pengganjal kekurangan setoran pajak (Candra Budi:2013). Mahfud Sidiq dalam Siti Kurnia,(2010:137) kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Rendahnya mutu hasil pemeriksaan pajak membuat ketidakpuasan para Wajib Pajak (Anwar Suprijadi:2010).

Wajib Pajak seringkali khawatir saat harus menghadapi pemeriksaan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan mereka (Chazizah Gusnita:2013). Salah satu penyebab kekhawatirannya adalah takut dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena mereka kurang memahami ketentuan perpajakan yang berlaku bagi mereka dalam menjalankan prinsip *self assessment* (Chazizah Gusnita:2013). Apabila Wajib Pajak sudah melaksanakan seluruh ketentuan pajak dengan benar, Wajib Pajak tidak perlu khawatir lagi saat diperiksa (Catur Rini Widosari:2013). Tidak efektifnya pemeriksaan di sektor properti pada tahun 2013, pemeriksaan dinilai tidak dilakukan secara cepat, spesifik, dan petugas hanya berorientasi kepada Surat Ketetapan Pajak. Padahal tujuan pemeriksaan adalah menciptakan *deterrent* (Fuad Rahmany:2013)**.**

Dalam dunia perpajakan aktivitas pemeriksaan pada dasarnya adalah aktivitas normal, yang muncul sebagai konsekuensi dari penerapan *self assessment system* dalam mekanisme pemajakan di Indonesia (Roy Martfianto:2013).

1.2. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Seberapa besar pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penulis melakukan penelitian ini semata-mata adalah hanya untuk rencana skripsi. Adapun pengumpulan data dan informasi yang menjadi titik perhatian dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I .

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Untuk membuktikan kembali teori-teori dan hasil penelitian terdahulu bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1. Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Boediono (2007:113), pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

"Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran tertentu".

Menurut Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47), bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

"Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Supadmi (2010), mengartikan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

"Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan terus-menerus".

2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007, menjelaskan bahwa :

"Ditegaskan mengenai pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

a. Waktu pelayanan di tempat pelayanan terpadu pukul 07.00-17.00 waktu setempat dan pada jam istirahat tetap diberikan.
b. Yang bertugas di tempat pelayanan terpadu dan *help desk* adalah yang telah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan.
c. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan tepat serta tidak mempersulit pelayanan.
d. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, secara lengkap diharapkan Wajib Pajak dapat memahami dengan baik".

2.1.2. Pemeriksaan Pajak

2.1.2.1. Pengertian Pemeriksaan Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/PMK.03/2013 pasal 1 ayat 2, pengertian pemeriksaan adalah sebagai berikut :

"Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan professional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:245), mendefinisikan pemeriksaan adalah sebagai berikut :

"Pemeriksaan pajak merupakan hal pengawasan Pelaksanaan *Self Assessment* yang dilakukan oleh Wajib Pajak, harus berpegang teguh pada undang-undang perpajakan".

Pengertian pemeriksaan menurut Mardiasmo (2011:52) adalah sebagai berikut:

"Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

2.1.2.2. Dimensi Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:286), menyatakan bahwa dimensi pemeriksaan adalah :

"1. Dimensi kualitas auditor

Kualitas pemeriksa (auditor) sangat dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, dan pendidikan. Dan kualitas pemeriksa akan mempengaruhi pelaksanaan pemeriksaan. Sedangkan indikatornya adalah :

a. Integritas
b. Pengalaman
c. Pendidikan

2. Dimensi tahapan pelaksanaan pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa dan meliputi :

a. Memeriksa di tempat Wajib Pajak

Pemeriksaan di tempat Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa di tempat/lokasi Wajib Pajak untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya guna mengetahui dan mendapatkan fakta-fakta yang berkaitan dengan kegiatan usaha Wajib Pajak, mengetahui dan menilai Sistem Pengendalian Intern, serta untuk meyakinkan kebenaran atau keberadaan fisik aktiva tetap yang dilaporkan dan kepemilikannya dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

b. Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern (SPI)

Sistem terdiri dari kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang dirancang untuk memberikan manajemen keyakinan memadai bahwa tujuan dan sasaran satuan usaha dapat dicapai. Kebijakan dan prosedur ini seringkali disebut pengendalian, dan secara bersama-sama membentuk struktur pengendalian intern suatu satuan usaha.

Penilaian atas Sistem Pengendalian Intern (SPI) terdiri dari :

1. Pengumpulan data/informasi
2. Penelaahan
3. Penilaian sementara terhadap Sistem Pengendalian Intern
4. Pengujian
5. Penilaian akhir dari Sistem Pengendalian Intern

c. Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, pemeriksa dapat menentukan penilaian akhir mengenai lemah/kuatnya Sistem Pengendalian Intern. Hasil penilaian akhir ini bermanfaat sebagai bahan pemutakhiran ruang lingkup dan program pemeriksaan.

d. Melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen

Pemeriksaan buku, catatan dan dokumen merupakan jantung dari tahap pelaksanaan pemeriksaan. Seluruh rangkaian persiapan pemeriksaan sampai dengan langkah penilaian SPI tidak akan berarti apa-apa jika tidak disertai dengan langkah pemeriksaan buku-buku, catatan dan dokumen Wajib Pajak. Temuan atau koreksi bukanlah sulap yang akan bisa hadir begitu saja hanya dengan menjentikan jari.

e. Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga

Menegaskan kebenaran dan kelengkapan data atau informasi dari Wajib Pajak dengan bukti-bukti yang diperoleh dari pihak ketiga.

f. Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak

1. Memberitahukan secara tertulis koreksi fiskal dan perhitungan pajak terutang kepada Wajib Pajak.
2. Melakukan pembahasan atas temuan dan koreksi fiskal serta penghitungan pajak terutang dengan Wajib Pajak.
3. Memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan pendapat, sanggahan, persetujuan atau meminta penjelasan lebih lanjut mengenai temuan dan koreksi fiskal yang telah dilakukan.

g. Melakukan sidang penutup *(Closing Conference)*
Tujuan melakukan pembahasan akhir hasil pemeriksaan adalah sebagai upaya memperoleh pendapat yang sama dengan Wajib Pajak atas temuan pemeriksaan dan koreksi fiskal terhadap seluruh jenis pajak yang diperiksa".

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Norman D. Nowak (Moh Zain:2004) dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), pengertian kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

"Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana: (a) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan, (b) mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, (c) menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, (d) membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), mendefinisikan kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut :

"Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139), mendefinisikan kepatuhan perpajakan adalah sebagai berikut :

"Tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara".

2.1.3.2. Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

Dimensi kepatuhan pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa :

"Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal".

Kriteria Wajib Pajak patuh menurut KMK No. 544/KMK. 04/2000 dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139) menyatakan bahwa:

"Kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5 %
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal".

2.2. Kerangka Pemikiran

2.2.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Supramono dan Damayanti (2009:18), menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu sebagai berikut:

> "Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak".

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2010) disebutkan bahwa :

> "Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak".

Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Albari (2009) menyatakan bahwa :

> "Membuktikan adanya pengaruh positif yang secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variabel antara kepuasan".

Adanya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak juga dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:135) yaitu:

> "Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara".

Dan masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa:

> "Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan kepada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak".

Sedangkan menurut James O. Alabede et al (2011), menyatakan bahwa :

> "*Then influence of perceived tax service quality as well as moderating effect of financial condition and risk preference on taxpayer's compliance behavior in Nigeria".*

2.2.2. Hubungan Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

James Alm dan Michael McKee (2006) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak, yaitu sebagai berikut:

> *"If taxpayer's can correctly evaluate compound lotteries, then the compliance effect of changing the audit probability is the same as the effect of an equivalent change in audit productivity. If this holds, the tax authority can increase compliance via the less costly strategy. However, our result suggest that increasing audit productivity alone is not effective. It is only when greater audit productivity is combined with higher audit probability that the overral effect on compliance is positive".*

Yongzhi Niu (2010) menyatakan bahwa :

> *"this study does find a positive relationship between the audit and the voluntary compliance. The findings suggest the audit productivity may be underestimated in many studies in the literature".*

Siti Kurnia Rahayu (2010:245) juga menyatakan bahwa adanya pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yaitu sebagai berikut :

> "Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya lebih baik. Oleh karena itu, pemeriksaan pajak juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak".

Menurut Gunadi (2005) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, pemeriksaan pajak menjalankan fungsinya sebagai alat edukasi, sebagai alat alat pendeteksi pelanggaran pajak dan alat untuk pencegahan terhadap Wajib Pajak yang bermaksud melanggar.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

2.3. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhasap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H2 : Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilaksanakan pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I. Mengacu pada tujuan penelitian yang dilaksanakan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3.2. Metode Penelitian

Pengertian metode penelitian menurut Umi Narimawati (2008:127) adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu".

Menurut Sugiyono (2011:2) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut :

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Menurut Sugiyono (2005:21) dalam Umi Narimawati (2010:29) menjelaskan metode deskriptif adalah sebagai berikut :

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Sedangkan menurut Mansyuri (2008:45) dalam Umi Narimawati (2010:29) menjelaskan metode verifikatif adalah sebagai berikut :

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

3.2.1. Desain Penelitian

Adapun langkan-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati (2010:30) yang akan peneliti terapkan adalah penelitian adalah:

"Langkah-langkah desain penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada 5 KPP Pratama di Wilayah Kanwil Jawa Barat I.

2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi. Dalam penelitian ini permasalahan yang berhasil diidentifikasi antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih kurang, kurangnya pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, masih sulit meminjam dokumen dari Wajib Pajak dan ketidakprofesionalan petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak.
3. Menetapkan rumusan masalah
   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas.
4. Menetapkan tujuan penelitian;
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori;
6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan;
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data;
8. Melakukan analisis data;
9. Melakukan pelaporan hasil penelitian".

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel menurut Umi Narimawati (2010:31) adalah sebagai berikut :

"Operasionalisasi variabel tentunya diperlukan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait didalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian".

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan *(Library Reseach).* Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :

1. Kuesioner

Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun sedemikian rupa dan ditunjukkan kepada responden berkaitan dengan masalah penelitian.

Menurut Umi Narimawati (2010:40) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.

2. Wawancara

Menurut Umi Narimawati (2010:40) yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh berbagai teori dan asumsi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti berupa buku-buku, dokumentasi perusahaan dan referensi lain berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini bertintak sebagai nonpartisipan. Observasi nonpartisipan adalah peneliti tidak terlibat langsung dengan objek yang diamati. Peneliti hanya sebagai pengamat independen. Menurut Umi Narimawati (2010:39) Observasi adalah melakukan, pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan.

3.2.3.1. Uji Validitas

Validitas nenurut *Cooper* dalam Umi Narimawati (2010:42) yaitu :

"Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extentthat a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat *test* (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Menurut Barker (2002)

Tabel 3.2
Rekap Data Uji Validitas

3.2.3.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Sugiyono (2010:3) menyatakan bahwa :
"Derajad konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu."

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

Tabel 3.3
Rekap Data Uji Reliabilitas

3.2.4. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil Jawa Barat I khususnya pada bagian fungsional pemeriksa. Dengan demikian maka populasi dalam penelitian ini adalah 5 Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jabar I.

Tabel 3.4
Nama Kantor Pelayanan Pajak Pratama

3.2.5. Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2011:85) menyatakan bahwa:

> "Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel".

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pemeriksa pajak sebagai responden yang berjumlah 44 orang bagian fungsional pemeriksa pajak pada 5 KPP yang ada di Kanwil Jawa Barat I yang akan dibagikan kuesioner sesuai dengan jumlah pemeriksa pajak pada bagian fungsional pada setiap masing-masing KPP.

3.2.6. Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_o) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan hipotesis alternatif (H_a) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dan Pemeriksaan Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Karakteristik Responden

Untuk menjelaskan latar belakang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka dibuat tabel deskripsi profil responden. Deskripsi profil responden terdiri dari usia, jenis kelamin, lama bekerja dan jenjang pendidikan.

a. Profil Responden Berdasarkan Umur

mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 31-40 tahun berjumlah 14 orang atau sebesar 35,00%, sedangkan responden yang paling sedikit berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 12,50%.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

pemeriksa pajak yang berada di 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kanwil Jawa Barat I mayoritas adalah pria berjumlah 33 orang atau sebesar 82,50% dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 7 orang atau sebesar 17,50%.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

c. Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

hampir setengah dari responden sebanyak 17 orang atau sebesar 42,50% telah bekerja selama kurang dari 10 tahun di Kantor Pelayanan Pajak sedangkan paling sedikit sebanyak 3 orang atau sebesar 7,50% telah bekerja selama lebih dari 30 tahun.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

d. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

pendidikan terakhir responden yang berada di 5 KPP Kanwil Jawa Barat I mayoritas berpendidikan S1 sebanyak 21 orang atau sebesar 52,50% dan yang paling sedikit adalah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 2 orang atau sebesar 5,00%.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4.1.2. Analisis Deskriptif

4.1.2.1. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)

Gambaran kualitas pelayanan pajak pada pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1, sebesar 82,75% berada pada rentang interval antara 68,01% - 84,00% termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1 memiliki kualitas pelayanan pajak yang sudah baik.

Tabel 4.5

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pelayanan Prima

4.1.2.2. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak (X_2)

pemeriksaan pajak pada pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1 adalah sebesar 82,80% berada pada rentang interval antara 68,01%-84,00% termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1 melakukan pemeriksaan pajak dengan baik.

Tabel 4.6

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pemeriksaan Pajak

4.1.2.3. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak pada pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1, dari tabel tersebut dapat dilihat total persentase yang diperoleh adalah sebesar 69,83% berada pada rentang interval antara 68,01%-84,00% termasuk dalam kategori tinggi, hal ini menunjukan bahwa pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat 1 memiliki kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi.

Tabel 4.7

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

4.1.3. Analisis Verifikatif

4.1.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

4.1.3.1.1. Hasil Uji Normalitas

a. Uji Normalitas

Nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) dari uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,683 dan lebih besar dari 0,05. dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas atau nilai dari variabel bebasnya berdistribusi normal.

Tabel 4.8

Uji Normalitas

b. Uji Multikolinieritas

nilai *tolerance* ketiga variabel bebas > 0,1 dan nilai VIF semua variabel < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada data.

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

nilai koefisien korelasi *rank spearman* sebesar -0,141 dan signifikansi sebesar 0,384. Nilai signifikans > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.10
Uji Heteroskedastisitas

4.1.3.1.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.11
Hasil Estimasi Persamaan Regresi

Dari perhitungan regresi yang telah diolah diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = 3{,}467 + 0{,}762X_1 + 0{,}200X_2$$

Koefisien yang terdapat pada persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

$b_0 = 3{,}467$ Artinya jika kedua variabel bebas (X) bernilai konstan (nol) maka kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan bernilai sebesar 3,467.

$b_1 = 0{,}762$ Artinya jika variabel kualitas pelayanan pajak (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan pemeriksaan pajak (X_2) konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,762.

$b_2 = 0{,}200$ Artinya jika variabel pemeriksaan pajak (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan pelayanan pajak konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan menurun sebesar 0,200.

4.1.3.1.3. Analisis Korelasi

Korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 0,772 termasuk dalam hubungan yang kuat adapun pemeriksaan pajak memiliki dengan kepatuhan Wajib Pajak memiliki korelasi sebesar 0,712 termasuk dalam hubungan yang kuat.

Tabel 4.12
Koefisien Korelasi Parsial

4.1.3.1.4. Koefisien Determinasi

R-*square* sebesar 0,641 atau 64,1%. Nilai tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 64,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 100% - 64,1% = 35,9% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, penegakan hukum perpajakan dan tariff pajak (Seffrin dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Sedangkan untuk melihat besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan formula *Beta x Zero Order*. secara parsial kualitas pelayanan (X_1) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 41,8% terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan pemeriksaan pajak (X_2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 22,4%.

Tabel 4.13
Koefisien Determinasi

Tabel 4.14
Pengaruh Parsial

4.1.3.1.5. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial (uji-t) dilakukan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak masing-masing memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak, maka dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.15
Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tingkat signifikasnsi (α) sebesar 5%, dk= (n-k-1) 40-2-1 = 37, dengan pengujian 2 pihak sehingga diperoleh t-tabel sebesar 2,026.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin kecil mendekati ukuran tertentu (Boediono, 2007:113). Berdasarkan analisis deskriptif kualitas pelayanan pajak berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 85,13%, sedangkan kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 68,50%.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menjawab fenomena yang ada, yaitu masih ada petugas pajak yang menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) lebih dari 6, hal tersebut membuat wajib pajak tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosesnya yang lama (Antonius:2014). Fenomena ini juga didukung oleh hasil analisis pada indikator waktu pelayanan yang memiliki persentase sebesar 65,00% yang artinya pada kategori baik. Walaupun kategorinya sudah baik yaitu sebsar 65,00% tetapi belum sampai 100% dengan kata lain masih ada petugas pajak yang menyelesaikan Surat Ketetapan Pajak lebih dari 6 hari.

Hasil penelitian juga didukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya yang menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak (Supramono dan Damayanti, 2009:18).

Hasil dari nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,762 memiliki arti bahwa jika kualitas pelayanan pajak mengalami peningkatan, sedangkan pemeriksaan pajak konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningat sebesar 0,762.

Hasil dari koefisien determinasi kualitas pelayanan pajak memberikan kontribusi yang paling dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kontribusi sebesar 41,8% pada 5 KPP di Kanwil Jawa Barat I sedangkan sisanya sebesar 58,2% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti seperti sistem administrasi perpajakan suatu negara, penegakan hukum, dan tariff pajak (Sefrin dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Selanjutnya dari hasil uji t, t_{hitung} untuk kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 3,713 berada di daerah penolakan H_o. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis verifikatif, kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak sesuai dengan teori yang dikemukan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:135) yaitu salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2010) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Cindy J. dan Yenny M. (2013) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik akan membantu meingkatkan kepatuhan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Made Adi Mertha (2012) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial (individual) terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan baik maka cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I perlu mempertimbangkan indikator-indikator variabel kualitas pelayanan. Salah satu indikator yang harus dipertimbangkan dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah indikator waktu pelayanan. Waktu pelayanan sangat penting peranannya, maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak harus lebih mengoptimalkan waktu pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Dalam hal pembuatan Surat Ketetapan Pajak (SKP), petugas DJP seharusnya mempunyai *time management* yang baik, sehingga bisa menyelesaikan SKPnya dengan tepat waktu, serta DJP atau pihak berwenang (Kepala Bagian) yang berhubungan dengan pembuatan

SKP tersebut selalu melakukan pengawasan yang berkala atau rutin kepada bawahan-bawahannya agar bisa diketahui apakah SKP yang dibuat sudah selesai tepat waktu atau belum. Hal tersebut perlu diperhatikan dan perlu ditingkatkan karena merupakan kewajiban DJP untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dan dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri.

4.2.2. Analisis Pengaruh Kualitas Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan professional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 17/PMK.03/2013). Berdasarkan analisis deskriptif pemeriksaan pajak pajak berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 81,85%, sedangkan kepatuhan Wajib Pajak berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 68,50%.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menjawab fenomena yang ada, yaitu Wajib Pajak tidak mau memberikan buku, catatan atau dokumen pada saat proses pemeriksaan, masih ada kendala lain yang dihadapi yaitu kurangnya sumber daya manusia (SDM) khususnya bagian fungsional pemeriksa (Antonius:2014). Fenomena ini juga didukung oleh hasil analisis pada indikator melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen yang memiliki persentase sebesar 62,50% responden atau sebanyak 25 orang menjawab bahwa Wajib Pajak sulit memberikan buku, catatan atau dokumen kepada pemeriksa dan mengajukan syarat.

Hasil penelitian ini didukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya yang menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa-masa selanjutnya lebih baik. Oleh karena itu, pemeriksaan pajak juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:245).

Hasil dari nilai koefisien regresi untuk kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,200 memiliki arti bahwa jika pemeriksaan pajak mengalami peningkatan, sedangkan kualitas pelayanan pajak konstan, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningat sebesar 0,200.

Hasil dari koefisien determinasi pemeriksaan pajak pajak memberikan kontribusi terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kontribusi sebesar 22,4% pada 5 KPP di Kanwil Jawa Barat I sedangkan sisanya sebesar 76,6% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti seperti sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan kepada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Sefrin dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Selanjutnya dari hasil uji t, t_{hitung} untuk pemeriksaan pajak adalah sebesar 2,153 berada di daerah penolakan H_o. Maka dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis verifikatif, pemeriksaan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak sesuai dengan teori yang dikemukan oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:140) yaitu kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk pemeriksaan pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gunadi (2005) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, pemeriksaan pajak menjalankan fungsinya sebagai alat edukasi, sebagai alat pendeteksi pelanggaran pajak dan alat untuk pencegahan terhadap Wajib Pajak yang bermaksud melanggar. Serta menurut penelitian yang dilakukan oleh Yongzhi Niu (2010) bahwa terdapat hubungan yang positif antara pemeriksaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak sukarela.

Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I perlu mempertimbangkan indikator-indikator variabel pemeriksaan pajak yang perlu ditingkatkan lagi. Salah satu indikator pemeriksaan pajak yang perlu ditingkatkan adalah sulitnya meminjam dokumen, buku atau catatan dari Wajib Pajak sehingga proses pemeriksaan terhambat dan mengakibatkan rendahnya mutu hasil pemeriksaan tersebut. Banyak faktor yang menyebabkan

sulitnya meminjam dokumen, buku atau catatan tersebut salah satunya yaitu kurangnya pemahaman Wajib Pajak sendiri dalam hal proses pemeriksaan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, pengembangan hipotesis atas dasar teori-teori yang berhubungan, serta hasil analisis yang telah dibahas sebagaimana telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak secara parsial memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 41,8 % dan nilai t_{hitung} nya adalah sebesar 3,713 dan berada di daerah penolakan H_o. Artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebesar 0,771. Semakin baik pelayanan pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak akan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, masih ada petugas pajak yang menyelesaikan Surat Ketetapan Pajak (SKP) melebih dari waktu yang ditentukan
2. Pemeriksaan pajak secara parsial memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 22,4% dan nilai t_{hitung} nya sebesar 2,153 dan berada di daerah penolakan H_o Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pemeriksaan pajak memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,712. Berkaitan dengan fenomena pemeriksaan yaitu Wajib Pajak tidak mau memberikan dokumen atau catatan kepada yang berkaitan dengan pemeriksaan kepada pemeriksa pajak ternyata benar adanya, tentu saja hal tersebut berpengaruh terhadap proses pemeriksaan yang sedang dilakukan. Karena tanpa dokumen tersebut pemeriksa tidak bisa melakukan pemeriksaan kepada wajib pajak.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pajak pada 5 KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I sudah baik, tapi belum optimal jika dilihat dari segi pelayanan pembuatan SKP. Karena masih ada petugas pajak yang menyelesaikan SKP lebih dari 6 hari, harus adanya managemen waktu yang baik sehingga petugas bisa menyelesaikan SKP dengan tepat waktu serta adanya pengawasan berkala dari atasan atau kepala bagian yang bertanggung jawab atas pembuatan SKP tersebut supaya petugas bisa menyelesaikan SKP sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan yang paling terpenting adalah petugas harus mempunyai rasa tanggung jawab dan profesionalisme tinggi sehingga bisa menyelesaikan SKP tersebut tepat waktu.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar memberikan dokumen, buku dan catatan-catatanya kepada pemeriksa pajak. Maka perlu diadakan sosialiasi kepada Wajib Pajak, agar pemahaman Wajib Pajak tentang tahapan-tahapan atau prosedur pemeriksaan lebih meningkat sehingga Wajib Pajak mau atau bersedia memberikan buku, dokumen atau catatannya kepada pemeriksa pajak. Sosialisasi juga tidak hanya memberikan pemahaman tentang prosedur pemeriksaan saja, tapi memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak dalam hal tata cara mengisi SPTnya dengan lengkap dan benar, serta kapan waktu untuk melaporkan SPT tersebut.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Albari. (2009). Pengaurh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No.1, April 2009 Hal : 1-13

Baswedan, Anies. (2012). *Pajak adalah Pilar Demokrasi.* Diakses pada 5 Maret 2014, dari *World Wide* Web :http://www.pajak.go.id

Boediono. (2007). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta,

Darussalam, Danny. (2013). *Meningkatkan Kepatuhan Pajak.* Diakses Pada 8 Maret 2014, dari World Wide Web : http://www.dannydarussalam.com

Devano, Sony & Rahayu. (2006). Perpajakan Konsep, Teori dan Isu.Jakarta:Kencana

Djatnika, Adjat. (2012). *Pembayar Pajak di Jawa Bar Hanya 45 Persen.* Diakses pada selasa 06 maret 2014, dari *World Wide Web :* http://www.tempo.co

Ellitan, Lena & Anatan, Lina. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Fitria, Safrezi. (2010). *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak.* Diakses Pada 8 Maret 2014, dari *World Wide Web* : Http://economy.okezone.com

Gunadi. (2005). Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*). Jurnal Perpajakan Indonesia Vol 4 : 4-9.

Heryawan, Ahmad. (2012). *Pembayar Pajak Di Jawa Barat Hanya 45 Persen.* Diakses pada Selasa 06 Maret 2014, dari *Wold Wide Web* :Http://Www.Tempo.Co

Isa, Khadijah and Jeff,Pope. (2011). Corporate Tax Audit: Evidance From Malaysia*. Global Review Of Accounting and Finance* Vol.2.No.1. March 2011 Pp.42-56

James O. Alabede, Zaimah Bt. And Zainol Arifin. (2009). *Tax Service Quality and Compliance in Nigeria*. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences ISSN 1450-2275

James Alm and Michael McKee. (2006). *Audit Certainty, Audit Productivity, and Taxpayer Compliance*. *Andrew Young School of Policy Studies Research Paper Series Working Paper* 06-43.

Jatmiko, Nugroho Agus. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Thesis. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Jotopurnomo, Cindy & Mangoting, Yenny. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Tax and Accounting Review, Vol 1, No.1 2013

Kismatoro. (2012). *Tahun 2012, Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah.* Diakses pada 5 Maret 2014, dari *World Wide* Web :http://ekonomi-bisnis.pelitaonline.com

Lovelock, C. and Wirtz J. (2004). Service Marketing :People, Technology And Strategy. 5th Ed. Singapore: Pearson Prentice Hall

Manurung, Surya. (2013). *Kompleksitas Kepatuhan Pajak.* Diakses Pada 8 Maret 2014, dari *World Wide Web* : http://www.pajak.go.id

Martowardojo, Agus. (2013). *Kompleksitas Kepatuhan Pajak.* Diakses Pada 8 Maret 2014, dari *World Wide Web :* http://economy.Okezone.com

Mas, Agung Andriani. Dkk. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. ISSN:2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014):139-153

Melchias Markus Mekeng, (2011). *BPK Audit Pajak 6 Perusahaan, Apa Hasilnya? Proses pemeriksaan oleh aparat pajak belum mematuhi ketentuan perundangan yang berlaku.* Diakses pada 2012 dari World Wide Web : http://www.vivanews.com/streaming/tvone

Merta, Made Adi. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. ISSN No. 1978-3787. Media Bina Ilmiah Volume 6 No. 2 Maret 2012

Narimawati, Umi. Dkk.(2010). Penulisan Karya ilmiah. Bekasi. Genesis.

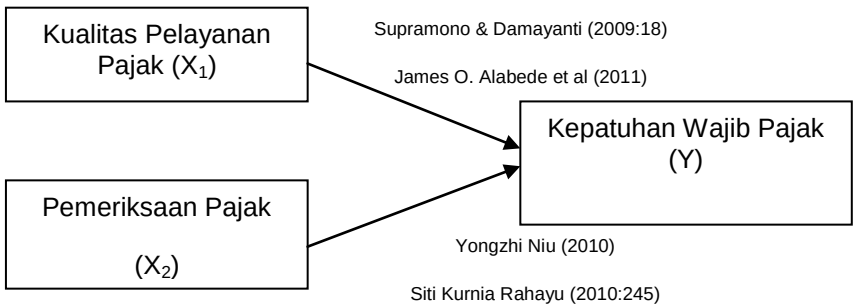
Narimawati, Umi. dkk. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah. Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi : Genesis.

Prabawa, Made Adi Merta. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi ii Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. ISSN No. 1978-3787 Volume 6, No. 2 Maret 2012

Rahmany, Fuad . (2014). *Dirjen Pajak Kejar Pajak Orang Pribadi*. Diakses pada 5 Maret 2014 dari *World Wide Web* : http://pajak.com

Ritonga, Anshari. (2010). *Ini Dia Alasan Masyarakat Tolak Bayar Pajak*. Diakses pada 8 Maret 2014, dari World Wide Web : http://economy.okezone.com
Rustiyaningsih, Sri. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. SNA XI. Pontianak
Safri nurmantu 2005, Pengantar perpajakan, Jakarta: Granit
Satori. (2013). *Ketua Umum PP Ikadi:Penegakan Hukum Pajak Dimulai dari Mental Petugas Pajak*. Diakses pada 5 Maret 2014, dari *World Wide Web :* http://ikadi.or.id
Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung:Alfabeta.
Supramono & Damayanti. (2009). Perpajakan Indonesia: Mekanisme Dan Perhitungan:Andi.Yogyakarta
Suprijadi, Anwar. (2010). *Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan* Kantor Pajak. Diakses pada 6 Maret 2014 dari *World Wide Web :* http://finance.detik.com
Susilo Bambang Yudhoyono. (2012). *Tingkatkan Kepercayaan, Dirjen Pajak: 'Gayus' Akan Kita Hapus.* Diakses Pada 6 Maret 2014, dari World Wide *Web* : http://finance.detik.com
Tiraada, Tryana.A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal ISSN 2303-1174
Yongzhi Niu, Ph. D. 2010. "*Tax Audit Impact on Voluntary Compliance*" *MPRA Paper 22651, University Library of Munich, Germany*.
Yu, C.H, Chang, H.C. and Huang. G.I. (2006). A Study of Service Quality, Costumer satisfaction and Loyalty in Taiwanase Leisure Industry. The Journal of American of Business, Cambridge, 9 (1), 126-133

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Judul Penelitian	Peneliti	Kesimpulan
1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, Dan Persepsi Tentang Sanksi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar ISSN:2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014):139-153	I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi & Putu Ery Setiawan	Hasil perhitungan menyimpulka bahwa hipotesis kedua (H_2) dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Mutu pelayanan terbaik yang diterima Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar pajaknya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.
2.	A study of Service Quality, Costumer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese	CH Yu, H.C Chang & G.L	Kualitas layanan secara langsung maupun tidak langsung berhubungan

	Leisure Industry. The Journal of American Academy of Business Cambridge, 9 (1), 126-133 (2006)	Huang	dengan loyalitas (kepatuhan dalam konteks pembayaran pajak).
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara ISSN No. 1978-3787 Media Bina Ilmiah Volume 6, No. 2 Maret 2012	Made Adi Mertha Prabawa	Kualitas pelayanan KPP Pratama Bandung Utara berpengaruh secara parsial (individu) pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara. Kualitas pelayanan KPP Pratama Bandung Utara memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bandung Utara. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan KPP Pratama Bandung Utara baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bandung Utara.
4.	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya Tax & Accounting Review, Vol. 1, No. 1, 2013	Cindy Jotopurnomo & Yenny Mangoting	Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Apabila pelayanan fiskus yang diberikan baik akan membantu meningkatkan kepatuhan.
5.	Tax Service Quality And Compliance Behavior In Nigeria European Journal of Ecomonics, Finance and administrative Sciences. ISSN 1450-2275 Issue 35 2011	James O. Alabede, Zaimah Bt. Zainol Affrin & Kamil Md Idris	*The outcome of the study indicates that perceived tax service quality is positively, significantly related with tax compliance behavior. The study also reveals that tax payers financial condition and risk preference jointly moderate the relationship between perceived tax service quality and compliance behavior*.
6.	Audit Certainty, Audit Productivity, and Taxpayer Compliance Andrew Young School of Policy Studies Research Paper Series Working Paper 06-43 March 2006	James Alm & Michael McKee	*If taxpayers can correctly evaluate compound lotteries, then the compliance effect of changing the audit probability is the same as the effect of an equivalent change in audit productivity. If this holds, then tax authority can increase compliance via the less costly strategy. However, our results suggest that increasing audit productivity alone is not effective. It is only when greater audit productivity is combined with a higher audit probability that the overall effect on compliance is positive.*
7.	Corporate tax Audits : Eviddence From Malaysia Global Review of Accounting and Finance Volume 2 Number 1 March 2011 ISSN : 1838-1413	Khadijah Isa & Jeff Pope	*This study provides some feedback from taxpayers on their tax audit experience conducted by the IRB. These are predominantly positive and should be beneficial to the tax authority, particularly the IRB, in their effort to review and improve the current tax system.*

8.	Analisis Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Jurnal Akuntansi Perpajakan 2012	Kusujarwati Anjarini, Buntoro Heri Prasetyo, & Lia Dahlia Irani	Berdasarkan uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) diperoleh hasil 7,396 ≥ 2,093 atau t hitung ≥ t tabel (Tabel 16) maka H0 ditolak yang berarti pemeriksaan pajak (X) secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Selain itu, pengujian koefisien regresi secara simultan yang menunjukkan nilai diperoleh nilai 54,697 > 4,381 atau F hitung > F tabel, yang menjelaskan bahwa ada pengaruh positif antara pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka secara keseluruhan dapat disimpulkan pemeriksaan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sawah Besar Satu.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	No. Kuesioner
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	"Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakinkesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran tertentu". (Boediono, 2007:113)	1. Pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-45/PJ/2007)	1. Waktu pelayanan 2. Kemampuan untuk melayani masyarakat 3. Pegawai yang berhubungan langsung dengan WP **4.** Merespon permasalahandan memberikan informasi kepada WP secara lengkap	Ordinal	1 2 3 4
Pemeriksaan Pajak (X_2)	"pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan professional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". (Siti Kurnia Rahayu, 2010:245)	1. Kualitas auditor 2. Pelaksanaan pemeriksa-an	1. Integritas 2. Pengalaman 3. Pendidikan 1. Memeriksa di tempat WP 2. Melakukan penilaian atas SPI 3. Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan 4. Melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan dan dokumendokumen 5. Melakukan konfirmasi	Ordinal	5 6 7 8 9 10 11

			kepada pihak ketiga 6. Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada WP 7. Melakukan *closing conference*		12 13 14
Kepatuhan Wajib Pa jak (Y)	"Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya". (Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)	1. Kepatuhan formal 2. Kepatuhan Material (Safri Nurmatu dalam Siti Kurnia R, 2010:138)	1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT dalam waktu 2 tahun terakhir 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali memperoleh izin mengangsur 3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana perpajakan 4. Dalam 2 tahun terakhir melakukan pembukuan 5. WP yang laporan keuangannya untuk2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik 1. Mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar	Ordinal	15 16 17 18 19 20

Tabel 3.2
Rekap Data Uji Validitas

Variabel	No Item	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X_1)	1	0,738	0,300	Valid
	2	0,789	0,300	Valid
	3	0,827	0,300	Valid
	4	0,769	0,300	Valid
Pemeriksaan Pajak (X_2)	5	0,880	0,300	Valid
	6	0,756	0,300	Valid
	7	0,873	0,300	Valid
	8	0,653	0,300	Valid
	9	0,850	0,300	Valid
	10	0,897	0,300	Valid
	11	0,438	0,300	Valid
	12	0,749	0,300	Valid
	13	0,435	0,300	Valid
	14	0,835	0,300	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	15	0,601	0,300	Valid
	16	0,582	0,300	Valid
	17	0,689	0,300	Valid

	18	0,536	0,300	Valid
	19	0,749	0,300	Valid
	20	0,618	0,300	Valid

Tabel 3.3
Rekap Data Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,768	0,700	Reliabel
Pemeriksaan Pajak (X_2)	0,881	0,700	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,751	0,700	Reliabel

Tabel 3.4
Nama Kantor Pelayanan Pajak

No	Nama KPP
1	KPP Pratama Bandung Karees
2	KPP Pratama Sumedang
3	KPP Pratama Bandung Tegallega
4	KPP Pratama Bandung Cibeunying
5	KPP Pratama Bandung Cimahi

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi	Persentase
< 25 tahun	6	15,00%
26 - 30 tahun	8	20,00%
31 - 40 tahun	14	35,00%
41 - 50 tahun	7	17,50%
> 50 tahun	5	12,50%
Jumlah	**40**	**100%**

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	33	82,50%
Wanita	7	17,50%
Jumlah	**40**	**100%**

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
< 10 tahun	17	42,50%
11 - 20 tahun	15	37,50%
21 - 30 tahun	5	12,50%
> 30 tahun	3	7,50%
Jumlah	**40**	**100%**

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	2	5,00%
D3	13	32,50%
S1	21	52,50%
S2	4	10,00%
Jumlah	**40**	**100%**

Tabel 4.5
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pelayanan Prima

No	Indikator	Pernyataan		Frekuensi					Total	Skor Aktual	Skor Ideal	Persen-tase	Kate-gori
				5	4	3	2	1					
1	Waktu Pelayanan	Waktu Pembuatan Surat Ketetapan Pajak (SKP)	f	26	4	4	1	5	40	165	200	82,50%	Baik
			%	65,0	10,0	10,0	2,5	12,5	100				
2	Kemampuan Untuk Melayani Masyarakat	Petugas yang Pantas Untuk Bertugas di Tempat Pelayanan Terpadu dan Help Desk Adalah Petugas yang Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan Perpajakan	f	25	2	8	3	2	40	165	200	82,50%	Baik
			%	62,5	5,0	20,0	7,5	5,0	100				
3	Pegawai Yang Berhubungan Langsung Dengan Wajib Pajak	Sikap Ramah Petugas Kepada Wajib Pajak yang Akan Menyetorkan SPT dan KPP	f	11	26	1	2	0	40	166	200	83,00%	Baik
			%	27,5	65,0	2,5	5,0	0,0	100				
4	Merespon Permasalahan Dan Memberikan Informasi Kepada Wajib Pajak Secara Lengkap	Petugas Selama Ini Sudah Memberikan Informasi Kepada Wajib Pajak Secara Lengkap	f	12	24	2	2	0	40	166	200	83,00%	Baik
			%	30,0	60,0	5,0	5,0	0,0	100				
Total										**662**	**800**	**82,75%**	**Baik**

Sumber : Data yang telah diolah

Skor Aktual : Frekuensi x skor (26x5)+(4x4)+(4x3)+(1x2)+(5x1) = 165
Skor Ideal : Skor tertinggi x banyak responden 5 x 40 = 200
Persentase : Skor aktual / skor ideal x 100 = 82,50%

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pemeriksaan Pajak

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Kualitas Auditor	545	600	90,83%	Sangat Baik
2	Pelaksanaan Pemeriksaan	1111	1400	79,36%	Baik
Total		**1656**	**2000**	**82,80%**	**Baik**

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
1	Kepatuhan Formal	718	1000	71,80%	Baik
2	Kepatuhan Material	120	200	60,00%	Cukup
Total		**838**	**1200**	**69,83%**	**Baik**

Tabel 4.8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,14515512
Most Extreme Differences	Absolute	,113
	Positive	,073
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		,717
Asymp. Sig. (2-tailed)		,683

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	,458	2,185
	Pemeriksaan Pajak (X2)	,458	2,185

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.10
Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Absolut Residual	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Spearman's rho	Absolut Residual	Correlation Coefficient	1,000	-,141
		Sig. (2-tailed)	.	,384
		N	40	40
	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Correlation Coefficient	-,141	1,000
		Sig. (2-tailed)	,384	.
		N	40	40

Tabel 4.11
Hasil Estimasi Persamaan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,467	2,012		1,723	,093
	Kualitas Pelayanan (X1)	,762	,205	,541	3,713	,001
	Pemeriksaan Pajak (X2)	,200	,093	,314	2,153	,038

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.12
Koefisien Korelasi Parsial

Correlations

		Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	,772
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Pemeriksaan Pajak (X2)	Pearson Correlation	,712
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

Tabel 4.13
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,800[a]	,641	,621	2,20237

a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Pajak (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.14
Pengaruh Parsial

Coefficients[a]

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Kualitas Pelayanan (X1)	,541	,772
	Pemeriksaan Pajak (X2)	,314	,712

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

4.15
Uji Hipotesis Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,467	2,012		1,723	,093
	Kualitas Pelayanan (X1)	,762	,205	,541	3,713	,001
	Pemeriksaan Pajak (X2)	,200	,093	,314	2,153	,038

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)