PENGARUH KOMPENTENSI PEMERIKSA PAJAK DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK
(Survei Pada Salah Satu Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung)

THE INFLUENCE OF COMPETENCE TAX INSPECTORS AND QUALITY OF INFORMATION SYSTEM AGAINST QUALITY OF TAX AUDITS
(Survey On Tax Office In The City Of Bandung)

Oleh :
Riancesar Trihastiawan
21112179

ABSTRACT

The author realized that the problem in the field of training activities to boost the competence of tax officials is still lacking, it can also reduce the quality of the examination, while the examination period is less timely, is because the system used is quite complicated and some tax officials do not yet understand the full system used.

The purpose of this study to determine the effect the competence of tax inspectors and quality of information system on the quality of tax audits on the Tax Office Pratama. The method used in this research is descriptive and verification methods. This study uses a sampling population saturated with the Tax Office Pratama based on the number of employees who are competent amounted to 30 employees. This method is used to describe the variables data using hypothesis test (t test).

These results indicate that the competence of tax inspectors to give effect to the quality of tax probes with a strong positive relationship. So also with the quality of information systems to give effect to the quality of tax audits with a strong positive relationship. The study provides evidence that the calculation of these two variables directly affect the quality of tax audits

Keywords: Competence Tax Audit, Information Systems and Quality Quality Tax Investigation

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah iuran rakyat ke kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapati jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Moh. Zain, 2007:35). Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan (Suryadi, 2006:105). Masih menurut Suryadi (2006), bagi Indonesia penerimaan pajak sangat besar peranannya dalam mengamankan anggaran negara dalam APBN setiap tahun, yang digunakan sebagai sumber dana bagi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Dana yang diperlukan itu salah satunya bersumber dari pungutan berupa pajak dari rakyatnya (Siti Kurnia, 2010).

Dalam pelaksanaannya jumlah personil pegawai pajak masih mengalami kekurangan, saat ini jumlah personil pegawai pajak hanya sekitar 31.500 orang, dengan jumlah yang sangat terbatas tersebut pegawai pajak harus melayani sebesar 240 juta jiwa penduduk Indonesia, sementara untuk kegiatan pemeriksaan jumlah pegawai yang tersedia jauh lebih kecil (Kismantoro Petrus, 2012). Pemeriksaan pajak ini dilakukan untuk menjaga agar wajib pajak tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan, pemerintah melalui pemeriksaan pajak ini dapat menekan tingkat penghindaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak dan tentunya dapat meningkatkan penerimaan pajak secara signifikan (Maria M Ratna Sari dan Ni Nyoman Afriyanti, 2010). Selain itu kegiatan pemeriksaan ini dilakukan untuk menguji kebenaran pajak terutama yang dilaporkan wajib pajak berdasarkan data, informasi dan bukti pendukung agar meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak (Sukirman, 2011).

Adanya penyalahgunaan wewenang dan pembiaran terhadap pelanggaran perundang-undangan yang dilakukan oleh beberapa oknum pemeriksa pajak dengan ditemukan beberapa oknum pemeriksa pajak yang tidak profesional, penyebabnya karena kurangnya keterampilan dan integritas

yang mengakibatkan mutu pemeriksaan rendah (Melchias Markus Mekeng, 2011).

Setiap profesi yang memberikan pelayanan jasa pada masyarakat harus memiliki kode etik dan kompetensi, yang merupakan seperangkat prinsip–prinsip moral yang mengatur tentang perilaku professional (Agoes, 2010). Sedangkan untuk Pemeriksa harus memiliki kewajiban untuk menjaga standar perilaku etis tertinggi mereka kepada organisasi dimana mereka bernaung, profesi mereka, masyarakat dan diri mereka sendiri dimana pemeriksa mempunyai tanggung jawab menjadi kompeten dan untuk menjaga integritas dan obyektivitas mereka (Nugrahaningsih, 2014).

Menurut Eny Rahmawati, penggunaan kode etik dan kompetensi pada beberapa Kantor Pelayanan Pajak sudah dapat dikatakan sesuai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, hanya saja belum seratus persen sesuai, baru sekitar tujuh puluh dua persen yang dapat dikatakan sesuai, hal ini menunjukan pemeriksa pajak belum benar – benar menerapkan kode etik dan kompetensi sesuai prosedur yang berlaku, dengan ini diperlukannya pembinaan kode etik dan kompetensi pegawai yang dilakukan secara teratur melalui kegiatan Internalisasi (Eny Rahmawati, 2015). Tetapi dalam praktiknya, masih saja terdapat pemeriksa pajak yang kurang tepat dalam mengambil kesimpulan pada saat melakukan pemeriksaan (Yayan Hidayat, 2016).

Masalah kompetensi pemeriksa pajak ini dapat dilihat dari kurangnya pengalaman dan pelatihan yang dimiliki beberapa pemeriksa pajak tentang peraturan perpajakan, hal ini disebabkan oleh beberapa pemeriksa pajak yang kurang memahami dan kurang ahli tentang peraturan perpajakan (Ani Natalia, 2016).

Berhubung telah semakin luasnya penggunaan sistem informasi untuk membantu penyelenggaraan pembukuan wajib pajak dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelaksanaan pemeriksaan pajak, yang bertujuan agar pemeriksaan pajak dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif maka perlu penggunaan sistem informasi secara luas dalam pemeriksaan dan secara selektif memilih wajib pajak yang akan di periksa (John Hutagaol, 2007 : 73).

Kemajuan teknologi informasi sangat pesat dan bahkan telah menyentuh hampir seluruh kehidupan manusia, Pengembangan teknologi informasi seperti internet, faximili dan telekomunikasi sangat mempengaruhi

pola dan perilaku berbisnis karena dengan teknologi informasi, komunikasi bisnis dapat dilakukan via internet secara global (John Hutagaol, 2007 : 91).

Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan diakses (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*) (DeLone, W., dan McLean E.R.,2008 : 56).

Pada kenyataannya kondisi di lapangan menunjukan bahwa dalam Sistem informasi belum handal dan belum *up to date* (Agus Martowardojo, 2010). Belum adanya integrasi informasi yang komprehensif secara elektronik (Susiwijono, 2011).

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kompetensi Pemeriksa Pajak dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kompetensi pemeriksa pajak terhadap kualitas pemeriksaan pajak.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi pemeriksa pajak terhadap kualitas pemeriksaan pajak.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap tulisan ini berguna dalam memecahkan masalah-masalah dalam kemauan membayar pajak.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis maka peneliti ini dapat berguana sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak KPP untuk dapat memecahkan masalah tentang pengaruh kompetensi pemeriksa pajak dan kualitas sistem informasi terhadap kualitas pemeriksaan pajak
2. Bagi Peneliti
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dibidang perpajakan, khususnya dalam kompetensi pemeriksa pajak dan kualitas sistem informasi terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Keguanaan akademis adalah untuk pengembangan keilmuan, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi
   Memberikan informasi tentang keterkaitan antara kompetensi pemeriksa pajak dan kualitas sistem informasi terhadap kualitas pemeriksaan pajak
2. Bagi Peneliti Lain
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang lain dalam kajian yang sama.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kompetensi Pemeriksa Pajak

Kompetensi pemeriksa pajak seperti yang dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:2) adalah sebagai berikut:

"Suatu kemampuan, ahli dan pengalaman dalam memahami kriteria dan dalam menentukan jumlah bahan bukti yang dibutuhkan untuk dapat mendukung kesimpulan yang akan diambil"

2.1.1.1 Indikator Kompetensi Pemeriksa Pajak

Indikator kompetensi pemeriksa menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:2) adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*), mampu melaksanakan suatu tugas dengan baik.
2. Pengalaman (*Experience*), memiliki pengalaman dalam bidang yang ia tekuni.
3. Pengetahuan (*Knowledge*), memiliki pengetahuan yang luas dalam bidang yang ditekuni untuk melaksanakan tugas dengan baik.
4. Pelatihan (*Training*), sering mengikuti pelatihan untuk melatih kemampuan, menambah pengalaman dan memperluas pengalaman.

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi

menurut Witarto (2014 : 19) kualitas sistem informasi adalah :

"Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika usernya rajin memasukkan dan memeriksa data dari waktu ke waktu, jika operatornya rajin memeriksa kebenaran proses-proses pengolahan data yang ada di dalamnya, melalui keberadaan sistem informasi yang up to date, serta didasarkan pada data yang akurat dan mutakhir".

2.1.2.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Basuki dan Abdurrachman (2009:17) Indikator Kualitas Sistem Informasi adalah :

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Flexibility* (Fleksibilitas)
3. *Functionality* (Fungsionalitas)
4. *Up to date* (Kekinian)

2.1.3 Kualitas Pemeriksaan Pajak

Definisi pemeriksaan pajak menurut Soemarso (2011: 60) adalah sebagai berikut:

“Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak terhadap wajib pajak untuk mencari dan mengumpulkan data atau keterangan lainnya guna penetapan besarnya pajak yang terutang dan/atau tujuan lain dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

2.1.4.1 Indikator Kualitas Pemeriksaan Pajak

indikator kualitas pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:264) adalah sebagai berikut:

1. Tahapan pelaksanaan pemeriksaan pajak yang baik dan sesuai dengan prosedurnya.
2. Jangka waktu penyelesaian pemeriksaan pajak yang tepat waktu.
3. Mengikuti standar/ pedoman pemeriksaan pajak yang telah ditetapkan oleh perundang-undangan perpajakan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kompetensi Pemeriksa Pajak Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak

Menurut Libby dan Frederick (2010:37) mengungkapkan keterkaitan kompetensi dan kualitas pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

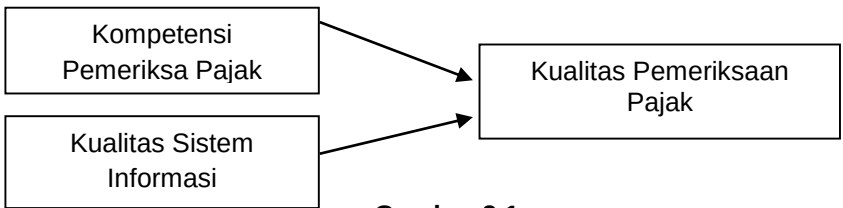
> “Menemukan bahwa pemeriksa pajak yang lebih berpengalaman mempunyai pemahaman yang lebih baik atas laporan keuangan sehingga keputusan yang diambil bisa lebih baik. Pemeriksa pajak berpengalaman mengambil kebijakan yang relatif lebih baik daripada auditor yang tidak berpengalaman. Pemeriksa pajak berpengalaman juga lebih baik dalam mengidentifikasi kesalahan dalam prosedur analitis”.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak

keterkaitan ini didukung juga oleh John Hutagaol, 2012 : 91 yang menyatakan,

"Perkembangan komputer hardware dan software dalam sistem informasi sangat membantu pelaksanaan pemeriksaan pajak sehingga pemeriksaan dapat diselesaikan secara efisien dan efektif serta hasilnya berkualitas".

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis dapat menggambarkan paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian telah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah :

H_1: Kompetensi pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak

H_2: Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Pemecahan masalah pada suatu penelitian memerlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus-menerus, sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data guna mencapai tujuan tertentu.

Metode penelitian menurut Sugiyono (2011:2) menyataka bahwa :

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah".

Berdasarkan dari pengertian di atas, maka metode penelitian dapat dikatakan sebagai teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan dan mencatat data, baik data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dengan maksud mendapatkan fakta serta kesimpulan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2011:147) sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data dapat dikumpulkan, dianalisis, dan ditarik kesimpulan dengan teori-terori yang telah dipelajari.

Selanjutnya menurut (Umi Narimawati, 2010:290) pengertian metode verifikatif adalah sebagai berikut :

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

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas tujuan metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*/SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

3.2 Oprasional variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31),pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

> "Operasionalisasi Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut:

"Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan".

Hipotesis yang diajukan diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Variabel bebas/Independent

Menurut Sugiyono (2010 : 39) variabel bebas didefinisikan sebagai berikut: "Variabel bebas adalah variabel yang akan mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Variabel independen pada penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan (X_1) dan Kesadaran Wajib Pajak (X_2).

2. Variabel terikat/Dependent

Menurut Sugiyono (2010 : 40) variabel terikat didefinisikan sebagai berikut: "Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas". Variabel dependent dalam hal ini adalah Kemauan Membayar Pajak (Y).

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diatas menggunakan konsep skala ordinal, yaitu baik variabel *independent* (X_1) dan (X_2) dan variabel dependent (Y) menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Sugiyono (2009) adalahsebagai berikut:

"Skala ordinal, adalah skala yang berjenjang dimana sesuatu lebih atau kurang dari yang lain. Data yang diperoleh dari pengukuran dengan skala ini disebut dengan data ordinal yaitu data yang berjenjang yang jarak antara satu data dengan yang lain tidak sama."

3.3 Sumber Data Dan teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang mencakup semua data yang langsung diperoleh dari responden yang belum diolah.

Data Primer menurut Sugiyono (2012:137) adalah sebagai berikut :

"Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada wajib pajak orang pribadi pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei adalah sebagai berikut:

"Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur".

Menurut Umi Narimawati (2010:40) kuesioner adalah:

"Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian."

3.4 Populasi Dan Penarikan Sampel

Teknik penentuan data terbagi menjadi tiga bagian, yaitu populasisampel dan lokasi serta waktu penelitian. Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri adalah sebagai berikut:

3.4.1 Populasi

Pengertian populasi menurut (Umi Narimawati, 2008:72), adalah:

"Objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian".

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2012:80) mendefinisikan populasi adalah:

"Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan".

Berdasarkan pengertian di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang aktif di salah satu Kantor Pelayanan Pajak wilayah Kota Bandung.

3.4.2 Penarikan Sampel

Dengan meneliti secara sampel, diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan gambaran sesuai dengan karakteristik populasi.

Menurut (Suharsimi Arikunto, 2013:174) yaitu:

"Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti".

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2012:81) sampel didefinisikan sebagai berikut:

> "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi".

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi di salah satu Kantor Pelayanan Pajak wilayah Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi.

*Simple Random Sampling*menurut (Sugiono*,* 2010:82) dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya dari peneliti, sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari atau menyebar kuisioner ke semua yang ada pada populasi, maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap sampel untuk mewakili populasinya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggumpukan data secara primer dengan menyebarkan kuisioner, dari data yang diperoleh dari responden maka perlu dilakukan uji

kebenaranya. Untuk menguji kebenaran dan kesungguhan dari jawaban responden diperlukan pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:42), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"*Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*".

Menurut Sugiyono (2012:2), validitas didefinisikan sebagai berikut:

"Valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), realibitas adalah sebagai berikut:

"*Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency*".

3.6 Metode Pengujian Data

3.6.1 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati (2010:41), rancangan analisis dapat di definisikan sebagai berikut :

> "Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dimengerti".

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:44) menerangkan bahwa analisis deskriptif (kualitatif) adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian deskriptif (kualitatif) itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail".

2. **Analisis Verifikatif**

Menurut Sugiyono (2010:8) menjelaskan bahwa analisis verifikatif (kuantitatif) adalah sebagai berikut:

> "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*.

Menurut Imam Ghozali (2006:1), metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

> "Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)".

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Beberapa istilah umum yang berkaitan dengan SEM menurut Hair *et al* (1995), diuraikan sebagai berikut:

1. Konstruk Laten
   Pengertian konstrak adalah konsep yang membuat peneliti mendefinisikan ketentuan konseptual namun tidak secara langsung (bersifat laten), tetapi diukur dengan perkiraan berdasarkan indikator. Konstruk merupakan suatu proses atau kejadian dari suatu amatan yang diformulasikan dalam bentuk konseptual dan memerlukan indikator untuk memperjelasnya.

2. Variabel Manifest
   Pengertian variabel manifest adalah nilai observasi pada bagian spesifik yang dipertanyakan, baik dari responden yang menjawab pertanyaan (misalnya, kuesioner) maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sebagai tambahan, Konstrak laten tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) dan membutuhkan indikator-indikator untuk mengukurnya. Indikator-indikator tersebut dinamakan variabel *manifest*. Dalam format kuesioner, variabel *manifest* tersebut merupakan item-item pertanyaan dari setiap variabel yang dihipotesiskan.
3. Variabel Eksogen, Variabel Endogen, dan Variabel Error
   Variabel eksogen adalah variabel penyebab, variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel eksogen memberikan efek kepada variabel lainnya. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ini secara eksplisit ditandai sebagai variabel yang tidak ada panah tunggal yang menuju kearahnya. Variabel endogen adalah variabel yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Variabel endogen adalah efek dari variabel eksogen. Dalam diagram jalur, variabel endogen ini secara eksplisit ditandai oleh kepala panah yang menuju kearahnya.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*.

Untuk variabel laten kompetensi pemeriksa pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*, kemudian untuk variabel laten etika pemeriksa pajak terdiri dari 3 variabel *manifest*, dan untuk variabel laten kualitas pemeriksaan pajak terdiri dari 4 variabel *manifest*.

2. Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (kompetensi dan etika pemeriksa pajak) dan satu variabel laten endogen (kualitas pemeriksaan pajak). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta j = \Sigma i \beta j i \eta i + \Sigma \gamma j b \xi b + \varsigma j$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana $\beta j i$ dan $\gamma j b$ adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang *range* indeks i dan b dan ςj adalah *inner residual* variabel.

3. Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk

eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

4. **Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)**

   Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modelin* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini lebih mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112), pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

> "Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak".

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

Tolak Ho jika thitung > ttabel pada taraf signifikan. Dimana ttabel untuk α = 0,1 sebesar 1,645

1) Hipotesis parsial antara variabel bebas pengetahuan perpajakan terhadap variabel terikat kemauan membayar pajak.

H_o : pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

H_a : pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

2) Hipotesis parsial antara variabel bebas kesadaran wajib pajak terhadap variabel terikat kemauan membayar pajak.

H_o : kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

H_a : kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kriteria Pengujian :

Jika t hitung ≥ t tabel (1,96) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.

Jika t hitung ≤ t tabel (1,96) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Pengaruh Kompetensi Pemeriksa Pajak Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak

Seperti pada temuan masalah yang menyatakan bahwa kompetensi pemeriksa pajak ini masih kurang karena pemeriksa kurang memahami dan kurang ahli dalam peraturan perpajakan, ini tentunya berakibat kualitas pemeriksaan itu sendiri berkurang. Hal ini senada dengan identifikasi masalah yang dijelaskan di bab sebelumnya dan perumusan hipotesis yang sudah diteliti dengan menyebarkan kuesioner dan diuji menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, menghasilkan bahwa kompetensi pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

Berdasarkan informasi pada pengujian hipotesis bahwa nilai t_{hitung} = 3,046. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{kritis} yang diperoleh dengan tingkat kesalahan 5% sebesar 1,96. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung}, lebih besar dari nilai t_{kritis}. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_o ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi pemeriksa pajak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

Hasil ini didukung oleh Dewi Ratna Oktaviani (2015) dalam penelitiannya mengemukakan kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pemeriksaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kompetensi yang baik akan meningkatkan kualitas pemeriksaan pajak.

4.2. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak

Seperti pada temuan masalah yang menyatakan bahwa belum handalnya sistem informasi yang baik dan sistem yang ada belum *up to date*, ini tentunya berakibat kualitas pemeriksaan itu sendiri berkurang. Hal ini senada dengan identifikasi masalah yang dijelaskan di bab sebelumnya dan perumusan hipotesis yang sudah diteliti dengan menyebarkan kuesioner dan diuji menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, menghasilkan bahwa kuallitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

Berdasarkan informasi pada pengujian hipotesis bahwa nilai t_{hitung} = 3,706. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{kritis} yang diperoleh dengan tingkat kesalahan 5% sebesar 1,96. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung}, lebih besar dari nilai. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_o ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

Hasil Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa peneliti Derry Dessyany (2014) mengungkapkan Bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi bepengaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak pada kantor pelayanan pajak madya Bandung. Sedangkan menurut Yohanes Rilo Prabowo (2015) bahwa variabel kualitas sistem informasi secara bersama-sama mempengaruhi variabel kualitas pemeriksaan pajak. Hal ini mengindikasi semakin tinggi kualitas sistem informasi, maka semakin tinggi pula kualitas pemeriksaan pajaknya.

V. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan untuk melihat pengaruh Kompetensi Pemeriksa Pajak dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan fenomena dan identifikasi masalah yang telah dikaji maka dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Pemeriksa Pajak berpengaruh terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak pada KPP. Hal ini terjadi karena Ho pada uji hipotesis ditolak dan Ha diterima, dimana semakin tinggi Kompetensi Pemeriksa Pajak yang diukur dengan pengalaman, pelatihan, pengetahuan dan keterampilan semakin meningkat pula Kualitas Pemeriksaan Pajak pada KPP. Hasil dari uji hipotesis ini juga di dukung oleh Libby dan Frederick (2010) dan Anisa Dwi Latifa (2015) yang menyatakan bahwa kompetensi pemeriksa pajak berpegaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.
2. Sama dengan halnya pada kesimpulan pertama, berdasarkan fenomena dan identifikasi masalah yang telah dikaji maka dapat disimpulkan Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak pada KPP. Hal ini terjadi karena Ho pada uji hipotesis ditolak dan Ha diterima, dimana semakin tinggi Kualitas Sistem Informasi diukur dengan *up to date* nya sistem yang digunakan, kecepatan akses yang baik, keandalan sistem yang baik dan fleksibelnya sistem tersebut akan semakin meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Pajak pada KPP. Hasil dari uji hipotesis ini juga di dukung oleh Siti Kurnia Rahayu (2010) dan Derry Dessyany (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpegaruh terhadap kualitas pemeriksaan pajak.

5.2 Saran

Dari kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

A. Saran Operasional

1. Untuk mengurangi masalah yang terjadi karena kurang memahami dan kurang ahli dalam peraturan perpajakan, oleh karena itu dalam upaya meningkatkan kompetensi pemeriksa pajak terhadap kualitas pemeriksaan pajak, diharapkan pihak KPP untuk lebih menyeleksi petugas pemeriksa yang benar - benar berkompeten dengan cara melakukan pelatihan yang lebih terinci pada setiap bidang pekerjaannya atau melakukan pelatihan secara bergantian pada setiap petugas pemeriksa agar upaya ini merata dan tingkat kualitas pemeriksaan pajak ini menjadi lebih baik dan masalah yang terjadi bisa berkurang.
2. Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas sistem informasi terhadap kualitas pemeriksaan pajak dalam upaya mengurangi masalah yang terjadi karena belum handal dan belum *up to date* nya sistem informasi yang ada, disarankan pihak KPP untuk melakukan perawatan *hardware* dan *software* secara rutin dengan cara penginstalasian ulang agar mencegah terjadinya *system error* ,kemudian untuk petugasnya agar diberikan pelatihan tentang bagaimana cara mengoperasikan sistem informasi tersebut.

B. Saran Pengembangan Ilmu

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel bebas terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak. Namun dengan unit analisis yang berbeda dan pengguna sampel yang lebih banyak agar dapat lebih dikembangkan dan memperkuat penelitian selanjutnya pada KPP lain yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

A, Erwan., dan Dyah Ratih. 2011*. Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

Achmad Badjuri. 2012. *Audit Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik Pemerintah*. Jurnal Fokus Ekonomi

Agus Purwoto. 2007. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo

Annisa Dwi Lathifa 2015. *Pengaruh Kompetensi dan Integritas Pemeriksa Pajak Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak.* Jurnal Akuntansi Pajak. Bandung

Arikunto Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta. Bina Aksara

Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd. England

Derry Dessyany 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan Perpajakan.* KPP Madya Bandung

Dewi Ratna Oktaviani 2015. *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi kompetensi terhadap kualitas pemeriksaan Pajak.* KPP Pratama Tuban

Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. 2010. AUDITING, *Konsep Dasar dan Pedoman Pemriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Gaspersz, Vincent. 2012. *Three-in-one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan*

Peningkatan Terus-Menerus Contoh Aplikasi pada Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication

Ghozali, Imam. 2006. A*plikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistic in Psychology And Education*. 3 rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc

Hamilton, S, and Chervany, N.L, 2011 *Evaluating Information System Effectivenenss Part 1: Comparing Evaluation Approaches*, MIS Quarterly.

Hartono, Jogiyanto, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Hutagaol, J 2012 *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*. Yogjakarta : Graha Ilmu

Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.

Libby, R., Frederick, D.M. 2010. *Experience and the ability to explain audit findings. Journal of Accounting Research*

Lilis, Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini. 2011*. Sistem Informasi Akuntansi.* Jakarta : Graha Ilmu.

Mardiasmo 2011. *Perpajakan Edisi Revisi* .Yogyakarta: Penerbit Andi. 2011

McLeod, Jr., Raymond & Schell, George P. 2011. *Sistem Informasi Managemen* (Terjemahan). Jakarta: Salemba Empat

Mulyadi 2010 *Auditing* penerbit salemba empat Jakarta

O'Brien, James A. dan Marakas, George M. 2009. "*Management Information Systems, 10th Edition*". McGraw-Hill/ Irwin, New York

R. Palan , 2010. *Competency Management.* PPM Indonesia : Jakarta

Rosdiana, Haula dan Edi Slamet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia Pustaka.

Rudi Suardi . 2013 . *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000: Penerapannya Untuk Mencapai TQM* . Jakarta: PPM

Sugiyono, Dr. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung ALFABETA

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung : ALFABETA

Suharyadi dan Purwanto S.K. 2009. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses pada tanggal 4 April 2014 dalam <http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf>

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Penerbit Ganesis Husein

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Witarto. 2014*. Memahami Sistem Informasi Penedekatan Praktis Rekayasa Sistem Informasi Melalui Kasus-Kasus SI Disekitarnya*. Bandung : Informatika.