

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang, banyaknya lahan-lahan kosong yang berpotensi membuat banyaknya investor baik dalam negeri maupun asing tertarik untuk menanamkan modalnya di Indonesia sehingga Indonesia senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang sebagai wujud dari pemenuhan kewajiban terhadap rakyat yaitu melindungi, menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, memberikan pelayanan keamanan dan kesejahteraan yang baik. Dalam rangka pemenuhan kewajiban tersebut, Negara melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan berbagai jenis sumber penerimaan dan belanja Negara. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang dibuat oleh Pemerintah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat, terdapat tiga sumber penerimaan terbesar yaitu Penerimaan dari sektor Pajak, penerimaan dari sektor Migas, dan penerimaan dari sektor bukan pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan

negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang baik.

Banyak kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah dalam menghimpun penerimaan dari sektor pajak, salah satu kendala yang dihadapi berasal dari Wajib Pajak yang belum mempunyai kesadaran untuk membayar pajak, padahal kepatuhan wajib pajak merupakan kunci utama dalam meningkatkan penerimaan pajak karena pajak merupakan hal yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Suatu negara tidak akan maju dan berkembang tanpa adanya pajak.

Dalam artikel yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak” (John Hutagaol, 2007) menyatakan :

“Kesinambungan penerimaan negara dari sektor pajak diperlukan karena penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan APBN. Untuk menjamin hal tersebut, kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan Pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak. Berdasarkan hasil penelitian terdapat variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu besarnya penghasilan, sanksi perpajakan, persepsi penggunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas, perlakuan perpajakan yang adil, penegakan hukum, dan *Database...*”

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:111):

Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Berikut adalah data tingkat kepatuhan penyampaian SPT kurun waktu 2010-2013 pada semua KPP pratama di Kota Bandung.

**Tabel 1.1**

**Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT pada Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I**

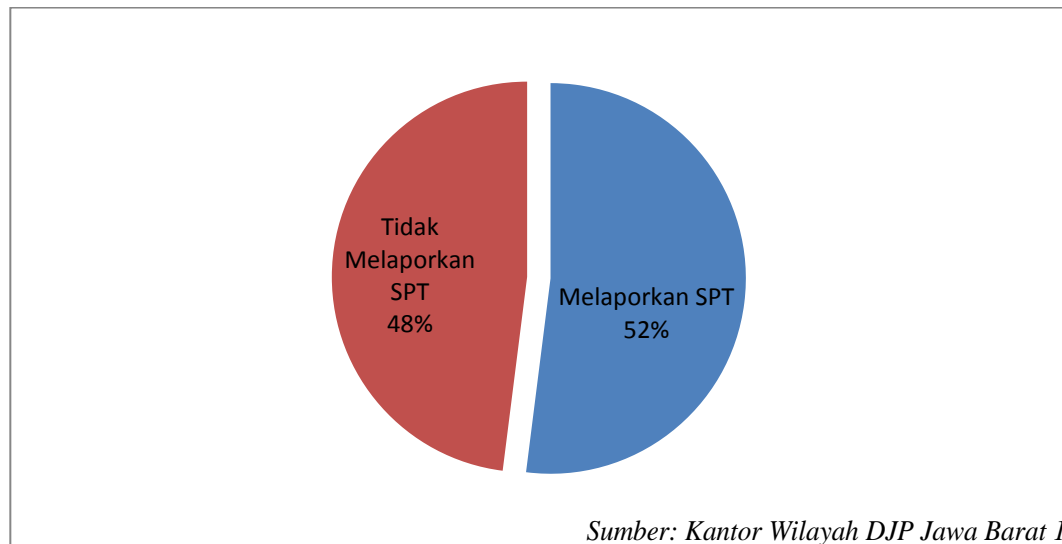
Tahun	Tingkat kepatuhan wajib pajak DJP Jawa Barat I (%)			
	Jumlah WP Efektif	Jumlah SPT Tahunan yang masuk	Total Rasio Kepatuhan	Target Rasio Kepatuhan DJP
2010	943.581	478.582	50,72	50
2011	939.627	477.941	44,45	60
2012	1.308.977	589.113	45,01	67,5
2013	1.221.535	670.977	54,86	67,5

*Sumber: Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I (Data diolah)*

Pada tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa tingkat Kepatuhan dalam penyampaian SPT di kantor wilayah DJP Jawa Barat I masih belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan pelaporan masih kurang dari target yang diharapkan. Presentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun pajak 2010-2013 pada kantor wilayah DJP Jawa Barat I dapat di rata-ratakan seperti yang terlihat pada diagram berikut:

Selain itu, Kepala Direktorat Kanwil Jawa Barat, Adjat Djatnika yang dikutip di media masa Galamedia pada Rabu, 31 Oktober 2012 menyatakan bahwa:

“...Tingkat kepatuhan pajak Wajib Pajak di wilayah Jawa Barat dalam membayar pajak masih sangat rendah. Hal itu terlihat dari tingkat kesadaran para Wajib Pajak dalam membayar pajak yang hanya mencapai sekitar 52 persen. Saat ini tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih kurang baik, buktinya masih 52 persen padahal target tahun 2012 ini mencapai 67,5 persen dari Wajib Pajak yang ada”.



**Gambar 1.1**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT tahun Pajak 2010-2013 pada Kantor wilayah DJP Jawa Barat I**

Diagram tersebut memperlihatkan bahwa masih kurangnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT tahunan terkait usaha yang dijalankannya. Dirjen Pajak menyatakan bahwa masyarakat cenderung hanya mendaftarkan diri menjadi wajib pajak tetapi enggan dalam pelaporan SPT, sehingga total dari semua pajak terutang yang seharusnya disetor oleh wajib pajak menjadi tidak sesuai dengan target penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat rasio penyampaian SPT Tahunan menunjukkan semakin meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kasus perpajakan sangat banyak terjadi di semua negara terutama Indonesia, berdasarkan artikel yang diterbitkan harian Tempo pada tanggal 23 April 2015 menyatakan bahwa:

“...Tingkat kepatuhan pelaporan dari perusahaan-perusahaan multinasional menurun dan masih ada perusahaan multinasional melakukan skema penghindaran pajak. Terlepas dari skema yang dilakukan legal atau illegal, Ditjen Pajak segera melakukan tindakan pengumpulan dan analisis data informasi dari berbagai sumber termasuk dari instansi pemerintah, asosiasi industri serta sumber data lainnya untuk tujuan pemeriksaan.”

Perusahaan multinasional yang mendirikan usahanya di negara Republik Indonesia sudah selayaknya taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Pemerintah terutama fiskus sudah selayaknya memberi sanksi tegas terhadap wajib pajak yang tidak patuh. Akibat kejadian ini, Pemerintah sangat fokus untuk membangkitkan kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan melakukan Pemeriksaan Pajak terhadap pengusaha-pengusaha yang terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun Wajib Pajak potensial.

Dalam artikel yang berjudul pemeriksaan pajak, (Direktorat Jendral Pajak, 2012) menyatakan :

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

Berdasarkan uraian mengenai fenomena yang terjadi jelas bahwa pemeriksaan yang dilakukan bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan yang didasari dengan standar pemeriksaan yang telah dibuat. Wajib pajak perlu diperiksa untuk memastikan tingkat kepatuhan mereka, hal ini menyusul sistem perpajakan Indonesia yang *self assessment*, artinya wajib pajak diberi kepercayaan menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang, hal ini menyusul kecenderungan orang diseluruh dunia untuk menghindari pajak.

Di Kota Bandung masih belum lepas dari ingatan kita pada tanggal 3 November 2015 dengan di ketuai oleh Wali Kota Bandung Ridwan Kamil melakukan inspeksi mendadak ke restaurant-restaurant yang menunggak pajak dan belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak. Pada restaurant tersebut di tempelkan peringatan dan penyuluhan agar segera memenuhi kewajiban perpajakannya. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Inspeksi mendadak yang dilakukan Wali Kota Bandung diharapkan dapat terus dikakukan agar semua pelaku usaha yang sudah selayaknya menjadi PKP agar mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak dan diharapkan kegiatan ini dapat mempengaruhi pengusaha lain agar patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

“Upaya penegakan hukum pajak yang efektif harus memenuhi dua unsur, pertama, penegakan hukum pajak bertujuan untuk memberikan peringatan kepada wajib pajak yang relatif patuh namun teledor sehingga mereka menjadi lebih cermat dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan yang kedua, penegakan hukum pajak berupa sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya”. (Eka Aryani Wardani, 197:2010)

Artikel di atas memperkuat bahwa para pelanggar pajak atau wajib pajak yang nakal sudah seharusnya diberi sanksi yang tegas agar mendapat efek jera sehingga dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu menurut Fuad Rachmani, hasil laporan pemeriksaan memberikan fakta bahwa masih banyak institusi maupun lembaga pemerintah yang belum memenuhi kewajiban membayar pajak, sehingga merugikan penerimaan Negara.

Kemudian dilihat dari segi pelayanannya, pelayanan perpajakan termasuk penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga konsep pelayanan perpajakan harus sesuai dengan konsep penyelenggaraan pelayanan publik. Karena konsep pelayanan publik merupakan dasar atau asas dalam membentuk konsep pelayanan masyarakat, sehingga batas-batas dalam melayani masyarakat terbentuk dalam standar-standar tertentu, dalam hal ini yaitu standar pelayanan publik.

Menurut Fuad Rachmani yang dikutip dari harian tempo menyatakan bahwa:

“...Agar masyarakat tidak merasa dikecewakan ada baiknya pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, hal ini terkait dengan membanjirnya masyarakat pada batas akhir penyerahan SPT OP di kantor pelayanan pajak yang tersebar di wilayah Jakarta yang mengakibatkan antrian yang begitu lama sehingga merugikan wajib pajak dari segi waktu.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan



No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, jika di hubungkan dengan perpajakan, pelayanan yang baik diharapkan dapat menjadi stimulus bagi kepatuhan wajib pajak.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan asas-asas umum pemerintahan yang baik agar tercapai pelayanan prima. Kualitas pelayanan prima dapat tercermin dari : 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu

pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik,

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, dalam hal ini perpajakan, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gasperz dalam Sampara Lukman (Sinambela ; 2006:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok : (1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; (2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci

Master (Dadang Julianta ; 2005:19) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain : 1) Ketiadaan komitmen dari manajemen; 2) Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani; 3) Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan; 4) Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan; 5) Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan; 6) Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi; 7) Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan; 8) Ketidakcukupan sumberdaya dan dana; 9) Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan; 10) Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi; 11) Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal; 12) Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama

Selanjutnya Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman (Sinambela ; 2006:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yang juga menjadi dasar dari standar umum pelayanan publik, yaitu *reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan *emphaty*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan

kebutuhan konsumen. Kelima hal tersebut menjadi indikator kualitas pelayanan perpajakan, sehingga dapat terbukti bahwa kualitas pelayanan perpajakan sesuai dengan konsep pelayanan publik.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu penunjang meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak adalah perlakuan perpajakan yang adil atau dapat dikatakan kualitas pelayanan perpajakan yang baik. Sehingga kualitas pelayanan perpajakan tersebut berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan perpajakan sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam melakukan kewajiban perpajakan, dilakukan penyetoran pajak terutangnya terlebih dahulu, baru melakukan pelaporan SPT, sehingga wajib pajak yang melapor SPT sudah dipastikan bahwa dirinya sudah menyetor pajak terutang dan dinyatakan patuh.

Dirjen Pajak 2011, Fuad Rahmany mengakui rasio penerimaan pajak Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan rasio penerimaan pajak negara-negara tetangga. Bahkan dari sisi kepatuhan membayar pajak (Fuad Rahmany ; 2011). Seperti yang terjadi pada tahun 2011, rasio kepatuhan penyampaian SPT di wilayah DJP Jabar I hanya mencapai 45%. Data DJP Jabar I mencatat sebanyak 1,2 juta WP orang pribadi dan sekitar 90.000 WP badan (Adjat Djatnika ; 2012).

Sistem *self assessment* yang digunakan di Indonesia dalam menghimpun pajak menuntut kesadaran wajib pajak untuk mengurus pajak terkait usaha yang

dilakukannya, oleh karena itu Pemerintah harus mengawasi jalannya sistem tersebut dengan menyesuaikan, memperbaiki dan memperbarui peraturan undang-undang perpajakan agar dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Pemeriksaan yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan harus dilaksanakan dengan tepat dan benar oleh wajib pajak, pemotong/pemungut pajak, dan pegawai pajak/fiskus. Selain itu pemerintah juga memberikan kebijakan-kebijakan di bidang perpajakan yang bertujuan untuk memberikan stimulus agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Berbagai kebijakan yang diambil selain merevisi Undang-undang antara lain dengan perbaikan sistem pelayanan yang ada pada struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak melalui pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Madya pada tahun 2007-2008. Perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan yang baik yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga mampu meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Skripsi ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu, oleh karena itu peneliti juga melampirkan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dari penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun
Kirana Cipta  Komala	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP KPP Madya Malang.	2014

Pada penelitian ini penulis mengembangkan penelitian terdahulu dengan menambah satu objek penelitian yaitu pemeriksaan pajak sehingga terdapat tiga objek penelitian yaitu pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak sedangkan pada penelitian sebelumnya hanya terdapat dua objek penelitian yaitu kualitas layanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian ditambah dengan meneliti pada lima KPP pratama di wilayah Kota Bandung Kanwil Jabar I sehingga di harapkan dengan cakupan responden yang lebih luas akan di dapat hasil penelitian yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dapat menentukan judul penelitian sebagai berikut:

**“PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemeriksaan pajak yang dilakukan pada KPP Pratama di Kota Bandung
2. Bagaimana kualitas pelayanan perpajakan pada KPP Pratama di Kota Bandung
3. Bagaimana kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di kota Bandung
4. Seberapa besar pengaruh pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan maupun parsial

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pemeriksaan pajak yang dilakukan pada KPP Pratama di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpajakan pada KPP Pratama di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama di kota Bandung.
4. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan maupun parsial.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis / Akademis**

1. Dapat menambah pengetahuan mengenai gambaran kualitas pelayanan perpajakan di KPP pratama di kota Bandung.
2. Dapat menambah wawasan tentang pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Fiskus pada KPP Pratama di kota Bandung.
3. Dapat menambah pengetahuan mengenai ilmu perpajakan di Indonesia khususnya pada bidang pelayanan dan pemeriksaan pajak.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis / Empiris**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi Wajib Pajak tentang seberapa baik kualitas pelayanan perpajakan dan pemeriksaan yang ada di KPP Pratama wilayah kota Bandung. Selain memetakan kualitas pelayanan perpajakan, penelitian ini juga diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap pelayanan dan pemeriksaan yang dilakukan.

## **1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk memperoleh data yang menunjang, pada penelitian ini penulis berencana melaksanakan penelitian pada 5 KPP Pratama di kota Bandung.



**Tabel 1.3****Lokasi Penelitian**

No	Nama KPP	Alamat
1	KPP Pratama Cibeunying	Jl. Purnawarman No. 21 Bandung
2	KPP Pratama Karees	Jl. Ibrahim Adjie No. 372 Bandung
3	KPP Pratama Bojonagara	Jl. Terusan Prof Dr. Soetami No. 2 Bandung
4	KPP Pratama Sumedang	Jl. Ibrahim Adjie No. 372 Bandung
5	KPP Pratama Tegal Lega	Jl. Soekarno Hatta No. 216

**Tabel 1.4****Waktu Penelitian**

Kegiatan	September 2015	November 2015	Februari 2016	April 2016
Pengajuan usulan penelitian				
Penyelesaian Bab I-III				
Sidang Usulan Penelitian				
Penyebaran Kuesioner				
Pengolahan Data				
Penyelesaian Bab IV-V				
Pengajuan draft skripsi				