

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan negara berkembang yang melaksanakan pembangunan secara terus menerus guna sebagai wujud pemenuhan kewajiban rakyatnya . Pembangunan akan berjalan dengan baik apabila ada sumber ekonomi, sumber daya alam, dan sumber manusia yang produktif. Untuk melakukan pembangunan tersebut tentunya dibutuhkan biaya yang sangat besar dengan sumber dana dari pendapatan-pendapatan negara. Salah satu pendapatan negara yang dianggap stabil dan menghasilkan lebih besar kepada negara yaitu hasil pendapatan dari pungutan pajak. Pajak merupakan sumber utama pendapatan daerah baik pajak pusat maupun pajak daerah.

Pajak menurut S.I. Djajadiningrat merupakan sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Djajadiningrat 2014 ). Pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dibayar atau di setorkan kepada Negara sebagai hasil pendapatan Negara untuk digunakan dalam segala bentuk pengeluaran Negara dan bersifat memaksa . pajak merupakan suatu hal yang harus dipahami dan dilaksanakan dengan baik terutama terhadap pemahaman wajib pajak, kondisi perpajakan pun menuntut keikutsertaan peran aktif wajib pajak dalam penyelenggaraan perpajakan yang berurusan langsung dengan pajak. Hal tersebut dikarenakan kepatuhan wajib pajak di Indonesia dinilai masih rendah dan

masih banyak wajib pajak yang menghindari kewajiban perpajakannya dengan tidak menyampaikan maupun melaporkan kewajibannya.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem self assessment, di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Siti Kurnia 2013:137).

Berikut merupakan beberapa fenomena yang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Fenomena Kepatuhan Wajib pajak**

Judul	Fenomena	Data
Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Self Assessment System Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada 5 KPP di Kota Bandung)	Tingkat kepatuhan wajib pajak menurun terbukti dari realisasi penyampaian SPT Tahunan secara keseluruhan per 1 mei 2020 sesuai data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hanya 10,97 juta wajib pajak (WP). Ini lebih rendah daripada capaian pada tanggal yang sama tahun lalu yang mencapai 12,11 juta wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan. (pajakonline.com-oleh redaksi Pajak Online-04/05/2020)	Primer
	KAKANWIL Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Barat I, Neilmaldrin Noor menyampaikan	

	<p>tingkat kepatuhan masyarakat pada pajak, khususnya di Jawa Barat tercatat masih rendah. Noor juga menambahkan upaya untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk bisa menambah wajib pajak agar optimal bisa melalui edukasi, pelayanan, hingga regulasi yang mumpuni. (ayobandung.com- Kamis 31/01/2019)</p> <p>Mantan direktur jenderal pajak Hadi Purnomo dalam keterangannya menyampaikan, Indonesia pada 2045 akan mendapatkan bonus demografi, yaitu jumlah penduduk Indonesia 70 persennya dalam usia produktif (15-64 tahun). Jika bonus demografi ini tidak dimanfaatkan dengan baik, lanjutnya, akan membawa dampak buruk, terutama masalah social seperti kemiskinan, Kesehatan yang rendah, pengangguran, dan tingkat kriminalitas yang tinggi . untuk memanfaatkan bonus demografi tersebut, negara membutuhkan modal yang memadai. Saat ini ujar dia, modal utama dari negara</p>	
--	---	--

	<p>adalah sector perpajakan. Namun sector perpajakan terus menerus mengalami penurunan performa, yang di buktikan dengan terus menurunnya rasio pajak.</p> <p>dia mengatakan pada saat terjadi reformasi perpajakan di Indonesia yang mengubah sistem pemungutan pajak menjadi self assessment system, system tersebut memiliki kelemahan yang sangat mencolok, yaitu ketiadaan data pembanding yang dimiliki petugas pajak atas laporan yang diberikan oleh wajib pajak. Hal tersebut memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk melakukan ketidakjujuran dalam laporan mereka. (republika.co.id- 14 Oct 2021   01:05 WIB)</p> <p>Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, produksi imbauan surat permintaan penjelasan atas data dan/ atau keterangan (SP2DK) pada tahun lalu tercatat mencapai 2,3 juta. Masih banyaknya SP2DK yang di produksi mencerminkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih dipertanyakan.</p>	
--	---	--

	(ekonomi.bsnis.com- 19 April 2021   07:19)	
--	---	--

Berdasarkan fenomena tabel 1.2 fenomena penelitian menarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya karena terjadi banyaknya wajib pajak yang melakukan ketidak jujuran pada saat melaporkan kewajibannya sendiri. penerimaan dan pendapatan pajak akan meningkat jika tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak jujur dan memenuhi tanggung jawabnya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. (Cristina. 2021)

Di bidang pendapatan negara, pemerintah menyusun reformasi pajak tahun 2021-2024 dengan dua tujuan utama. Pertama, mendorong pertumbuhan ekonomi nasional melalui insentif yang tepat sasaran dan mengurangi beban usaha. Kedua, optimalisasi penerimaan negara melalui menambah objek maupun subjek pajak baru, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan memperbaiki tata kelola serta administrasi. (Arief, 2021). Untuk menguji kepatuhan wajib pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkewajiban melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kepatuhan wajib pajak salah satunya melalui pemeriksaan pajak.

Pemeriksaan menurut UU No. 16 tahun 2000 (UU KUP) pemeriksaan merupakan menghimpun, mengolah data keterangan bukti secara objektif dan profesional (standar pemeriksaan per 23 2013 PMK 17) dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan dengan tujuan untuk menguji kepatuhan wajib pajak. Pelaksanaan pemeriksaan pajak dilakukan oleh pemeriksa pajak yang telah di tunjuk dan dibuktikan dengan suatu tanda pengenal pemeriksa pajak. Sementara itu, terhadap wajib pajak yang akan diperiksa harus mengetahui adanya hak dan kewajiban dalam proses pemeriksaan untuk menghindari adanya kemungkinan adanya kesalah pemahaman antara wajib pajak dan pemeriksa pajak.

System pemungutan pajak di Indonesia menggunakan system self assessment , kepercayaan ini diberikan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau melali sistem administrasi online yang sudah dibuat oleh pemerintah (Maulida, 2018). Kendati pada saat terjadi reformasi perpajakan di Indonesia yang mengubah sistem pemungutan pajak menjadi self assessment system, system tersebut memiliki kelemahan yang sangat mencolok, yaitu ketiadaan data pembanding yang dimiliki petugas pajak atas laporan yang diberikan oleh wajib pajak. Hal tersebut memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk melakukan ketidakjujuran dalam laporan mereka (Hadi, 2021). Oleh karena itu wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri , melaporkan SPT dan patuh dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang taat dan melunasi pajak yang terutang.

Dalam realisasi penyampaian SPT Tahunan secara keseluruhan per 1 Mei 2020 sesuai data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hanya 10,97 juta wajib pajak (WP). Kendati lebih rendah daripada capaian pada tanggal yang sama tahun 2019 yang mencapai 12,11 juta wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan. (sumber: pajakonline.com)

Rasio kepatuhan formal pun turun dari 66 % pada Mei 2019 menjadi 57,7% pada tahun 2020. Dan terjadi kontraksi sebesar 9,4% secara tahunan dalam penyampaian SPT Tahunan secara keseluruhan. WP Orang Pribadi non karyawan maupun WP Badan sama-sama tercatat mengalami kontraksi dalam penyampaian SPT tahunannya pada tahun 2020. Tercatat realisasi penyampaian SPT Tahunan oleh WP OP non karyawan (formulir 1770) pada 1 Mei 2020 mencapai 1,03 juta, turun dari tahun 2019 yang mencapai 1,28 juta. (sumber : pajakonline.com)

Kendati sudah diberikan relaksi atau kelonggaran bagi WP seperti mengundur batas akhir penyampaian SPT Tahunan dari yang biasanya pada 31 Maret menjadi 30 April 2020. WP Badan juga bisa mengangsur PPh badannya sesuai dengan tarif baru sebesar 22%. Sejumlah relaksasi ini diberikan dalam rangka meringankan beban perpajakan WP dalam menyampaikan SPT Tahunan. Sesuai ketentuan, bagi WP yang terlambat melaporkan SPT tahunan ada sanksi administrasi yang akan dikenakan yakni sanksi administrasi berupa denda Rp. 100.000 bagi wajib pajak orang pribadi dan Rp. 1.000.000 untuk wajib pajak badan. (sumber : pajakonline.com)

Berdasarkan data Dirjen Pajak, produk imbauan Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan atau Keterangan (SP2DK) pada tahun lalu tercatat mencapai 2,3 juta. Angka tersebut memang lebih rendah jika dibandingkan dengan realisasi pada 2019 yang mencapai 3,35 juta surat. Namun, masih banyak SP2DK yang di produksi mencerminkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih dipertanyakan . SP2DK diterbitkan oleh otoritas pajak apabila ditemukan kecenderungan bahwa wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya. Dirjen Pajak Kementerian Keuangan beralasan, kualitas SP2DK meningkat setelah SE-07 yang memuat tentang pengawasan wajib pajak strategis dan kewilayahan dilaksanakan. (sumber: ekonomi.bisnis.com)

Otoritas pajak mengklaim sejalan dengan besarnya jumlah LHP2DK tersebut maka petugas pajak telah melakukan fungsinya secara maksimal dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meskipun sepanjang tahun lalu petugas pajak menghadapi keterbatasan dalam menjalankan tugasnya akibat pemberlakuan pembatasan social untuk mencegah penyebaran Covid-19. (Tegar Arief, 2021)

Kendati, ekonomi sepanjang tahun lalu cukup tertekan sehingga pemerintah butuh upaya yang luar biasa untuk merealisasikan target penerimaan Negara dari perpajakan (sumber : ekonomi.bisnis.com).

Tingkat kepatuhan masyarakat pada pajak, khususnya di Jawa Barat tercatat masih rendah. Upaya untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk bisa menambah wajib pajak agar optimal bisa melalui edukasi, pelayanan, hingga repulsi yang mumpuni (Noor, 31/01/2019). Kualitas pelayanan menurut Boediono (2003:60) merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara –cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian yang dilakukan oleh Natasa Noor Udhyawati (2021) yang berjudul Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada KPP Pratama di Kota Bandung). Pada penelitian ini penulis mengembangkan penelitian terdahulu dengan beberapa objek yang sama yaitu Pemeriksaan Pajak ( $X_1$ ) , Self Assessment System ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_3$ ) dan Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

Adapun perbedaan dengan peneliti sebelumnya yaitu pada Lokasi penelitian, peneliti sebelumnya menggunakan satu sampai lima tempat penelitian di KPP Pratama di Bandung



sedangkan penelitian yang peneliti lakukan di KPP Pratama dan KPP Madya Bandung. Perbedaannya dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menambah lokasi penelitian menjadi enam KPP yaitu KPP Cibeunying, KPP Madya Bandung, KPP Madya 02 Bandung, KPP Bojonegara, KPP Tegalega dan KPP Majalaya, sehingga diharapkan dapat mencakup responden lebih luas yang akan di dapat dari penelitian yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (survey pada 5 KPP di Kota Bandung)** “

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

1. Bagaimana pemeriksaan pajak yang dijalankan pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
2. Bagaimana *self assessment system* yang di jalankan pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
3. Bagaimana kualitas pelayanan pajak yang dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
4. Bagaimana kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
5. Seberapa besar pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama
6. Seberapa besar pengaruh self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
2. Untuk mengetahui self assessment system pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
4. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi dan dapat memperluas ilmu pengetahuan bagi pengembangan ilmu perpajakan mengenai pengaruh pemeriksaan pajak, self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung.

#### **Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi penulis**

Dapat memperluas wawasan penelitian dan pengetahuan khususnya mengenai bagaimana pemeriksaan pajak, self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan petugas pajak

b. Bagi instansi

Diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran kepada kebijakan perpajakan terutama kaitannya dengan pemeriksaan pajak, self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana referensi dan sumber informasi dalam penelitian sejenis dan bidang yang sama.

### 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penelitian melakukan penelitian pada bulan Desember dengan survei pada 6 Kantor Pajak Pratama Kota Bandung, di mana data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer yang di peroleh dari hasil penyebaran kuesioner pada petugas pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Bandung.

**Tabel 1.2**

**Lokasi penelitian**

No	Nama Kantor Pelayanan Pajak (KPP)	Alamat
1	KPP Bandung Madya Bandung	Jl. Asia Afrika No.114, Cikawao, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261
2	KPP Pratama Bandung Bojonegara	Jl. Prof. Dr. Sutami No.2, Sarijadi, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40151

3	KPP Pratama Bandung Tegalega	Jl. Soekarno-Hatta No.216, Babakan Ciparay, Kec. Babakan Ciparay, Kota Bandung
4	KPP Pratama Bandung Majalaya	Jalan Peta No.7 , Pelindung Hewan, Astana anyar, Suka Asih, Kec. Bojong loa Kaler, Kota Bandung, Jawa barat 40243
5	KPP Bandung Madya 02	Jl. Ibrahim Adjie No.372, Binong, Kec.Batununggal, Kota bandung, Jawa Barat 40275

**Tabel 1.3**  
**Waktu Penelitian**

N O	KEGIA TAN	Bulan																													
		November 2021				Desember 2021				Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2				
1	MATRI KS		■																												
2	BAB I			■																											
3	BAB II				■																										
4	BAB III					■	■																								
5	SUP											■																			
6	BAB IV																							■							



## **BAB II**

### **Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, Dan Hipotesis**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka memaparkan peran serta beberapa teori dan konsep dari para ahli dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.

##### **2.1.1. Ruang Lingkup Perpajakan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak dalam Undang - Undang No 28 tahun 2007 pasal 1 (1) diartikan sebagai berikut :

“ Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Definisi yang lain menurut Prof. Dr. P. J. A Adriani pajak merupakan sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada Negara ( yang dapat dipaksakan ) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Definisi lain menurut S. I. Djajadiningrat mendefinisikan pajak sebagai berikut :

“ Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang di tetapkan pemerintah serta dapat dilaksanakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.” (

Pajak menurut Prof. Edwin R.A.Seligman berbunyi sebagai berikut :

*“tax is a compulsory contribution from the person, to the government to defray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred”.*

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas penulis menyimpulkan bahwa pengertian pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dibayar kepada negara sebagai hasil pendapatan Negara yang digunakan untuk keperluan pengeluaran Negara dan pemenuhan kewajiban rakyatnya.

### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Direktorat Jenderal Pajak mengutarakan fungsi pajak sebagai berikut :

1. Fungsi penerimaan ( budgeter)

Pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini diperoleh dari pendapatan Negara.

2. Fungsi mengatur (regular)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3. Fungsi stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal tersebut dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi redistribusi pendapatan

pajak yang sudah dipungut oleh Negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga

dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. (sumber : Direktorat Jenderal Pajak)

### **2.1.1.3 Jenis Pajak**

Siti resmi (2018 : 7) menjelaskan jenis pajak terdapat pada 3 golongan yaitu sebagai berikut :

#### **1. Menurut golongan**

##### **Pajak langsung**

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan.

##### **Pajak tidak langsung**

Pajak yang pada akhir bulan dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

#### **2. Menurut sifat**

Pajak subjektif merupakan pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya

Pajak objektif merupakan Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak ( wajib pajak) dan tempat tinggal.

#### **3. Menurut lembaga pemungut**

Pajak negara ( pajak pusat ) merupakan Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya.



Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. ( sumber skripsi W Darmawan Pengaruh Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Dampaknya Pada Penerimaan Pajak (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying) 2018)

#### **2.1.1.4 Asas – Asas Pemungutan Pajak**

Dalam pemungutan pajak, institusi pemungut pajak hendaknya memerhatikan berbagai factor yang selanjutnya dikenal sebagai asas pemungutan pajak. (sumber: Direktorat Jenderal Pajak). Menurut adam smith asas- asas pemungutan pajak diantaranya sebagai berikut :

##### *1. Equality*

Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak (*ability to pay*) dan sesuai dengan manfaat yang diterima.

##### *2. Certainty*

Penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.

##### *3. Convience*

Kapan wajib pajak itu harus membayar pajak senaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak.

#### 4. *Economy*

Secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang ditanggung wajib pajak. ( sumber : Direktorat Jenderal Pajak)

#### **2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak**

Siti Resmi (2018:11) menjelaskan system pemungutan pajak dalam memungut pajak dikenal beberapa system pemungutan yaitu :

##### 1. Official Assessment System

System pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

##### 2. Self Assessment System

System pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

##### 3. With Holding System

System pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

#### **2.1.2 Pemeriksaan Perpajakan**

##### **2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak**

Definisi pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:257) yaitu :

“ Pemeriksaan pajak 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 untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan.”

Sedangkan definisi pemeriksaan pajak menurut Thomas Sumarsan (2017 : 95)

sebagai berikut :

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

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak merupakan suatu kegiatan untuk menghimpun data untuk menguji kepatuhan kewajiban perpajakan.

### **2.1.2.2 Tujuan Pemeriksaan Pajak**

Di dalam undang-undang pasal 29 ayat (1) tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menyatakan :

“ direktur jenderal pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan “ (sumber: Kemenkeu)

Direktorat jenderal pajak mengemukakan pemeriksaan menurut tujuannya diterangkan sebagai berikut :

#### **a. Pemeriksaan Untuk Menguji Kepatuhan**

Pemeriksaan ini dilakukan untuk menguji kepatuhan terbagi dalam :

1. Pemeriksaan khusus, dilakukan karena adanya indikasi ketidakpatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, baik berdasarkan data konkret maupun hasil analisis resiko.
2. Pemeriksaan rutin, merupakan pemeriksaan yang dilakukan sehubungan dengan pemenuhan hak dan atau pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak

b. Pemeriksaan Untuk Tujuan Lain

1. Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) secara jabatan
2. Penghapusan NPWP dan atau pencabutan pengukuhan PKP berdasarkan permohonan Wajib Pajak
3. Penentuan saat produksi dimulai
4. Penentuan Wajib Pajak berlokasi didaerah terpencil
5. Penetapan besarnya biaya pada tahapan eksplorasi
6. Penagihan pajak
7. Keberatan
8. Pengumpulan bahan guna penyusunan norma Perhitungan Penghasilan Neto
9. Penghapusan NPWP dan atau pencabutan pengukuhan PKP secara jabatan (sumber : Direktorat Jenderal Pajak)

**2.1.2.3 Standar Pemeriksaan**

Di dalam peraturan menteri keuangan nomor 199 / PMK.03 / 2007 pasal 6 ayat 1-3 tentang tata cara pemeriksaan pajak yaitu :

standar umum pemeriksaan merupakan standar yang bersifat pribadi dan berkaitan dengan persyaratan pemeriksaan pajak dan mutu pekerjaannya. Pemeriksaan dilaksanakan oleh pemeriksa pajak yang :

- a. Telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan teknis yang cukup serta memiliki keterampilan sebagai Pemeriksa Pajak, dan menggunakan keterampilannya secara cermat dan seksama
- b. Jujur bersih dari tindakan-tindakan tercela serta senantiasa mengutamakan kepentingan Negara

- c. Taat terhadap berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk taat terhadap batasan waktu yang ditetapkan. (sumber : Peraturan Menteri keuangan Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak)

#### **2.1.2.4 Kewajiban Dan Kewenangan Pemeriksa**

Di dalam peraturan menteri keuangan nomor 199 / PMK.03 / 2007 pasal 37 ayat (1) tentang tata cara pemeriksaan pajak dibagi ke dalam dua bagian yaitu :

- a. Pemeriksaan lapangan

1. Memperlihatkan tanda pengenal pemeriksa pajak dan surat perintah pemeriksaan kepada wajib pajak pada waktu pemeriksaan
2. Memberitahukan secara tertulis tentang di lakukannya pemeriksaan untuk tujuan lain kepada wajib pajak
3. Menjelaskan alasan dan tujuan pemeriksaan kepada wajib pajak yang akan diperiksa
4. Menunjukkan surat tugas kepada wajib pajak apabila susunan tim pemeriksa pajak mengalami perubahan
5. Membuat kertas kerja pemeriksaan sebagai dasar penyusunan laporan hasil pemeriksaan
6. Mengembalikan buku, catatan, dan dokumentasi pendukung lainnya yang dipinjam dan wajib pajak paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal laporan hasil pemeriksaan
7. Merahasiakan kepada pihak lain yang tidak berhak segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh wajib pajak dalam rangka pemeriksaan

- b. Pemeriksaan kantor

1. Menyampaikan surat panggilan tentang dilakukannya pemeriksaan untuk tujuan lain kepada wajib pajak

2. Memperlihatkan tanda pengenal pemeriksa pajak dan surat perintah pemeriksaan kepada wajib pajak pada waktu pemeriksaan
3. Menjelaskan alasan dan tujuan pemeriksaan kepada wajib pajak yang akan diperiksa
4. Memperlihatkan surat tugas kepada wajib pajak apabila terdapat perubahan susunan tim pemeriksa pajak
5. Membuat kertas kerja pemeriksaan sebagai dasar penyusunan laporan hasil pemeriksaan
6. Mengembalikan buku, catatan, dan dokumen pendukung lainnya yang dipinjam dari wajib pajak paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal laporan hasil pemeriksaan
7. Merahasiakan kepada pihak lain yang tidak berhak segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh wajib pajak dalam rangka pemeriksaan (sumber : Peraturan Menteri Keuangan Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak)

#### **2.1.2.5 Jangka Waktu Pemeriksaan**

Berdasarkan peraturan menteri keuangan yang diberlakukan sejak 1 januari 2008, ditetapkan :

1. Pemeriksaan kantor dilakukan dalam jangka waktu paling lama 6 ( enam ) bulan yang dihitung sejak tanggal wajib pajak dating memenuhi surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor sampai dengan tanggal laporan hasil pemeriksaan.
2. Pemeriksaan lapangan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) bulan dan dapat diperpanjang menjadi paling lama 8 (delapan) bulan yang dihitung sejak tanggal surat perintah pemeriksaan sampai dengan tanggal laporan hasil pemeriksaan.

3. Apabila dalam pemeriksaan lapangan ditemukan indikasi transaksi yang terkait dengan *transfer pricing* dan atau transaksi khusus lain yang berindikasi adanya rekayasa transaksi keuangan yang memerlukan pengujian yang lebih lama, pemeriksaan lapangan dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun.
4. Dalam pemeriksaan dilakukan berdasarkan kriteria pemeriksaan pajak, mengenai pengajuan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak oleh wajib pajak, jangka waktu pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada butir 1, 2, dan 3 diatas, harus memperhatikan jangka waktu penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak. (sumber : Peraturan Menteri Keuangan Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak)

#### **2.1.2.6 Tahapan Pemeriksaan**

Direktorat Jenderal Pajak menjelaskan tahapan pemeriksaan dimulai dengan penyampaian surat pemberitahuan pemeriksaan lapangan atau pengiriman surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor

Hasil pemeriksaan harus diberitahukan kepada wajib pajak melalui penyampaian surat pemberitahuan hasil pemeriksaan (SPHP) yang dilampiri dengan daftar temuan hasil pemeriksaan dengan mencantumkan dasar hukum atas temuan tersebut.

Pemeriksaan dalam pengujian kepatuhan wajib pajak diakhiri dengan pembuatan laporan hasil pemeriksaan (LHP) dan produk hukum yang dapat berupa :  
surat ketetapan pajak kurang bayar (SKPKB)

1. surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan (SKPKBT)
2. surat ketetapan pajak nihil (SKPLB)
3. surat ketetapan lebih bayar (SKPLB)

pemeriksaan untuk tujuan lain ditutup dengan diterbitkannya LHP yang berisi usulan diterima atau tolaknya permohonan WP. (sumber: Direktorat Jenderal Pajak)

#### **2.1.2.7 Pelaksanaan Pemeriksaan**

Di dalam keputusan KEMENKEU RI nomor 625/KMK/1994 pasal 9,10,11 pelaksanaan pemeriksaan didasarkan pada pedoman pemeriksaan pajak yang meliputi :

a. Pedoman umum pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan dilaksanakan oleh pemeriksa pajak yang telah mendapatkan pendidikan teknis yang cukup dan memiliki keterampilan sebagai pemeriksa pajak.
2. Pemeriksa pajak harus bekerja dengan jujur, bertanggung jawab, penuh pengabdian, bersifat terbuka, sopan dan obyektif serta wajib menghindarkan diri dari perbuatan tercela.
3. Pemeriksaan harus dilakukan oleh pemeriksa pajak dengan menggunakan keahliannya secara cermat dan seksama serta memberikan gambaran yang sesuai dengan keadaan sebenarnya tentang wajib pajak.
4. Temuan hasil pemeriksaan dituangkan dalam kertas kerja pemeriksaan sebagai bahan untuk menyusun laporan pemeriksaan pajak.

b. Pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak

1. Pelaksanaan pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik, sesuai dengan tujuan pemeriksaan, dan dengan pengawasan yang seksama.
2. Luas pemeriksaan ditentukan berdasarkan petunjuk yang diperoleh, yang harus dikembangkan dengan bukti yang kuat dan berkaitan melalui pencocokan data, pengamatan, Tanya jawab dan tindakan lain berkenaan dengan pemeriksaan



3. Pendapat dan kesimpulan pemeriksa pajak harus didasarkan pada bukti yang kuat dan berkaitan, dan berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- c. Pedoman laporan pemeriksaan pajak
1. Laporan pemeriksaan pajak disusun secara rinci, ringkas, jelas, memuat ruang lingkup sesuai dengan tujuan pemeriksaan, memuat kesimpulan pemeriksa pajak didukung bukti yang kuat tentang ada atau tidak adanya penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, dan memuat pula pengungkapan informasi lain yang diperlukan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
  2. Laporan pemeriksaan pajak yang berkaitan dengan pengungkapan penyimpangan surat pemberitahuan harus memperhatikan :
    - a) Berbagai faktor perbandingan
    - b) Nilai absolut dari penyimpangan
    - c) Sifat dan penyimpangan
    - d) Bukti atau petunjuk adanya penyimpangan
    - e) Pengaruh penyimpangan
    - f) Hubungan dengan permasalahan lainnya.
  3. Laporan pemeriksaan pajak harus didukung oleh daftar yang lengkap dan rinci sesuai dengan tujuan pemeriksaan. (sumber : Keputusan Menteri Keuangan RI Tentang Tata Cara Pemeriksaan di Bidang Perpajakan)

### **2.1.3 Self Assessment System**

### **2.1.3.1 Pengertian Self Assessment System**

Menurut Yusuf (2011) self assessment system di definisikan sebagai berikut :

“ self assessment system yaitu memberikan wewenang dan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan, dan mempertanggung jawab kan sendiri jumlah pajak yang terutang.”

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:101) self assessment system merupakan sebagai

berikut :

“ self assessment system adalah suatu system perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.”

Sedangkan menurut Mardiasmo (2013:7) self assessment system merupakan sebagai

berikut :

“Suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.”

Adapun dasar hukum self assessment system diatur dalam pasal 12 ayat (1) UU KUP

sebagai berikut :

“ setiap wajib pajak wajib membayar yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.”

Dari beberapa definisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa self assessment system merupakan suatu system pemungutan pajak yang dipercayakan kepada wajib pajak untuk mencatat , menghitung maupun melaporkan kewajibannya.

### **2.1.3.2 Syarat Self Assessment System**

Erly Suandy (2014:128) mengemukakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam rangka melaksanakan self assessment system sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak (*tax Consciousness*)

kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakan seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.

## 2. Kejujuran wajib pajak

wajib pajak melakukan kewajibannya dengan sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi. Hal ini dilakukan didalam system ini karena fiskus memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutangnya.

## 3. kemauan membayar pajak dari wajib pajak (*tax mindedness*)

wajib pajak selain memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, namun juga dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar terutangnya.

## 4. kedisiplinan wajib pajak (*tax discipline*)

kedisiplinan wajib pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

### **2.1.3.3 Ciri-Ciri Self Assessment System**

Menurut Rahayu (2013:102) ciri-ciri self assessment system adalah sebagai berikut :

1. wajib pajak (dapat dibantu oleh konsultan pajak) melakukan peran aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Wajib pajak adalah pihak yang bertanggung jawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri.
3. Pemerintah dalam hal ini instansi perpajakan melakukan pembinaan, penelitian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak,

melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi pelanggaran dalam bidang pajak sesuai peraturan yang berlaku.

#### **2.1.3.4 Hambatan Self Assessment System**

Hambatan pada self assessment system menurut Mardiasmo (2011:8) di bagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

1. perlawanan Pasif

yaitu masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan oleh :

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- b. System perpajakan yang mungkin (sulit) dipahami masyarakat.
- c. System control tidak dapat dilakukan dengan baik.

2. perlawanan aktif

yaitu meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya yaitu: *tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.

- a. *tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

#### **2.1.3.5 Dimensi dan Indikator Pelaksanaan Self Assessment System**

Self assessment system menyebabkan wajib pajak mendapatkan beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Kewajiban wajib pajak dalam self assessment system menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:103) sebagai berikut :

- A. mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak

wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *e-register* (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

B. menghitung pajak oleh wajib pajak

menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir bulan pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*pre payment*).

C. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

1) Membayar pajak

- a. Membayar sendiri pajak yang terutang : angsuran PPh pasal 25 tiap bulan, pelunasan PPh pasal 29 pada akhir tahun.
- b. Melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain (PPh pasal 4 (2), PPh Pasal 15, PPh pasal 21,22,23 dan 26). Pihak lain disini seperti : pemberi penghasilan, pemberi kerja dan pihak lain yang ditunjuk atau ditetapkan oleh pemerintah
- c. Pemungutan PPN oleh pihak penjual atau oleh pihak yang ditunjuk pemerintah.
- d. Pembayaran pajak-pajak lainnya seperti PBB, BPHTB, Bea Materai.

2) Pelaksanaan Pembayaran Pajak

Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di

KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik.

### 3) Pemotongan dan pemungutan

Jenis pemotongan dan pemungutan adalah PPh pasal 21,22,23,26 PPh Final pasal 4(2), PPh Pasal 15, PPN dan PPnBM. Untuk PPh di kreditkan pada akhir tahun, sedangkan PPN di kreditkan pada masa di berlakukannya pemungutan dengan mekanisme pajak keluar dan pajak masukan.

### 4) Pelaporan Diberlakukan oleh wajib Pajak

Surat pemberitahuan (SPT) memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak didalam melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkab pembayaran atau pelunasan pajak, naik yang dilakukan wajib pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak yang telah diberikan.

Berdasarkan dimensi indicator tersebut self assessment system menjadi sebuah acuan atau system yang memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## **2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak**

### **2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Sapriadi (2013:74) kualitas pelayanan pajak sebagai berikut :

“ kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Definisi yang lain menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28), kualitas pelayanan pajak diartikan sebagai berikut :

”Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.”

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan suatu penilaian atau sesuatu yang dinilai untuk mencerminkan bagaimana wajib pajak mampu patuh dan nyaman sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Pajak**

Widodo (2010:59) menyebutkan beberapa karakter dari kualitas pelayanan petugas pajak sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan dari dapat memuaskan dengan memahami keinginan wajib pajak.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. *Empathy* (empati), kemampuan untuk berupaya memahami keinginan wajib pajak dan lebih peduli dengan perhatian secara pribadi agar memudahkan hubungan komunikasi yang baik

4. *Assurance* (kepastian/jaminan), kemampuan untuk memberikan rasa percaya dengan bersikap sopan dan menjaga hubungan yang baik dengan wajib pajak.
5. *Tangible* (bukti langsung), berkenaan dengan kesediaan untuk menunjukkan fisik fasilitas yang mendukung kinerja perpajakan perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

## **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

BPPK Kemenkeu mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

“kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang di harapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Menurut siti kurnia rahayu (2017:193) pengertian kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

“kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-ungan.”

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan wajib pajak atau kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya

### **2.1.5.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138) jenis-jenis kepatuhan wajib pajak sebagai berikut :

1. kepatuhan formal



yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan

## 2. kepatuhan materian

yaitu suatu keadaan wajib pajak memenuhi *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material pun dapat meliputi kepatuhan formal

### **2.1.5.3 Kewajiban Dalam Kepatuhan Wajib Pajak**

Kewajiban wajib pajak dalam pemenuhan perpajakannya menurut undang-undang nomor 28 tahun 2007 adalah sebagai berikut :

1. kewajiban untuk mendaftarkan diri Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak dan dapat melalui e-register untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Kewajiban mengisi data dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor tempat Wajib Pajak terdaftar.
3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD dan melalui pembayaran pajak secara elektronik (e-payment).
4. Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan

dilakukan oleh orang Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung

#### **2.1.5.4 Kriteria Kepatuhan Wajib pajak**

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK/03/2003 tanggal 3 juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila :

1. tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak:
  - a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengasur atau menunda pembayaran pajak
  - b. tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau badan pengawas keuangan dan pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiscal.

#### **2.1.5.5 Indikator-Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia (2013:138) terdapat dua jenis kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan Formal Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Contoh: Ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan, Ketepatan waktu dalam membayar pajak dan Ketepatan waktu dalam pelaporan pembayaran pajak.
2. Kepatuhan Material Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Contoh: Menyampaikan SPT Tahunan dengan benar dan jujur, Membayar pajak terutang dengan benar dan jujur dan Melaporkan pembayaran pajak dengan jujur dan benar.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Judul	Hasil Penelitiam
Nurris Ayuningtyas (2015)	Pengaruh Penerapan Self Assessment System Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan self assessment system dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying (Nurrisa Ayuningtyas,2015)
Fery Rachmatika (2018)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Self Assessment System Terhadap	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa pengaruh

	<p>Kepatuhan Wajib Pajak ( Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung)</p>	<p>secara simultan pemeriksaan pajak dan self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 50,7%, sedangkan sisanya 49,3% merupakan pengaruh faktor lain diluar variabel independen yang sedang diteliti, seperti faktor pengetahuan perpajakan, sikap rasional (kontribusi yang diberikan Negara setelah wajib pajak taat pajak),kesadaran perpajakan (mengetahui fungsi perpajakan anggaran dan pengaturan), sikap profesionalisme fiskus dalam hal membantu atau memberikan informasi pengarahan.</p>
<p>Natasa Noor Udhayawati (2021)</p>	<p>Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada KPP Pratama di Kota Bandung)</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa secara parsial pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana besarnya pengaruh pemeriksaan perpajakan sebesar 66%. Lalu, sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak</p>

		sebesar 41%. Lalu, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 41%.
--	--	---

## 2.2 Kerangka Pemikiran

### 2.2.1 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori yang menghubungkan pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan menurut Siti Kurnia (2013:140) bahwa :

“ kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi system administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.”

Menurut Thomas Sumarsan (2017:95) pemeriksaan pajak merupakan :

“ 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 tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Teori diatas diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Natasa Noor Udhayawati (2021) yang menyatakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukannya diketahui bahwa secara parsial pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 2.2.2 Pengaruh Self Assessment System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak bertanggung jawab dalam melakukan sendiri kewajiban atas pajaknya, dalam hal ini dikenal dengan menghitung pajak oleh wajib pajak, membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak dan pelaporan dilakukan oleh wajib pajak. Dalam

pelaksanaan self assessment system wajib pajak membutuhkan pengawasan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Mardiasmo, 2005:7).

Menurut (Yusuf:2011) self assessment system di definisikan bahwa :

“Self assessment system merupakan memberikan wewenang dan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan, dan mempertanggung jawabkan sendiri jumlah pajak yang terutang.”

Berdasarkan penjelasan tersebut apabila pelaksanaan self assessment system dilakukan dengan baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

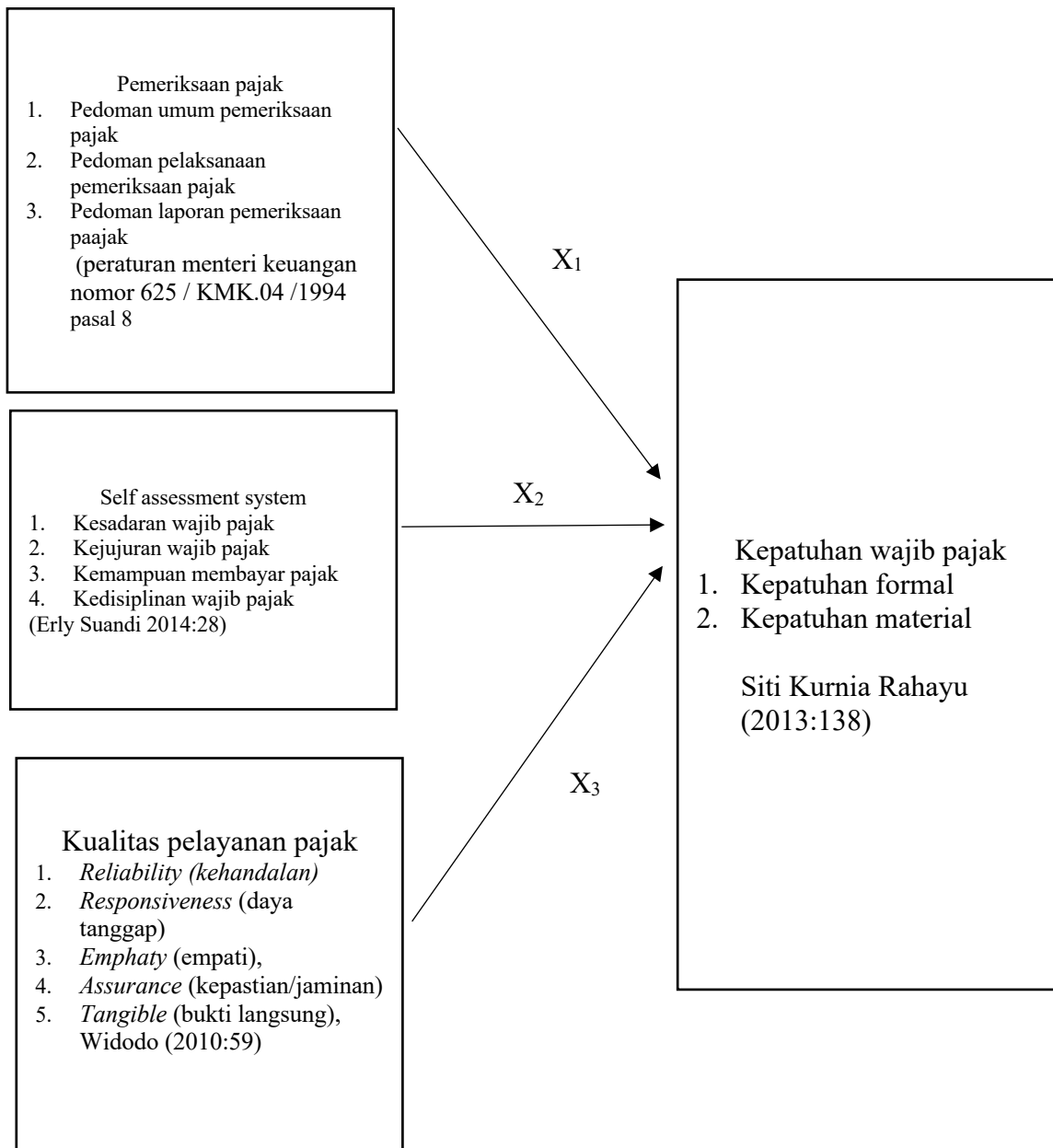
### **2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Proses menuju kepatuhan yang tinggi merupakan upaya yang berkelanjutan, tidak berhenti, karena semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak, baik secara formal atau material maka akan memperbesar basis pemakaian. Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajibannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

Menurut Sapriadi (2013:74) definisi kualitas pelayanan pajak yaitu :

“Ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.”

Berdasarkan penjelasan tersebut maka apabila kualitas pelayanan pajak dilakukan sesuai dengan tata cara pemeriksaan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.



**Tabel 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:63) di dalam bukunya hipotesis di definisikan sebagai berikut

:

“ Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.”

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan , hipotesis di dalam penelitian ini adalah :

H1 : Pemeriksaan Pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Pelaksanaan Self Assessment System Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H3 : Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

##### 3.1.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu rangkaian yang diperlukan dalam melakukan sebuah penelitian. Hal tersebut menjadi langkah untuk mengetahui hasil pasti dari rumusan masalah penelitian ini.

Definisi metode penelitian menurut Sugiyono (2017:2) merupakan :

“ *Cara ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu di perhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. “

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif verifikatif.

Definisi kuantitatif menurut Sugiyono (2017:7) merupakan :

“ Metode ini disebut sebagai metode *positivistic* karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini di sebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.”

Definisi deskriptif menurut Sugiyono (2017:147) merupakan :

“ Analisis deskriptif merupakan statistik 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.”

Definisi verifikatif menurut Sugiyono (2017:11) merupakan :

“ Suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan informasi metode ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis di terima atau di tolak.”

Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk mengetahui pemeriksaan pajak, self assessment, dan kualitas pelayanan pajak, dan metode verifikatif digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Kota Bandung.

### **3.1.2 Objek dan Subjek Pajak**

Sugiyono (2016:41) mendefinisikan pengertian objek pajak sebagai berikut :

“ Sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variable tertentu).”

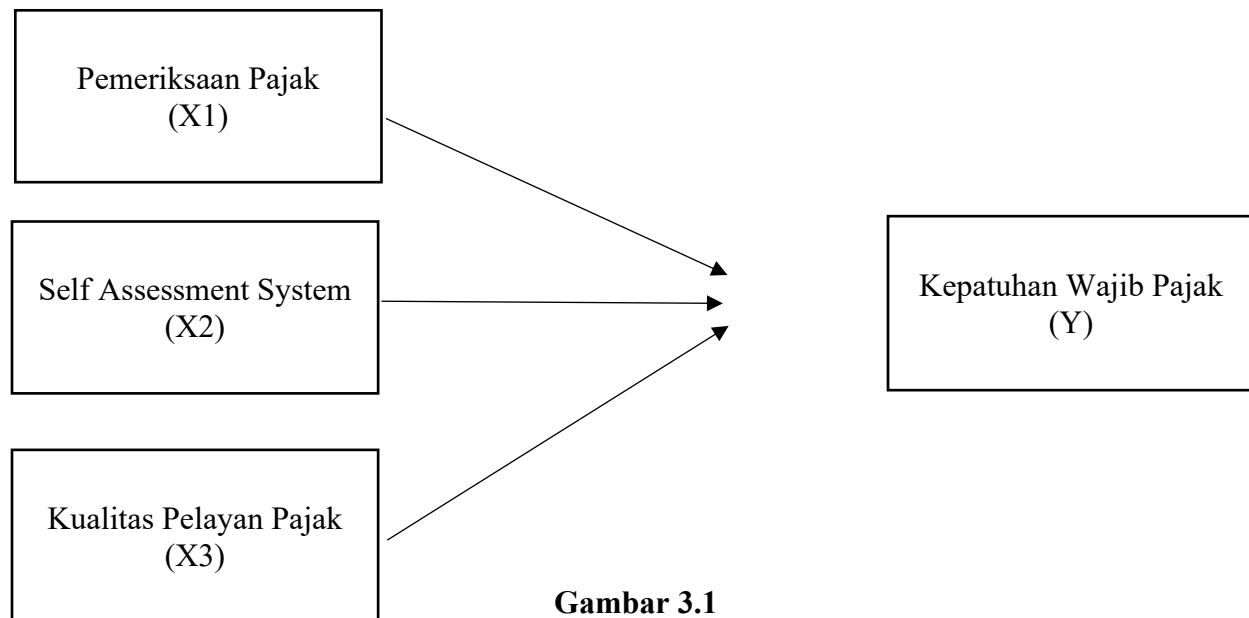
Objek pajak dalam penelitian ini adalah Pemeriksaan Pajak (X1), Self Assessment System (X2), Kualitas Pelayanan Pajak (X3), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Subjek pajak dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang menjadi sumber data atau sumber informasi dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pada petugas pajak di KPP Kota Bandung.

### **3.1.3 Model Penelitian**

Model penelitian merupakan abstraksi dari fenomena-fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini sesuai dengan judul skripsi yang dikemukakan oleh penulis yaitu : “ Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Self Assessment System, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak”. Maka untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen dan dependen, penulis memberikan model penelitian yang dapat dinyatakan sebagai berikut :



**Gambar 3.1**  
**Model Penelitian**

### **3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel**

#### **3.2.1 Definisi Variabel**

Menurut Sugiyono (2017:38) mengungkapkan bahwa :

“ Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.”

Dalam penelitian ini sesuai dengan judul yang digunakan penulis yaitu “ Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Self Assessment System, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” maka penulis menggunakan tiga macam variabel independen dan satu variabel dependen. Definisi kedua variabel tersebut sebagai berikut.

##### **3.2.1.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)**

Menurut Sugiyono (2017:39) Variabel independen merupakan sebagai berikut :

“ Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel bebas (variabel independen) dalam penelitian ini yaitu Pemeriksaan Pajak (X1), Self Assessment System (X2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3).

### 3.2.1.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Menurut Sugiyono (2017:39) Variabel dependen merupakan sebagai berikut :

“ Variabel dependen sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini variabel terikat (variabel dependen) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.1**  
**Variabel Independen**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional	Pedoman umum pemeriksaan	a. Pendidikan dan keterampilan pemeriksaan pajak	Ordinal	1-2
	1. Pedoman umum pemeriksaan pajak	b. sikap jujur, tanggung jawab, penuh pengabdian bersikap terbuka, sopan dan objektif, serta menghindarkan diri		3-4

berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan.		dari perbuatan tercela.		
		c. hasil temuan pemeriksaan dituangkan dalam kertas kerja pemeriksaan sebagai bahan untuk menyusun Laporan Pemeriksaan Pajak		5
	2. Pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak	a. Melakukan persiapan yang baik sesuai dengan tujuan pemeriksaan sebelum melakukan pemeriksaan		6-7
		b. Melakukan pencocokan data, pengamatan dan Tanya jawab untuk menentukan luas pemeriksaan		8-9
		c. Memberikan pendapat dan kesimpulan berdasarkan pada temuan yang kuat		10
	a. Laporan pemeriksaan pajak		11	

Siti Kurnia Rahayu (2017:257)	3. Pedoman laporan pemeriksaan pajak	disusun secara ringkas dan jelas, memuat ruang lingkup sesuai dengan tujuan pemeriksaan, memuat kesimpulan pemeriksaan pajak yang didukung temuan yang kuat		
	(peraturan menteri keuangan nomor 625/KMK/ 1994 tentang tata cara perpajakan di bidang perpajakan, BAB III, Ruang lingkup pemeriksaan Pasal 8)	b. Laporan pemeriksaan pajak yang berkaitan dengan pengungkapan penyimpangan SPT harus memperhatikan Kertas Kerja Pemeriksaan		12-13
		c. Laporan pemeriksaan pajak harus didukung oleh daftar yang lengkap dan rinci sesuai dengan tujuan pemeriksaan		14-15
Self Assessment System adalah suatu	Pelaksanaan Self Assessment System	a. Mengisi formulir yang telah tersedia	Ordinal	16-17

system perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya.	1. Mendaftarkan diri ke kantor pajak	di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) b. Mendaftarkan diri melalui <i>e-register</i> (media elektronik online)		
	2. Menghitung pajak oleh wajib pajak	a. Menghitung pajak terutang b. Memperhitungkan kredit pajak		18-19
	3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak	a. Membayar angsuran pajak terutang b. Pelaksanaan pembayaran pajak		20-21
	4. Pelaporan dilakukan oleh wajib pajak	a. Melaporkan objek pajak b. Melaporkan harta dan kewajiban		22-23
Siti Kurnia Rahayu (2013:101)	Siti Kurnia Rahayu (2013:103)			
Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas.	Karakter dan kualitas pelayanan petugas pajak	a. Kedisiplinan	Ordinal	26-27
		b. Pelayanan memuaskan		28-29
	1. Reliability (kehandalan)			
2. Responsiveness (daya tanggap)	a. Pelayanan cepat tanggap		30	

Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.  (Sapriadi,2013:74)	3. Emphaty (empati)	a. Pelayanan komunikasi baik	31
		b. Memahami kebutuhan wajib pajak	32
	4. Assurance (kepastian/jaminan)	a. Pelayanan dapat di percaya	33-34
		b. Peduli kepada wajib pajak	35
		c. kemampuan	36-39
	5. Tangible (bukti langsung)  Widodo(2010:59)	a. Kesediaan	40
		b. Fasilitas fisik	41
		c. Kinerja pegawai	42-44
		d. Pegawai	45

### 3.2 Variabel Dependen

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kepatuhan wajib pajak (Y) merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang	Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak	a. pendaftaran identitas wajib pajak	Ordinal	46
		b. pelaporan SPT tepat waktu		47-48
		c. pembayaran pajak terutang		49-50
	1. kepatuhan formal			
	2. kepatuhan materian	a. mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas		51-53



berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.		b. menghitung pajak terutang sendiri		54-55
Siti Kurnia Rahayu (2017:193)	Siti Kurnia Rahayu (2013:138)			

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi di definisikan sebagai berikut :

“ populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Beralaskan pada penjelasan tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah subjek yang berkaitan dengan pemeriksaan pajak, self assessment system, dan kualitas pelayanan pajak. Dan unit observasi pada penelitian ini adalah pegawai KPP Kota Bandung khususnya pada bagian

*account Representative* yang bertugas untuk memberikan bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak.

**Tabel 3.3**  
**Populasi Penelitian**

KPP Kota Bandung	Populasi <i>account Representative</i>
KPP Madya Bandung	8 orang
KPP Bojonagara	8 orang
KPP Tegalega	10 orang
KPP Madya 02 Bandung	6 orang
KPP Majalaya	9 orang
Jumlah	41 orang

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) definisi sampel merupakan sebagai berikut :

“ sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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 itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).”

Perhitungan sampel harus secara benar, sehingga dapat memperoleh sampel yang benar-benar *representative* yang merupakan gambaran dari populasi yang sesungguhnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah Teknik penentuan sampel apabila anggota populasi dijadikan sampel.

### 3.4 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini penulis menggunakan non probability sampling. Menurut Sugiyono di dalam bukunya (Sugiyono, 2017:84) mendefinisikan non probability sebagai berikut :

“ *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel meliputi, sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive jenuh, snowball. “

Berdasarkan definisi tersebut penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017:85), di dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan seluruh populasi.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data primer. primer menurut Sugiyono (2017:137) merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner menurut sugiyono (2017:142) yaitu sebagai berikut :

“ kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner ini akan di bagikan kepada responden yang berhubungan dengan penelitin ini. “

### **3.6 Metode Analisis Data**

#### **3.6.1 Metode Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:147) analisis data merupakan sebagai berikut :

“ Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data

berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.”

Data yang di analisis dalam penelitian ini merupakan data hasil penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Analisis data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS sebagai alat meregresikan model yang telah dirumuskan.

### 3.6.2 Analisis Verivikatif dan Analisis Deskriptif

#### 3.6.2.1 Analisis verivikatif

##### 1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali(2018:51) dalam Natasha (2021) validitas di definisikan sebagai berikut :

“ Validitas adalah pengujian instrument data yang ditujukan untuk mengukur apakah data valid serta reliabel atau tidak. Esensi dari validitas berkaitan dengan apakah pertanyaan yang diajukan kepada responden sesuai dengan keadaan empirisnya dan apakah pertanyaan benar-benar menyatakan isi dan makna yang ditanyakan.”

Menurut Sugiyono (2017:121) validitas adalah :

“hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.”

Uji validitas dapat dilakukan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moments* untuk instrument sikap menggunakan program computer yaitu dengan menggunakan rumus berikut. Arikunto (2014) .

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$



keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan y
- $\sum xy$  = Jumlah perkalian variabel x dan y
- $\sum x^2$  = Jumlah pangkat 2 nilai variabel x
- $\sum y^2$  = Jumlah pangkat 2 nilai variabel y
- $\sum x$  = Jumlah nilai variabel x
- $\sum y$  = Jumlah nilai variabel y
- N = Jumlah sampel

Seperti telah dikemukakan bahwa, analisis factor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor factor dengan skor total. Bila korelasi tiap factor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka factor tersebut merupakan construct yang kuat. (Sugiyono:2015)

## 2.Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada pernyataan yang sudah valid , untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran ini dapat tetap konsisten bila dilakukan pengukuran Kembali terhadap gejala yang sama. Teknik uji reliabilitas yang digunakan untuk instrument sikap yang sudah valid yaitu menggunakan Teknik uji reliabilitas Alpha Cronbach menggunakan kuesioner. Rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut (Riyanto, Agus, 2013).

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

- $r_{11}$  = reliabilitas instrument
- $\sum \sigma b^2$  = jumlah varian butir
- $\sigma t^2$  = variabel total

K = banyaknya butir pertanyaan

*Alpha Cronbach* digunakan untuk mengetahui reliabilitas suatu instrument dengan membandingkan nilai *Alpha Cronbach* dengan nilai konstanta (0,6) atau dengan “r table”. Ketentuannya adalah bila *Alpha Cronbach* > konstanta (0,6) atau “r table” maka pertanyaan tersebut reliabel. (Riyanto, Agus, 2013)

## 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antaralebih dari satu variabel predictor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel independen (Ghozali:2018).

Di dalam penelitian ini uji regresi linear berganda dilakukan untuk mendapatkan gambaran bagaimana variabel independen yang meliputi pemeriksaan pajak, self assessment system dan kualitas pelayanan pajak mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (Ghozali:2018). Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = koefisien regresi pemeriksaan pajak

b<sub>2</sub> = koefisien regresi self assessment system

b<sub>3</sub> = koefisien regresi kualitas pelayanan pajak

X<sub>1</sub> = pemeriksaan pajak

X<sub>2</sub> = self assessment system

X<sub>3</sub> = kualitas pelayanan pajak (sumber: accounting BINUS)

### 3.6.1.2 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2017:35) di dalam bukunya mendefinisikan penelitian deskriptif yaitu sebagai berikut :

“ metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.”

Metode analisis yang digunakan merupakan hasil pengoperasian dari variabel yang disusun berbentuk pertanyaan – pertanyaan (kuesioner). Skor yang digunakan untuk hasil jawaban diajukan dengan menggunakan alternatif jawaban sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Skala Likert**

NO	Alternatif Jawaban	Bobot nilai
1	Selalu (SL)	5
2	Sering (S)	4
3	Kadang-kadang (KD)	3
4	Pernah (P)	2
5	Tidak pernah (TP)	1

Sumber : Sugiyono (2017:94)

Penelitian ini menggunakan uji statistic untuk menilai variabel X dan variabel Y yang digunakan berdasarkan rata-rata (mean) dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata ini dapat dijumlahkan data keseluruhan dari masing-masing variabel . Rumus rata-rata (mean) adalah sebagai berikut :

Untuk variabel X

$$X : Me = \frac{\sum x_i}{n}$$

Untuk Variabel Y

$$Y : Me = \frac{\sum y}{n}$$

keterangan :

Me = Mean (rata-rata)

$\Sigma$  = Jumlah (sigma)

$X_i(X_1, X_2, X_3)$  = Nilai X ke i sampai ke n

Y = Nilai Y ke i sampai ke n

N = Jumlah responden

Setelah di dapat rata-rata dari setiap variabel kemudian dibandingkan dengan nilai terendah dan nilai tertinggi kuesioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi tersebut di ambil dari banyaknya pertanyaan yang ada pada kuesioner lalu dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (5).

Selanjutnya dicari rata-rata dari setiap jawaban responden. Untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut maka digunakan interval, untuk menentukan Panjang kelas interval, menurut sudjana (2005:47) di gunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

P = Interval

K = Banyak Kelas

R = Rentang

Maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

## 1. Pemeriksaan Pajak

Setelah di dapat rata-rata kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari kuesioner. Ada 15



pertanyaan, penulis mengambil skor tertinggi 75 (15x5) dan skor terendah 15 (15x1) dan panjang kelas interval untuk setiap kategori yaitu 12  $\{(75-15) : 5\}$

**Tabel 3.5**  
**Kriteria Penilaian Pemeriksaan Pajak**

Rentang Nilai	Kriteria
Sangat Tidak Sesuai	15 – 27
Tidak Sesuai	28 – 40
Cukup Sesuai	41 – 53
Sesuai	54 – 66
Sangat Sesuai	67 - 75

## 2. Self Assessment System

Setelah di dapat rata-rata kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari kuesioner. Ada 10 pertanyaan, penulis mengambil skor tertinggi 50 (10x5) dan skor terendah 10 (10x1) dan panjang kelas interval untuk setiap kategori yaitu 8  $\{(50-10) : 5\}$ .

**Tabel 3.6**  
**Kriteria Penilaian Self Assessment System**

Rentang Nilai	Kriteria
Sangat tidak jujur	10 – 18
Tidak jujur	19 – 27
Cukup jujur	28 – 36
Baik	37 – 45
Sangat jujur	46 - 50

## 3. Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Pajak

Setelah di dapat rata-rata kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari kuesioner. Ada 20 pertanyaan,

penulis mengambil skor tertinggi 100 (20x5) dan skor terendah 20 (20x1) dan panjang kelas interval untuk setiap kategori yaitu  $17 \{(100-20) : 5 \}$

**Tabel 3.7**  
**Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Pajak**

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Kriteria</b>
Sangat Tidak Berkualitas	20 – 37
Tidak Berkualitas	38 – 55
Cukup Berkualitas	56 – 73
Baik	74 – 86
Sangat Berkualitas	87 - 100

#### 4. Kriteria Penilaian Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah di dapat rata-rata kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari kuesioner. Ada 10 pertanyaan, penulis mengambil skor tertinggi 50 (10x5) dan skor terendah 10 (10x1) dan panjang kelas interval untuk setiap kategori yaitu  $8 \{(50-10) : 5 \}$

**Table 3.8**  
**Kriteria Penilaian Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Kriteria</b>
Sangat Tidak Patuh	10 – 18
Tidak Patuh	19 – 27
Cukup Patuh	28 – 36
Patuh	37 – 45
Sangat Patuh	46 - 50

### 3.7 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval

Pada penelitian ini menggunakan data analisis regresi yang mengharuskan meningkatkan pengukuran skala dari ordinal menjadi interval agar ketika olah data tetap berdistribusi normal.

Langkah-langkah dalam mengolah atau menghitung yaitu menggunakan Method of Successive Internal (MSI) sebagai berikut :

- a. menghitung distribusi frekuensi setiap pilihan jawaban responden.
- b. Menghitung kategori proporsi berdasarkan frekuensunya
- c. Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh menggunakan table distribusi normal
- d. Menentukan nilai batas Z (nilai fungsi probabilitas pada absis Z) untuk setiap
- e. Menghitung scale value (interval rata-rata) untuk setiap kategori melalui persamaan jawaban berikut :

$$\text{Scale} = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah batas atas} - \text{daerah di bawah batas bawah}}$$

- f. menghitung nilai score untuk setiap kategori melalui persamaan :

$$\text{score} = \text{scale value} + | \text{scale value}_{mn} | + 1$$

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dalam pengumpulan data. (Sugiyono, 2017:64)

Dalam hal ini perlu dibedakan pengertian hipotesis penelitian dan hipotesis statistik. Pengertian hipotesis penelitian seperti telah dikemukakan di atas. Selanjutnya hipotesis statistic itu ada, apabila penelitian bekerja dengan sampel. (Sugiyono, 2017:65).

Statistic hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi ( parameter )

yang akan di uji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. (Sugiyono, 2017:160).

### 3.8.1 Uji T

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat signifikansi dari tabel coefficients. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikasinya sebesar 5% ( $\alpha = 0.05$ ). Adapun kriteria dari uji statistic t (Ghozali,2016) sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi uji  $t > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2019:250) uji signifikan t dapat dilakukan dengan menggunakan rumus statistic sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{1 - r^2}$$

keterangan :

t = nilai uji t yang dihitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah anggota sampel

$r^2$  = koefisien determinasi

langkah –langkah dalam pengujian hipotesis dimulai dengan menetapkan hipotesis alternative ( $H_a$ ) berikut hipotesis yang diajukan yaitu :

$h_{01} : \rho = 0$ , artinya tidak berpengaruh positif pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{a1} : \rho \neq 0$ , artinya berpengaruh positif pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

$h_{02} : \rho = 0$ , artinya tidak berpengaruh positif self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{a2} : \rho \neq 0$ , artinya berpengaruh positif self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{a3} : \rho = 0$ , artinya tidak berpengaruh positif kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{a3} : \rho \neq 0$ , artinya berpengaruh positif kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. (sumber: accounting binus)

### 3.8.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. untuk melihat besarnya tingkat variabel independen terhadap dependen secara simultan menurut Sugiyibi (2014:267) dalam Natasha N(2021) menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien kuadrat korelasi ganda

Kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi yaitu sebagai berikut

1. jika KD mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
2. Jika KD mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

### **3.9 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat 55 pertanyaan, 15 pertanyaan untuk pemeriksaan pajak, 10 pertanyaan untuk self assessment system , 20 pertanyaan untuk kualitas pelayanan pajak dan 10 pertanyaan untuk kepatuhan wajib pajak.